



Universidad de Valladolid

ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE SORIA

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

TRABAJO FIN DE GRADO

El Hostigamiento Psicológico o Mobbing en la actualidad

Presentado por M^a Luisa Gil Caballero

Tutelado por Daniel Baños Díez

Soria, 24 de junio de 2014

AGRADECIMIENTOS

La elaboración del presente Trabajo Fin de Grado es fruto de las directrices, sugerencias, motivación y supervisión del profesor D. Daniel Baños Diez, quien me ha guiado a lo largo de estos meses ante las cuestiones que me iban surgiendo en la realización del mismo contribuyendo con valiosas recomendaciones y consejos que en todo momento encaminaron esta investigación.

Deseo también, dar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en este Trabajo y por supuesto, a mi familia y mis amigos ya que han comprendido y respetado durante estos meses mi tiempo de aislamiento y que tanto me han apoyado durante la gestación del mismo.

A todos ellos muchas gracias.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....9

PARTE 1ª - TRABAJO TEÓRICO

CAPITULO 1

EL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO O MOBBING

1.1. DEFINICIÓN DE HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO..... 12

1.2. COMPORTAMIENTOS CONSTITUTIVOS DEL MOBBING..... 13

1.3. LAS PARTES IMPLICADAS EN EL MOBBING..... 15

 1.3.1. EL ACOSADOR, AGRESOR U HOSTIGADOR PSICOLÓGICO. 16

 1.3.2. LA VÍCTIMA O ACOSADO..... 16

 1.3.3. LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN 18

 1.3.4. LOS TESTIGOS O COMPAÑEROS DE TRABAJO..... 19

1.4. TIPOS DE MOBBING U HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO 20

 1.4.1. ACOSO DESCENDENTE..... 20

 1.4.2. ACOSO HORIZONTAL..... 21

 1.4.3. ACOSO MIXTO..... 21

 1.4.4. ACOSO ASCENDENTE 21

**1.5. FASES EN EL DESARROLLO O LA EVOLUCIÓN DEL
MOBBING U HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO 21**

 1.5.1. FASE DE CONFLICTO 21

 1.5.2. FASE DE «MOBBING» O DE ESTIGMATIZACIÓN 22

 1.5.3. FASE DE INTERVENCIÓN DESDE LA EMPRESA..... 22

 1.5.4. FASE DE MARGINACIÓN O DE EXCLUSIÓN DE LA VIDA
LABORAL 22

CAPITULO 2

PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO O MOBBING

2.1. PREVENCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO 24

 2.1.1. INTEGRAR DENTRO DEL PLAN DE PREVENCIÓN LAS
MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA EL ACOSO 24

 2.1.2. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES
DENTRO DE LA EMPRESA..... 25

 2.1.3. INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES SOBRE LOS
RIESGOS PSICOSOCIALES 30

2.1.4. FORMACIÓN A LOS TRABAJADORES SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	31
2.1.5. LA VIGILANCIA SANITARIA SOBRE LA SALUD PSÍQUICA DE LOS TRABAJADORES	31
2.1.6. LAS DECLARACIONES Y CÓDIGOS DE CONDUCTA DEL EMPRESARIO	31
2.1.7. LA SELECCIÓN ADECUADA DE MANDOS EN LA EMPRESA.....	32
2.1.8. PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	32
2.2. INTERVENCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO.....	32
2.2.1. INTERVENCIÓN INTERNA.....	32
A. Los procedimientos de gestión interna de conflictos	33
B. La investigación de los daños para la salud del trabajador.....	40
C. Las medidas de coordinación entre empresas	41
D. Otras medidas específicas.....	41
D.1. Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	41
D.2. Médicos de empresa	41
D.3. Responsable de recursos humanos.....	42
2.2.2. INTERVENCIÓN EXTERNA.....	42
A. Médicos de atención primaria.....	42
B. Psiquiatras y psicoterapeutas.....	42
C. Asociaciones de autoayuda	42
D. Abogados laboristas	43
E. Sindicatos	43
F. Inspección de Trabajo y Seguridad Social.....	43
2.3. PROTECCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO.....	45
2.3.1. ADAPTAR EL PUESTO DE TRABAJO	45
2.3.2. ASIGNAR UN NUEVO PUESTO DE TRABAJO	45

PARTE 2ª - TRABAJO EMPÍRICO

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL MOBBING EN LA PROVINCIA DE SORIA DURANTE EL AÑO 2014

3.1. ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO	48
3.1.1. CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES DE LA MUESTRA.....	49
3.1.2. CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO.....	51
3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	52
3.2.1. POR SEXO.....	53
3.2.2. POR EDAD DEL TRABAJADOR/A	54
3.2.3. POR NIVEL DE ESTUDIOS DEL TRABAJADOR/A	55

3.2.4. POR GRUPOS PROFESIONALES	56
3.2.5. POR SECTOR DE ACTIVIDAD.....	57
3.2.6. POR ANTIGÜEDAD DE TRABAJADOR/A	60
3.2.7. POR TIPO DE CONTRATO.....	61
3.2.8. POR LA PERSONA QUE SE RECIBE ACOSO PSICOLÓGICO.....	63
3.2.9. POR TAMAÑO DE LA EMPRESA	65
3.2.10. POR CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO	66
3.3. MAGNITUD DEL FENÓMENO	75

CONCLUSIONES	80
---------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA	84
---------------------------	-----------

ANEXO I

SENTENCIA 231/2013 de 19 de febrero DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE CASTILLA LA MANCHA	95
--	----

ANEXO II

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE GALICIA, SALA DE LO SOCIAL, SENTENCIA DE 3 DE JULIO DE 2009, REC. 1737/2009.....	109
--	-----

ANEXO III

CONVENIO COLECTIVO DE TRANSPORTES URBANOS DE LA PROVINCIA DE SORIA	117
---	-----

ANEXO IV

CUESTIONARIO DE CHEQUEO DE LA SITUACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA.....	127
--	-----

ANEXO V

CUESTIONARIO DE CHEQUEO DE LAS ACTUACIONES PREVENTIVAS DE LOS RIESGOS DE VIOLENCIA LABORAL.....	131
--	-----

ANEXO VI

EL CUESTIONARIO DE CLIMA DE VIOLENCIA LABORAL DE BAJA INTENSIDAD	133
---	-----

ANEXO VII

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL EN
LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO:..... 137

ANEXO VIII

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO. DIARIO DE INCIDENTES ... 149

ANEXO IX

MODELO DE CUESTIONARIO PROPORCIONADO A LOS
TRABAJADORES 159

ANEXO X

PERIÓDICO LOCAL: HERALDO DE SORIA, 20 DE MAYO DE 2011..... 163

ANEXO XI

PERIÓDICO LOCAL: HERALDO DE SORIA, 06 DE ABRIL DE 2012
Y 28 DE ABRIL DE 2012 165

INTRODUCCIÓN

El hostigamiento psicológico aunque como nos muestran numerosos autores y diferentes estudios de investigación, ha existido desde el origen del trabajo, está claro que se ha incrementado el número de víctimas que manifiestan estar padeciendo una o varias conductas de acoso laboral, “amenazando con convertirse en la epidemia del siglo XXI” (Bosqued, 2005:13).

Es cierto y necesario mencionar que este paulatino incremento coincide con la detonación en el 2008 de la actual crisis económica. Es por ello, que el Gobierno ha ido decretando a lo largo de estos años una serie de medidas que han reformado el mercado laboral. Las consecuencias obtenidas han sido: por un lado, un aumento de los contratos eventuales, un deterioro de las condiciones de salario y trabajo, así como la continua amenaza y temor de ser despedido; y por otro lado, un beneficio a empresarios, consintiéndoles distintas formas de gestión organizacional que como la dominación y el abuso de poder están permitidos y regulados. Es decir, todas estas modificaciones del mercado de trabajo junto con la actual crisis económica y, como consecuencia de empleo, hace que estén aumentando las situaciones de hostigamiento psicológico en algunas empresas. El objetivo puede ser: en unas, que el trabajador acosado se marche del centro de trabajo de forma voluntaria o forzosa y, si no es posible como en la Administración Pública, se creen medidas para alejar a la víctima a través de traslados, incapacidades permanentes, prejubilaciones, etc.; en otras, que la víctima renuncie a sus derechos laborales y salariales, sea sumiso para que satisfaga los intereses y deseos de la empresa, intimidándolo, chantajeándolo y amenazando al trabajador/a convirtiéndose en una situación de mobbing.

Por ello, la inseguridad de las condiciones laborales y de empleo produce un miedo sobre los trabajadores por ser despedidos y no encontrar otro puesto de trabajo incrementando la ansiedad, la angustia y el estrés. Todo ello favorece el riesgo de padecer violencia y agresión en la empresa, manifestándose de varias formas, una de ellas es el acoso laboral.

Últimamente, el hostigamiento psicológico es un tema de actualidad del que se habla en prensa, radio, Internet, etc., y tal es la dimensión que ha adquirido dicho fenómeno que pueden apreciarse tanto pros como contras. Por un lado, las ventajas serían que gracias a estos medios de difusión las personas conocen más lo que es el acoso laboral (les ha permitido conocer si lo que ocurre en sus entornos laborales es o no mobbing), han aparecido asociaciones para informar, asesorar y ayudar a las personas acosadas en su trabajo e incluso a denunciarlo. Por otro lado, y en caso contrario, la desventaja es que en ocasiones cuando este tipo de noticias se hacen públicas en cualquier medio de comunicación, aparecen trabajadores que manifiestan también padecerlo cuando en realidad no es así.

Por este motivo, la idea para la selección del tema objeto de mi estudio, surgió con la consulta de un trabajador en el Departamento de Salud Laboral de mi empresa sobre una modificación de sus condiciones de trabajo. Aseguraba que le estaban acosando laboralmente. Me llamó la atención su seguridad con la que defendía que su situación era hostigamiento psicológico y, por ello, decidí estudiar en profundidad lo que es verdaderamente el mobbing. Pese a la popularidad y proliferación del fenómeno, sobre todo con la crisis, también hay una importante confusión respecto a éste, puesto

que muchos trabajadores creen que cualquier situación que se origina en el entorno empresarial es acoso laboral y lógicamente, unas veces es y otras no.

Por ello, en este Trabajo Fin de Grado he querido centrarme en el hostigamiento psicológico con el que se pretende dar a conocer qué es realmente el acoso laboral, diferenciar qué situaciones son y cuales no son mobbing, cómo prevenirlo o intervenirlo, así como conocer la situación actual de nuestra provincia respecto a este tema.

De esta forma, El Trabajo presenta una estructura que está dividida principalmente en dos grandes apartados:

Una primera parte teórica compuesta por dos capítulos. En el primero se trata de dar a conocer al lector qué es el hostigamiento psicológico: definición, comportamientos constitutivos del mobbing, las partes implicadas en el mismo, los tipos de acoso laboral que existen, así como el desarrollo constante e ininterrumpido de sus fases (desde su origen a través de conflictos laborales o personales entre las partes hasta llegar, si nadie lo impide, a la fase de marginación o de exclusión de la vida laboral o, en casos extremos al suicidio, al no ver la persona acosada otra salida a su situación de hostigamiento psicológico en la empresa). En el segundo capítulo, de esta primera parte teórica, se exponen una serie de medidas y recomendaciones tanto para su prevención (antes de que el acoso laboral acaezca), intervención (una vez que ya se ha materializado la situación de mobbing) y protección de los trabajadores. Todo ello, para actuar tanto a nivel personal como a nivel empresarial según la legislación existente (la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales; el Criterio Técnico 69/2009 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo así como en su Guía explicativa y de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo; el Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social...) para así, establecer las medidas más apropiadas en cada caso.

Una segunda parte empírica, como parte principal del trabajo, donde a través de este tercer capítulo se pretende conocer la situación del hostigamiento psicológico en la provincia de Soria en el año 2014. Para elaborar este tercer capítulo se ha realizado un cuestionario con el que se ha pretendido dar a conocer esa realidad, si existe acoso laboral así como si se ha incrementado con la ayuda de la crisis económica y de empleo. La técnica de recogida de información se ha situado dentro de los cuatro primeros meses del año 2014 a través de la entrega de un sencillo cuestionario. Los trabajadores lo cumplimentaban de forma independiente y sin la presencia del encuestador. Posteriormente eran depositados en unas urnas, creadas y colocadas para tal fin, que garantizaban en todo momento su confidencialidad y anonimato.

Cuando hablamos de hostigamiento psicológico no es sólo un fenómeno que afecta a la víctima o a las personas que están a su alrededor, como la familia o los amigos, sino todo lo contrario, el mobbing nos afecta a todos pese a que muchas personas no sean conscientes y no se den cuenta de ello. El acoso laboral, como veremos, tiene serias consecuencias para la víctima o trabajador afectado, para el acosador, para la organización del trabajo, para el núcleo familiar y social así como en el ámbito de la comunidad y por ello, es vital su erradicación.

CAPÍTULO 1

HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO O MOBBING

1.1. DEFINICIÓN DE HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO

Al fenómeno de hostigamiento psicológico se le ha nombrado de forma diferente en cada país. Según Bosqued (2005), en España concretamente, por un lado existen numerosas posibilidades para nombrarlo como por ejemplo: mobbing, acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento psicológico, hostigamiento laboral, psicoterror laboral, maltrato psicológico, violencia psicológica, acoso laboral, acoso social, terrorismo psicológico, etc., y por otro lado, también se han dado muchas definiciones del mismo. Así, las más destacadas serían:

Heinz Leymann entendió el mobbing como: “situación en la que una persona ejerce 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 sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo” (Carbonel y otros, 2007:10; UGT, 2013:19).

Hirigoyen definió el acoso laboral como: “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo” (Hirigoyen, 2001:19).

Piñuel determinó el concepto de hostigamiento psicológico como: aquel acoso que se produce en un entorno laboral “con el objetivo de intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas” (Piñuel, 2001:55).

Desde un punto de vista jurídico, la jurisprudencia española generalmente ha hecho alusión a la definición de Leymann, aunque a veces ha confeccionado un concepto personal. Así, de acuerdo con la Inspección de Trabajo de la Seguridad Social (ITSS), Ramón Gimeno Lahoz, Magistrado de Trabajo, en la sentencia del Juzgado de lo Social N° 2 de Girona 374/2002, lo determinó como: “presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador mediante su denigración laboral” (ITSS, 2009¹:2; Gimeno Lahoz, 2005). El profesor H. Leymann, entendía que para considerar una situación como acoso laboral uno de los requisitos era que se diera durante un tiempo prolongado de por lo menos seis meses. Por el contrario, para Gimeno Lahoz no creía lógico exigir una exposición mínima en el tiempo para este tipo de situaciones de mobbing.

Del mismo modo, el Tribunal Superior de Justicia (TSJ) de Madrid, en sentencia de 24.4.06 lo define como: una conducta “de sistemática y prolongada presión psicológica que se ejerce sobre una persona en el desempeño de su trabajo, tratando de

¹ Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la ITSS en materia de acoso y violencia en el trabajo.

destruir su comunicación con los demás y atacando su dignidad personal con el fin de conseguir que, perturbada su vida laboral, se aleje de la misma provocando su autoexclusión” (ITSS, 2009:2). Así también, el Tribunal Superior de Justicia de Castilla La Mancha, en sentencia 231/2013 de 19 de febrero² (*ver Anexo I*), debido a un inexistente único concepto legal, da un repaso citando las definiciones más destacadas que han aportado los Tribunales Superiores de Justicia españoles en diferentes sentencias a lo largo de los años.

Desde un punto de vista técnico, la Nota Técnica de Prevención (NTP) 854 elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), lo define como: “exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud” (Fidalgo M. y otros, 2009:3).

1.2. COMPORTAMIENTOS CONSTITUTIVOS DEL MOBBING

Para que una determinada conducta sea considerada mobbing es necesario que los comportamientos que se señalan a continuación se produzcan de manera repetitiva y suceder durante un periodo de tiempo prolongado, además tiene que tener una finalidad (tendenciosidad).

De acuerdo con Bosqued (2005) los comportamientos más frecuentes a los que recurre un hostigador psicológico para atacar a su víctima y conseguir que se marche de la empresa varían de un autor a otro. Así que, en 1996 mientras que para Knorz, Zapf y Kulla eran 39, para Leymann en su Inventario de Acoso Laboral (LIPT³) eran 45, en 2002 para González de la Rivera fueron 60 (LIPT-60⁴) ya que añadió 15 conductas más a las de Leymann de su LIPT-45, etc. De la misma manera cada autor las ha recogido en distintos grupos conforme a su finalidad aunque algunos de estos comportamientos se pueden introducir en uno o varios de ellos. Así Leymann clasificó estos comportamientos de la siguiente manera (Morán, 2009):

² “Acoso laboral: Mobbing: No existe un concepto legal general; La Carta Social Europea se refiere al acoso como a los actos condenables o explícitamente hostiles dirigidos de modo repetido contra todo asalariado en el lugar de trabajo; Definiciones del concepto aportadas por los TSJ; Concurso de circunstancias para que exista acoso laboral; Enumeración y caracteres de cada una de ellas; Distinción entre acoso y defectuoso o inadecuado ejercicio de los poderes empresariales; Enumeración de situaciones hostiles que no se reputan acoso proporcionadas por los TSJ; Retrasos en el pago de salarios” (Thomson Reuters, 2013:1).

³ Leymann Inventory of Psychological Terrorization: inventario que, según Leymann, identifica las 45 diferentes conductas de hostigamiento psicológico que sufre la víctima sometida a acoso laboral (LIPT-45). (*Ver pág. 28*).

⁴ “El Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo, LIPT-60 es la versión española que viene a modificar el método de Leymann original (LIPT-45) creada por el Instituto de Psicoterapia e Investigación de Madrid (1999). El método añade 15 ítems nuevos y proporciona la posibilidad de respuesta del cuestionario añadiendo grados de intensidad a las conductas recibidas. Por tanto se obtienen tanto la frecuencia como la intensidad de las estrategias de acoso percibidas por los trabajadores” (Cañavate, 2014:1; González de Rivera y Rodríguez, 2005). (*Ver pág. 28*).

En el primer grupo según Gómez (2008) y Morán (2009) estarían los **COMPORTAMIENTOS PARA EVITAR QUE LA PERSONA ACOSADA SE EXPRESE**. De entre todos los objetivos del hostigamiento psicológico uno de ellos es conseguir la incomunicación verbal de la víctima (que nunca tenga la posibilidad de expresar sus puntos de vista) y si lo hace, la manipulan para que se vuelva en contra de ella. Tampoco le permiten que tenga acceso a la información ni contacto con los superiores jerárquicos. Además, los acosadores emplean la comunicación no verbal frente a la víctima a través de risas, muecas, gestos, ignorándola con el propósito de despreciarla y humillarla. Asimismo, el resto de los trabajadores le chillan, increpan, se burlan de su vida personal y/o profesional, le pueden amenazar con llamadas telefónicas e incluso de forma verbal y/o escrita.

En el segundo grupo se encuadran los **COMPORTAMIENTOS PARA AISLAR A LA PERSONA ACOSADA**. Las relaciones sociales son necesarias para los trabajadores. Por ello, si a una persona se le obliga a aislarse del grupo, el nivel de estrés aumentará (López y Camps, 1999) pero en cambio, la víctima podría hacerle frente gracias al apoyo social del resto de los compañeros (Perles y Martimortugues, 1997) a quienes les confiesan sus problemas y le ayudan a encontrar soluciones. De esta manera, ante una situación de hostigamiento psicológico el acosador pretende sutilmente aislar a la víctima. Solamente con que un trabajador/a no le diga ni una palabra la persona acosada ya se siente sola. Cuando es el resto de los compañeros o un grupo de ellos quienes lo realizan, además de ser un castigo es una presión que origina que la víctima se derrumbe. La aíslan a otro puesto de trabajo e impiden al resto de los trabajadores que le dirijan la palabra, volviéndole la espalda e ignorándola.

En el tercer grupo hallamos los **COMPORTAMIENTOS PARA DIFAMAR A LA PERSONA ACOSADA**. La estima y el respeto de las personas que nos rodean nos da autoestima. Sin embargo, cuando un acosador o un grupo de compañeros se ríen, se mofan, insultan, menosprecian, calumnian, ridiculizan o reprenden sin motivo o delante de otras personas, hace que la víctima pierda su autoestima. Además, si el hostigador le impone realizar una tarea humillante, la imitan para ridiculizarle copiando sus gestos, sus voces, etc., se burlan de sus defectos, de su estilo de vida, de su nacionalidad, de sus creencias religiosas o políticas, de su discapacidad, de su edad, de sus convicciones, de su orientación sexual, de su origen racial o étnico (de acuerdo con el Art. 28 de la Ley 62/2003⁵), de sus problemas familiares o personales, de sus enfermedades o de las de algún familiar, se la ataca física o sexualmente e inventan rumores para difamar a la víctima quien ya no aguanta esta situación al convertirse en una tortura.

En el cuarto grupo encontramos **COMPORTAMIENTOS PARA DIFAMAR A LA PERSONA ACOSADA PROFESIONALMENTE**. En la actualidad se tiene muy en cuenta la situación profesional ya que el trabajo nos aporta relaciones sociales y autorrealización profesional. Según Morán (2009), el puesto que ocupa una persona en la sociedad (estatus social) depende del trabajo que desempeñe, es por ello que la gravedad del mobbing es más importante en el ámbito laboral que en otras actividades. Algunos comportamientos dentro de este grupo serían entre otros, no determinar una tarea en la empresa a la persona acosada, asignarle un trabajo incoherente e ilógico, encomendarle una tarea por encima o por debajo de sus competencias profesionales o que no se pueden lograr con los medios proporcionados por la empresa, los actos de

⁵ Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social.

venganza atacando a los trabajadores que han puesto alguna denuncia, querrela o reclamación contra la organización o que han cooperado con aquellos trabajadores que han presentado alguna queja (ITSS, 2009).

En el quinto y último grupo localizamos **COMPORTAMIENTOS PARA PERJUDICAR LA SALUD DE LA PERSONA ACOSADA**. El propósito de los hostigadores psicológicos es destruir a la víctima en todos los campos, incluso el somático, y que abandone y se marche de la empresa. Como manifiesta Moran (2009), en algunas organizaciones de reducido tamaño el mobbing ha terminado con la muerte de la persona acosada debido a un accidente sin testigos. Por ello, justificar que esa muerte fue como consecuencia laboral es algo muy complicado y, debido a esto, los acosadores han quedado exentos de cargos por falta de pruebas.

En resumen, el mobbing es una conducta que trata por medio de estrategias sutiles, de impedir o anular a la persona acosada sus posibilidades tanto profesionales, sociales y personales. Así, los hostigadores psicológicos idean cualquier clase de maniobra con el único objetivo de arruinar y aniquilar a su víctima (impidiendo que se exprese y se comunique con las personas que le rodean), de desempeñar su actividad profesional, de dañar su salud imponiéndole tareas nocivas o peligrosas, desacreditando su reputación y amenazándola o atacándola física o sexualmente. Para encontrarnos ante una situación de acoso laboral es necesario que los comportamientos señalados se presenten de forma reiterada, persistente y sistemática (Morán, 2009).

La ITSS elaboró una Guía explicativa de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo (2009) donde explica que para que podamos saber claramente que nos encontramos ante una conducta de hostigamiento psicológico se deben de presentar las siguientes notas: tenga un carácter objetivo, sea una conducta bilateral dirigida por un hostigador contra la persona acosada y la víctima reciba ofensas de forma frecuente y reiterada causándole daño a su salud. Del mismo modo la ITSS también enumeró aquellas **CONDUCTAS QUE NO SON MOBBING** como: “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, los conflictos personales y sindicales” (ITSS, 2009:8).

1.3. LAS PARTES IMPLICADAS EN EL MOBBING

Según Bosqued (2005), en la situación de hostigamiento psicológico intervienen dos partes primordiales y otras dos secundarias. Las dos partes primordiales son el acosador u hostigador psicológico y la víctima. Por el otro lado, nos encontramos con otras dos partes complementarias que son la empresa u organización y los testigos o compañeros de trabajo.

1.3.1. EL ACOSADOR, AGRESOR U HOSTIGADOR PSICOLÓGICO

Hay distintos modelos de acosadores aunque todos los investigadores del hostigamiento psicológico los señalan como individuos psicópatas, envidiosos, resentidos, mediocres, con grandes complejos de inferioridad (Ovejero, 2010) con una personalidad perversa, que carecen de autoeficacia, narcisistas (González, 1997; Hirigoyen, 2009), vengativos, ambiciosos, agresivos, inseguros e insensibles, nunca admiten que han actuado indebidamente y tienen antecedentes de hostigador psicológico. Si es la primera vez, casi seguro que volverán a hacerlo aunque la imagen que quieren dar a los demás es todo lo contrario, el de unas personas muy positivas, fascinantes, populares y empáticas.

El acosador emplea diferentes métodos para conseguir desestabilizar a su víctima a través de engaños, degradaciones, malvadas sugerencias, utilizan la mentira, desvirtúan la veracidad, se creen sus bulos, emplea las debilidades de la persona acosada y utiliza falsas acusaciones sobre ella para desestabilizarla y destruirla (Luna M. y otros, 2003).

Las causas de su conducta serían por sus carencias personales, temor a perder su trabajo, los celos por el triunfo y el reconocimiento profesional de la víctima ya que ésta, es una persona feliz y exitosa. Además, posee todo aquello que el hostigador psicológico nunca alcanzará y tanto desea e incluso le impide que destaque (Ovejero, 2010). Todas estas causas le hacen sentirse inseguro en su trabajo y le origina esa agresividad y odio por ella. Cree que la víctima es mejor y la considera como un obstáculo que hay que eliminar y solo así se sentirá complacido (Hirigoyen, 1999; Piñuel, 2001). Esta conducta del acosador envenena todo lo que le rodea como es la organización. Al mismo tiempo, se une con otros trabajadores sumisos de la empresa de tal manera que la víctima se queda sola (Piñuel, 2008).

1.3.2. LA VÍCTIMA O ACOSADO

Hay autores a favor y otros en contra de la existencia del perfil de la víctima. Para Bosqued (2005) si se dan unos rasgos particulares no es por culpa de la persona acosada por ser de una u otra manera. Todos los individuos tienen posibilidad de ser víctimas del mobbing en algún momento de su vida. Es suficiente con que el hostigador psicológico crea que son peligrosos, le quiten ese protagonismo y amenacen su puesto de trabajo. Existen diferentes tipos de acosados o víctimas:

- Individuos muy competentes y preparados profesionalmente: son personas sociales, carismáticas, brillantes, inteligentes, emprendedoras, eficientes, alegres, líderes, populares, satisfechas en su vida privada, social y familiar, etc. Con todas estas virtudes el acosador se cree inferior, muy celoso de su vida personal y/o profesional. Se siente amenazado ya que él no tiene ninguna de esas cualidades o las posee en menor medida (Piñuel, 2001).
- Individuos atípicos que son distintos del resto por su comportamiento, apariencia, méritos o actitudes.

- Individuos que se niegan a acatar la opinión y comportamiento del resto de los trabajadores lo cual molesta a la empresa.
- Individuos poco sociables y gente sola. Si por el contrario, el objetivo es una persona comunicativa y extrovertida, el acosador hará todo lo posible para aislarla frente a sus vejaciones y ataques.
- Trabajadores protegidos por la legislación existente como son las mujeres embarazadas y las personas mayores de 50 años. En el primer caso, mujeres gestantes, las empresas opinan que cuando nazcan sus hijos la organización ya dejará de ser su prioridad además, esto añadido a su periodo de baja laboral. En el segundo caso, trabajadores con edades superiores a los 50 años, ya que despedirlos de la empresa es más costoso por la indemnización sin embargo, ya no son considerados como trabajadores ni tan competentes ni tan sumisos como los empleados más jóvenes.
- Individuos poco eficaces, lentos y que estorban en la labor del grupo puesto que con ellos disminuye el rendimiento y la productividad.
- Individuos que por motivos personales o familiares como enfermedad, divorcio, muerte de un familiar tienen la moral baja y el hostigador psicológico aprovecha la situación.
- Individuos que por su actividad profesional trabajan en situación de aislamiento bien “por razones horarias (trabajo nocturno, trabajo de fines de semana) u organizacionales (manejo de datos industriales confidenciales, vigilancia de procesos o de centros de trabajo), son desarrollados por una sola persona” (Oncins de Frutos, 1994:1) y, por lo tanto, son una diana perfecta ya que no tienen ayuda de compañeros ni testigos que observen esta situación de hostigamiento psicológico o mobbing.
- Individuos con minusvalía ya que son más débiles y en ocasiones son un estorbo para la organización vulnerando el artículo 7.1. de la Ley 51/2003⁶.
- Individuos muy optimistas y que se fían de todo el mundo.
- Las mujeres ya que sufren mayor número de agresiones verbales, rumores, aislamiento social y discriminación sexual o por razón de género que los hombres (Almodóvar y otros, 2011). Según Ovejero (2010) no es de extrañar que cuando la víctima es una mujer la causa del hostigamiento psicológico sea una pretensión frustrada de acoso sexual para el agresor.
- Los inmigrantes que padecen mobbing por su raza o religión ya que son diferentes al grupo.

⁶ Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

1.3.3. LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN

El proceso de destrucción del acosado, por el o los acosadores, se produce en una empresa pública o privada.

Según Bosqued (2005) en muchas empresas surgen situaciones de mobbing debido a la estructura y las características organizacionales muy concretas que lo hacen posible. Así, por ejemplo, como una organización excesivamente improvisadora y con unos empresarios ineptos e indiferentes o “un clima organizacional de tolerancia hacia la agresión (Aquino y Lamertz, 2004; Dietz y otros, 2003; Spector y otros, 2007), una supervisión abusiva (Inness y otros, 2005), u otras conductas propias de un liderazgo inadecuado (Hershcovis y otros, 2007)” (Ovejero, 2010:305). Las conductas de violencia psicológica pueden desarrollarse dentro de empresas muy autoritarias que obligan al trabajador/a a unirse y cumplir con la política de la organización. En ellas, los empleados son considerados elementos productivos y se le da más importancia al rendimiento que al respeto de los trabajadores. Además creen que produciendo esas agresiones psicológicas en la organización conseguirán elevar la productividad, de tal manera que se anima a los empleados a una rivalidad. Todo ello es lo que convierte al acosador en un individuo malvado y manipulador. Piensa que eliminando al otro trabajador/a, él ocupará y desempeñará un puesto superior o más deseable que el que tiene ahora, terminando libre por sus hechos y sin que nadie se lo impida.

Cuando la situación de hostigamiento psicológico por fin consigue llegar a la Dirección o al departamento de Recursos Humanos, la fase del mismo está muy avanzada puesto que el acosador lo ha estado impidiendo y prohibiendo. Todo ello, lo realiza a través de amenazas o manipulaciones a los compañeros de trabajo para que nadie informe de la situación de acoso a los mandos superiores. Si la víctima, pese a estos impedimentos, consigue que su situación sea conocida por la Dirección, le será indiferente puesto que ésta no suele intervenir de primeras salvo que afecte negativamente en la producción de la empresa. Según Gómez (2008), el empresario generalmente no hace caso del problema. Opina que es una disputa a nivel particular provocada por el estrés, personalidades diferentes, inexperiencia de la persona acosada, burlas, engaños, etc. Sin embargo, la víctima será vista públicamente como una persona conflictiva y se destruirá su imagen profesional. Además, al acosador le es muy fácil manipular la información según sus intereses y como más le beneficie ya que, normalmente, suele ocupar puestos superiores jerárquicamente. Como consecuencia, la empresa manipulada por el hostigador psicológico y creyendo que la culpable de esta situación es la víctima, le amonesta y/o sanciona. Las empresas, como norma general, optan por deshacerse de la persona hostigada. Actúan así, ya que intervenir significaría reconocer que dentro de su empresa se está produciendo una situación de mobbing, admitiendo de esta manera “su organización tóxica” (Fernández, 2010:53; Piñuel, 2001:121).

Lo que diferencia una organización tóxica de una saludable es el ambiente de trabajo. Si éste es sano, hay trabajo en equipo, la información es clara, los trabajadores pueden participar y opinar en la toma de decisiones, hay colaboración, respeto, cooperación, etc. Sin embargo, existen otras empresas donde el trabajador no se siente seguro por su trabajo o por su continuidad en

ella. La dirección ejerce un alto control, no informa o no resulta accesible ni se tiene en cuenta a los trabajadores. Recae sobre ellos una elevada carga de trabajo provocada por un mal reparto entre los trabajadores o por la reducción de la plantilla. Están presentes los conflictos de rol, una mala gestión en su organización, etc.; el ambiente laboral es destructor y propicio para que se desarrolle dentro de ellas situaciones de mobbing.

Ausfelder (2002) considera que las empresas donde se dan situaciones de acoso laboral son llamadas organizaciones tóxicas. Trabajar allí tiene consecuencias nocivas para la salud de los trabajadores motivadas en primer lugar, por la pésima organización laboral y en segundo lugar, por la mala gestión de los conflictos que realizan los mandos superiores jerárquicamente (Martín Daza y otros, 1998).

En España en la Administración Pública, (concretamente en el área de educación universitaria, en el sector sanitario y en los cuarteles de policía) es donde más casos de acoso laboral se dan (Ovejero, 2010) así como en empresas con una plantilla de más de 50 empleados (Vicente J. y Cervera A., 2005).

1.3.4. LOS TESTIGOS O COMPAÑEROS DE TRABAJO

Los compañeros de trabajo no están implicados directamente en la situación de hostigamiento psicológico. Lo hacen de una forma indirecta. Pueden actuar en él de dos formas:

La primera, de forma activa: cooperando, participando, imitando los hechos del hostigador (ya que la persona acosada no les cae bien), creen que existe entre ambos un tema que hay que vengar y consideran que es el instante perfecto para tomarse la justicia por su mano, para ganar valores ante la dirección, no parecer diferentes, a quedarse con el puesto de trabajo de la víctima, etc. (Bosqued, 2005). Los testigos activos se pueden clasificar: por un lado, en individuos de confianza del acosador (son aquellas personas de las que el hostigador psicológico se fía ya que no tienen piedad cuando tienen que cumplir su cometido porque les llena de satisfacción el daño de los demás) y, por otro lado, los cooperadores o divulgadores (son aquellos individuos que propagan los chismes malintencionados sobre la persona acosada). Este tipo de testigos indagan sobre la víctima y esa información se la ofrecen al hostigador. Por ello, la persona acosada debe evitarlos a toda costa.

La segunda manera en que pueden actuar en el acoso laboral los compañeros de trabajo es de forma pasiva o testigos mudos (González, 2011). La agresión se produce por el silencio de los individuos que contemplan la situación y la permiten. Por ello, se convierten en cómplices, no se enfrentan a esta situación que observan, sienten temor, se acomodan porque mientras el superior se mete con otro trabajador a ellos los van a dejar tranquilos, por ignorancia, por comodidad y por no ser los primeros en actuar en contra del hostigador, etc. Por todo ello, permiten que se linche brutalmente a un compañero que no les ha hecho nada malo a ellos. Esto lo hacen para tener una compensación, por temor a perder su puesto de trabajo (Fuertes, 2004), para mantener su posición jerárquica, porque el acosador anteriormente les ha hecho algún favor y sienten la necesidad de que tienen que estar a su lado ya que se lo

deben. Piensan que es preferible permanecer cerca del individuo más fuerte y que será el triunfador.

Sin la colaboración de los testigos la situación de mobbing no se podría prolongar mucho en el tiempo. Como dice Rivas (2003), un acosador jamás interviene de forma aislada ya que necesita la participación, la colaboración de los compañeros de trabajo así como de su complicidad.

1.4. TIPOS DE MOBBING U HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO

No todas las situaciones de hostigamiento psicológico son idénticas debido a que las actuaciones del agresor dependen de la posición jerárquica que tanto él como la persona acosada ocupen dentro de la organización. Atendiendo a este factor de posición jerárquica hallamos cuatro tipos de mobbing:

1.4.1. ACOSO DESCENDENTE

Esta modalidad ha sido popularizada como bossing, procede del inglés ya que boss significa jefe donde en la situación de hostigamiento psicológico la persona acosada es subordinada, es decir, está por debajo del acosador. Los motivos por el que se desarrolla este tipo de acoso descendente son tres: el primero, el acoso perverso, donde el hostigador psicológico tiene el poder y lo utiliza de forma cruel, y abusiva contra la víctima, menospreciándola, humillándola, extendiendo bulos para destruirla. El segundo, el acoso estratégico, el cual tiene principalmente cuatro finalidades: a) que el hostigador psicológico conserve su puesto de trabajo, b) para conseguir que el acosado solicite un cambio de puesto en el caso de personal laboral o funcionarios de la Administración Pública del Estado (Piñuel, 2001), c) que la víctima abandone la empresa voluntariamente sin recurrir a su despido legal ya que ello conduciría a un desembolso económico importante para la empresa y d) despedirle por una causa razonable y justa ya que el hostigador impone o con sus artimañas consigue que los compañeros de trabajo le vuelvan la espalda a la víctima. Como consecuencia, se derrumbará y cometerá errores que ayudarán a la empresa a justificar su despido por incumplir con sus obligaciones, imposibilitando su integración en la empresa, violencia, etc. Un ejemplo de este tipo es la Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, Sala de lo Social, sentencia de 3 de julio de 2009, rec. 1737/2009⁷ (*ver Anexo II*). El tercero, el acoso institucional (González, 2000): “forma parte de la estrategia de la empresa que tiende a los despidos evitando pagar indemnizaciones, los directivos se aprovechan de las fusiones realizadas para ir ahorrando del plan social, y este método permite a las empresas poco escrupulosas embolsarse las numerosas ayudas al empleo, que existen en los países de la Unión Europea, para luego, deshacerse del nuevo trabajador exactamente después de haber cumplido los plazos legales, para reanudar otros y así, sucesivamente” (Parés, 2006: 13).

⁷ “El TSJ de Galicia manifiesta la presencia de una conducta constitutiva de mobbing laboral, obligando al hostigador y a la empresa a pagar una indemnización a la víctima” (Expansión, 2009:1).

1.4.2. ACOSO HORIZONTAL

Se produce cuando el individuo es acosado por uno o varios trabajadores de su misma posición jerárquica. Generalmente, el hostigador psicológico aunque tenga el mismo nivel jerárquico posee mayor poder que la víctima bien sea por sus relaciones sociales, influencias, etc.

1.4.3. ACOSO MIXTO

Para Gómez (2008), surge otra modalidad de este tipo de acoso horizontal que ocurre cuando entre compañeros del mismo nivel jerárquico existe un grupo o un individuo que domina sobre un trabajador o varios por la confianza y buena relación que tiene/n con la dirección. La empresa da la espalda a la situación de mobbing mostrando desinterés y pasotismo, razones por las que no detiene ni impide esta situación de hostigamiento psicológico. Entonces se transforma el acoso horizontal en acoso mixto (acoso horizontal y acoso vertical descendente).

1.4.4. ACOSO ASCENDENTE

Este último tipo es el que menos se da dentro de las organizaciones pero idénticamente dañino y peligroso (Piñuel 2001). Según Luna y otros (2003), se produce cuando una persona con un nivel jerárquico superior en la empresa es atacada por uno o varios individuos subordinados.

1.5. FASES EN EL DESARROLLO O LA EVOLUCIÓN DEL MOBBING U HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO

Para Boqued (2005), el hostigamiento psicológico es un proceso que presenta un desarrollo constante e ininterrumpido. La mayoría de las veces, la persona acosada no reconoce el comienzo de esta situación ni incluso después de identificar lo ocurrido como una situación de acoso laboral. Esto es así, debido a que su inicio es perspicaz y engañoso. Comienza con un giro en la relación privada entre las partes la cual había sido normal o buena. Así, una vez comenzado el hostigamiento psicológico, sigue adelante sin que ningún individuo quiera o pueda detenerlo y mucho menos la persona acosada.

Para Luna y otros (2003) es complicado fijar una secuencia de fases que sea la misma para todas las situaciones de mobbing. Así, existen diferentes particularidades en los hostigadores psicológicos, en las personas acosadas, en el entorno donde se desencadena el acoso laboral y en la empresa. Es por ello, que distintos autores han dado un número diferente de fases por las que atraviesa el mobbing. Tanto para Leyman (Barón Duque y otros, 2003) como para Martín y otros (1998:4) el acoso laboral en su desarrollo en el trabajo presenta cuatro fases:

1.5.1. “FASE DE CONFLICTO”

Dentro de una empresa ocurren conflictos por motivos laborales o personales entre las partes. La mayoría de estos conflictos finalizan satisfactoriamente pero otros no, lo cual motiva en la parte del hostigador

psicológico deseos de venganza y una gran necesidad de manipular a la víctima. Cuando esto no lo logra, se implanta el mobbing, dando paso así a la sucesiva fase para conseguir que la persona acosada se marche de la empresa. La duración de esta fase suele ser corta y no podemos definirla como una situación de hostigamiento psicológico.

1.5.2. “FASE DE «MOBBING» O DE ESTIGMATIZACIÓN”

Se inician los actos de hostigamiento psicológico como mínimo una vez por semana y con una duración de más de seis meses. La extensión de esta fase puede fluctuar pero según H. Leyman suele ser de aproximadamente quince meses. Los motivos son: por un lado, se pretende eludir o rechazar esta realidad por parte de la dirección o de los compañeros de trabajo ajenos a la situación y por otro lado, que en ocasiones la víctima no pretende hacer frente a su situación de hostigamiento psicológico ya que se siente culpable y se encuentra indefensa. Como consecuencia, se aísla, desciende su autoestima, comienza a padecer indicios de depresión y ansiedad (Piñuel, 2003).

1.5.3. “FASE DE INTERVENCIÓN DESDE LA EMPRESA”

La organización puede intervenir de dos maneras: la primera, de forma positiva, a través de una negociación con la víctima ofreciéndole un cambio de puesto. La segunda, sería de forma negativa, cuando la empresa niega o no se implica en esta situación de hostigamiento psicológico realizando comentarios, según Piñuel (2001) como: que el conflicto es algo normal entre individuos o como que es una situación provocada por una inmadurez de las partes implicadas o porque la empresa y compañeros atribuyen la culpa de la situación de acoso laboral en las características personales del individuo hostigado.

1.5.4. “FASE DE MARGINACIÓN O DE EXCLUSIÓN DE LA VIDA LABORAL”

La duración de la situación de hostigamiento psicológico hace aumentar en la víctima la sensación de culpabilidad. Esto le produce un daño en su salud y por ello, pasa largas y repetidas temporadas de baja. Esta situación ayuda a la empresa para achacar los problemas psicológicos de la víctima como la causa del conflicto. Llegados a este punto, la única solución es que la víctima abandone la organización o que la empresa elimine a la persona acosada utilizando artimañas como: aislarla, rotándola continuamente de puesto de trabajo, despedirla con una indemnización, otorgarle una incapacidad laboral o jubilación anticipada. También se han dado algunos casos que la persona acosada puede llegar al suicidio⁸ al no ver otra salida a su situación de mobbing. En España, el acoso laboral motiva el 15% de los suicidios (Sagardia, 2013).

⁸ En la empresa de telecomunicaciones France Télécom, en Francia, solamente en el periodo de 19 meses se suicidaron más de 25 empleados (Jiménez, 2010). En España también podemos mencionar casos como el de un trabajador de la empresa Tussam (Transportes Urbanos de Sevilla Sociedad Municipal) en 2008 (Pozas, 2013) y como el de una trabajadora del Hipermercado Alcampo de A Coruña en 2010 (París, 2012).

CAPÍTULO 2

PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO

2.1. PREVENCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO

“A pesar de que el 18% de las empresas europeas señala como un problema muy importante el riesgo de acoso psicológico en el trabajo, no son muchas las que realizan una prevención real sobre él” (Guas, 2011:6).

Tal y como se ha comentado en el capítulo anterior, los factores psicosociales que surgen en la empresa como “la carga laboral, la capacidad de control sobre la propia tarea, el rol de trabajo, la supervisión y las relaciones laborales” (Moreno, B. y Báez, C., 2010:12) junto con la resolución de conflictos por los mandos superiores son las causas que ayudan a la producción de situaciones de hostigamiento psicológico. El acoso laboral es uno de los riesgos psicosociales más importantes en el ámbito laboral. Además, tiene considerables consecuencias tanto en la salud como en la calidad de vida de las personas que lo padecen. Por ello, la prevención es el primer tipo de obligación legal que recae directamente sobre el empresario. A través de una serie de medidas de prevención se pretende que los riesgos psicosociales, en concreto el hostigamiento psicológico, no se materialicen en un daño en la salud de los trabajadores. Estas medidas preventivas se encuentran contempladas tanto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL⁹) como en la guía explicativa del CT 69/2009 (de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo). Son las que se enumeran a continuación:

2.1.1 INTEGRAR DENTRO DEL PLAN DE PREVENCIÓN LAS MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA EL ACOSO

Según el artículo 16.1. de la LPRL¹⁰ “la prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales el cual deberá incluir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa”. Del mismo modo el artículo 2.2. del Reglamento de los Servicios de Prevención (R.S.P.¹¹) concreta que el Plan de Prevención debe contener:

- “La identificación de la empresa, de su actividad productiva, el número y características de los centros de trabajo, el número de trabajadores y sus características relevantes para la prevención de riesgos laborales”.
- “La estructura organizativa de la empresa, identificando las funciones tanto generales como específicas en materia de gestión de la prevención y responsabilidades que asume cada uno de sus niveles jerárquicos y los respectivos cauces de comunicación entre ellos, en relación con la prevención de riesgos laborales”. Este apartado es de especial importancia ya que hay que definir, de forma transparente, cuales son las funciones y

⁹ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

¹⁰ Algunos artículos de la LPRL se modificaron con la Ley 54/2003, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

¹¹ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

responsabilidades de cada uno respecto a la prevención de situaciones de hostigamiento psicológico dentro de la empresa. Además, hay que tener en cuenta, la relación con el servicio de prevención ya que de esta manera se ayuda a detectar rápidamente el acoso laboral. La importancia de ello, es que por desgracia surgen situaciones donde el mobbing no se pone en conocimiento de nadie, ni del servicio de prevención. Por ello, cuando se interviene sobre él lo realiza el Departamento de Recursos Humanos. Éste acaba colocando barreras para una intervención preventiva puesto que se niega a admitir y reconocer la existencia de violencia laboral dentro de su empresa.

- “La organización de la producción en cuanto a la identificación de los distintos procesos técnicos, las prácticas y los procedimientos organizativos existentes en la empresa, en relación con la prevención de riesgos laborales.
- La organización de la prevención en la empresa, indicando la modalidad preventiva elegida y los órganos de representación existentes” (artículo 2.2. R.S.P.). El plan de prevención tiene que especificar la actividad preventiva que debe desempeñar el servicio de prevención, principalmente cuando ésta se realiza a través de dos modalidades: servicio de prevención propio y ajeno (revisar el concierto de la actividad preventiva de acuerdo con el artículo 20 del RSP). De esta forma, quedará claro quién debe realizar la prevención de las situaciones de hostigamiento psicológico. Además, hay que tener en cuenta a los órganos de representación de los trabajadores (delegados de prevención y Comités de Seguridad y Salud), regulado por el Capítulo V de la LPRL a la hora de definir sus funciones y forma de colaborar en la prevención del mobbing.
- “La política, los objetivos y metas que en materia preventiva pretende alcanzar la empresa, así como los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos de los que va a disponer al efecto” de acuerdo con el artículo 2.2. del RSP.

2.1.2. “EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES” DENTRO DE LA EMPRESA (INSHT, 2009:15).

Conforme el artículo 16.2. de la LPRL se debe realizar una evaluación de riesgos psicosociales cuando: a) se presenten irregularidades dentro del entorno laboral que hagan intuir situaciones de riesgo psicosocial (como pueden ser incremento del absentismo en la empresa, disminución de la productividad, numerosas quejas, etc. cuyos problemas pueden ocurrir en una sección de la empresa o afectar al conjunto de trabajadores); b) para revisar que las actuales medidas preventivas son correctas; c) cuando cambien las condiciones de trabajo y d) simplemente por requerimiento legal.

Según Nogareda y Almodóvar (2005), el objetivo de una evaluación de riesgos consiste en averiguar qué riesgos existen, a qué personas afectan y cuáles son los daños que pueden ocasionar. Según sea el tipo de riesgo detectado se utilizará una metodología u otra. Concretamente, con la evaluación de riesgos psicosociales se pretende evaluar e intervenir sobre las condiciones laborales no sobre los trabajadores.

Así pues, según Oncins y Almodóvar (1997); Vega (2010 y 2012: I y II), la evaluación de los riesgos psicosociales supone un conjunto de fases interrelacionadas:

FASE 1: Para realizar una evaluación de los riesgos psicosociales se debe comenzar primero por IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO. Hay que reunir la mayor cantidad de información posible sobre la empresa (horarios, organigrama, organización empresarial, características de las personas que se pretende estudiar, labores que desempeñan y procedimientos empleados, actas de todas las reuniones tanto del Comité de empresa como del Comité de Seguridad y Salud, características de la producción, etc.) con la finalidad de que dicho estudio se adapte a la situación real que se desea evaluar.

FASE 2: ELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA Y LAS TÉCNICAS. Dependiendo del carácter del problema existen dos métodos: el primero, métodos cualitativos o estructurales, cuando se desea obtener información de por qué motivo los individuos piensan o sienten así (Krueger, 1991) como son, la observación, los grupos de discusión (Nogareda, 1993) y la entrevista (Royo, 1984). El segundo, los métodos cuantitativos o distributivos, los cuales se utilizan cuando la finalidad es estudiar los aspectos relacionados con la cantidad y su aumento o disminución; son por ejemplo, análisis de datos, registros de las empresas, etc. Sin embargo, la técnica más utilizada es la encuesta o el cuestionario (Oncins, 1991).

Son conocidos multitud de procedimientos para evaluar los riesgos psicosociales. No existe un método más destacado que otro, es más, en muchas ocasiones el manejo de varios de ellos es la mejor opción. Sin embargo, el más utilizado para la obtención de datos de forma fiable y válida, es el cuestionario individual entregado a cada trabajador. Este cuestionario, generalmente recoge información respecto a: condiciones organizativas, exigencias de la tarea y las relaciones sociales tanto entre los trabajadores como entre los mandos superiores jerárquicamente. Según el artículo 3.2. del Reglamento de los Servicios de Prevención, la elección del método deberá ser objeto de consulta a los trabajadores o sus representantes, de tal manera que el procedimiento de evaluación que se va a utilizar proporcione confianza sobre su resultado.

Actualmente, existen una serie de instrumentos generales de evaluación de riesgos psicosociales ya confeccionados por organismos públicos, sindicatos, servicios de prevención ajenos, universidades, etc. los más destacados son (Villalobos F. y otros, 2012):

- Método editado por el INSHT, en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico versión 3.0. Método para facilitar la identificación y evaluación de los factores psicosociales (Pérez y Nogareda, 2012). Con esta herramienta se pretende analizar los riesgos psicosociales de una empresa o de una sección. Esta acción se realiza a través de una encuesta con 75 ítems y con una escala de frecuencia de 0 a 10. Además, se evalúan distintos aspectos como: “tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo,

demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador, compensación, desempeño de rol, relación y apoyo” (Villalobos y otros, 2012:1036).

- Método del INSHT para PYME (Pequeñas y Medianas Empresas): La finalidad de esta herramienta es ayudar a conocer y evaluar los siguientes factores: “riesgo ergonómico y psicosocial como autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición del rol, interés por el trabajador, relaciones personales, trabajo a turnos y trabajo nocturno” (Villalobos y otros, 2012:1037).
- El ISTAS21 (CoPsoQ) diseñado por el ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) (Moncada y otros, 2005). Este instrumento de evaluación psicosocial analiza factores como “exigencias psicológicas, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones por el trabajo” (Villalobos y otros, 2012:1037). “Tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores, y otra para centros de menos de 25 trabajadores. (Existe una tercera versión, más exhaustiva, para su uso por personal investigador)” (Moncada y otros, 2005:3).
- El MARC-UV (Método de Evaluación de los Riesgos Psicosociales y Comportamentales de la Universidad de Valencia). Consiste en dos baterías de evaluación: por un lado, la Batería Valencia PREVACC¹² y, por otro, la Batería de Factores Psicosociales, las cuales se pueden combinar entre ambas o bien utilizarlas de forma separada.
- El WONT (Work & Organization NeTwork). El método de evaluación de la Universitat Jaume I de Castellón, se basa en la encuesta RED (Recursos, Emociones y Demandas laborales) con la cual se pueden analizar los riesgos psicosociales por medio de 150 ítems. Hay varias versiones de estas encuestas RED. Todo depende de como se cumplimenten (bien digitalmente o por escrito). Así como también, a qué colectivo laboral van dirigidas: RED-TT (para teletrabajadores); RED-HOS (para trabajadores en hospitales); RED-AYU (para empleados en ayuntamientos) y RED-UNI (para profesores universitarios).
- El Cuestionario Multidimensional DECORE (elaborado por el Laboratorio de Psicología del Trabajo y Estudios de Seguridad de la Universidad Complutense de Madrid) el cual se utiliza para conocer como los trabajadores perciben los riesgos psicosociales. De esta manera se podrá prevenirlos e intervenir frente a ellos. El cuestionario está formado por 44 ítems breves que se responden por medio de una escala Liker de 0 a 5 puntos.

¹² Herramienta para diagnosticar el impacto de los factores de riesgo sobre los accidentes laborales y así prevenirlos (Melià, J.L., 2004).

- Cuestionario de factores psicosociales-Identificación de situaciones de riesgo; Método de evaluación del Instituto de Salud Navarro. Con esta herramienta se pretende conocer aquellas situaciones con riesgos psicosociales y así, poderlas evaluar. El cuestionario está formado por 30 ítems. “Las cuatro variables objeto de análisis son: a) participación, implicación, responsabilidad, b) formación, información, comunicación, c) gestión del tiempo y d) cohesión de grupo” (Lahera y otros, 2009:3).
- Otros instrumentos elaborados por el INSHT (Martín y otros, 1998 y Vega, 2001, I y II), como el modelo demanda-control-apoyo social, con el que se pretende evaluar si la existencia de unas pésimas condiciones laborales (a nivel psicosocial) incrementa “el riesgo de bajo bienestar psicológico, de presentar más síntomas, de desarrollar una enfermedad física concreta, o de que la evolución de ese trastorno sea más rápida o tenga peores consecuencias” (Vega 2001:1).

De acuerdo con Sebastián y Fidalgo (2009); Moreno y otros, (2008) en la actualidad no existen demasiados cuestionarios específicos sobre hostigamiento psicológico. Las herramientas de las que disponemos más importantes son:

- ✓ El LIPT-Questionnaire (Leymann Inventory of Psychological Terrotization), de Leymann (1990). Consiste en 45 ítems donde se recogen distintas conductas de hostigamiento psicológico. “Cada ítem está cuantificado con una frecuencia de ocurrencia. Las escalas utilizadas han variado entre los diferentes estudios, desde una escala tipo Likert con 3 ó 4 opciones de respuesta, como la utilizada por Zapf et al. (1996), a una de 6, usada por Niedl (1995)” (Moreno y otros, 2008: 27).
- ✓ Otro instrumento para evaluar el hostigamiento psicológico es el NAQ (Negative Acts Questionnaire) elaborado por Einarsen y Raknes, 1997. Las escalas del NAQ analizan los conflictos y situaciones que pueden convertirse en hostigamiento psicológico. La escala del método NAQ es de 0 a 5 en función de la frecuencia de situaciones de acoso laboral en los últimos seis meses.
- ✓ La escala de Hostigamiento en el Trabajo (WHS) desarrollada por Björkqvist, Österman y HjeltBäck (1994) para evaluar el mobbing en el ámbito universitario. El cuestionario consiste en 24 ítems que se responden con una escala Likert. Por medio de ésta, quedan recogidas la frecuencia de conductas de hostigamiento psicológico en los últimos seis meses.
- ✓ El LIPT-60 por González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003) que añade 15 ítems más a los 45 ítems recogidos por Leymann de su LIPT-Questionnaire (Leymann Inventory of Psychological Terrotization), con una escala en las respuestas de 0 (no ocurre la conducta) a 4 (intensidad máxima) de las distintas conductas de hostigamiento psicológico que se enumeran.

- ✓ El grupo de investigación de la Universidad de Alcalá (España) elaboró el Barómetro CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Sicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales). Cuestionario que recoge 43 conductas de hostigamiento psicológico. Está compuesto por varias escalas cuya finalidad es conocer la existencia de mobbing en el ámbito laboral (Fidalgo y Piñuel, 2004).
- ✓ Un instrumento elaborado por el INSHT es el Sistema de Análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo teniendo en cuenta los tres elementos que lo forman: el hostigador, la víctima y la organización (Sebastián y Fidalgo, 2009).
- ✓ El método Escala Breve de Acoso Laboral (EBAL) elaborado por E. Carbonell (2009) el cual consiste según Gimeno y otros (2011), en un cuestionario de 16 ítems agrupados en seis conductas de hostigamiento psicológico: a) descrédito de la capacidad laboral y deterioro de las condiciones de trabajo, b) aislamiento sociolaboral, c) desprestigio personal, d) agresiones y humillaciones, e) robos y datos y f) amenazas. Para cada ítem o situación de hostigamiento psicológico el método muestra su existencia o no por un lado, a través de una escala dicotómica y por otro lado, por una escala de frecuencia tipo Likert de 0 a 3.

FASE 3: APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA Y LAS TÉCNICAS. Es el trabajo de campo, es decir, la recogida de información imprescindible para comprender la situación. Se debe avisar a todos los trabajadores que se les va a entrevistar o a realizar una encuesta. También se dispondrá de una zona donde los trabajadores se encuentren tranquilos para realizar las entrevistas, cuestionarios, escalas, etc.

FASE 4: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y ELABORACIÓN DEL INFORME. A continuación las personas implicadas de la organización se reunirán junto al técnico de prevención especializado en ergonomía y psicología aplicada. Se analizarán los resultados recibidos por los trabajadores con el objeto, por un lado, de determinar las causas reales de las condiciones laborales que resultan dañinas para los trabajadores, es decir, determinar los riesgos en su origen (principio de la acción preventiva), y por otro, que la interpretación y valoración de esos datos sea técnicamente adecuado. Todo ello se realiza con el objetivo de evitar, controlar o reducir los riesgos psicosociales. Además, con ello se pretende valorar si existe una exposición de hostigamiento psicológico o, por el contrario, es una exposición a un riesgo de carácter psicosocial. Acto seguido, se elaborará informe de resultados. La información obtenida debe ser sencilla para permitir la discusión de los trabajadores evaluados sobre las conclusiones finales así como las medidas preventivas a seguir.

FASE 5: ELABORACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN. La manera de intervenir sobre los aspectos psicosociales está regulada por el artículo 14.2. de la LPRL. Establece que el empresario debe prevenir todos los riesgos del trabajo. Se incluyen también los de origen psicosocial “mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores”. También, se desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva. Todo ello, con el fin de perfeccionar de manera continúa las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar así como de los niveles de protección existentes. Además, dispondrá lo necesario para la adaptación de las medidas de prevención. Se debe confeccionar un programa de mejora de intervención, arranque, seguimiento y control para subsanar estas deficiencias. Es decir, una intervención planificada estableciendo las acciones correctoras, recursos, plazos de ejecución a medio-largo plazo, los responsables, etc. Algunos problemas presentan complicadas soluciones y por este motivo, las medidas preventivas se deben consensuar con ellos o sus representantes. Cuando ya se ha llegado a un acuerdo entre todos, éstas medidas se pondrán en práctica. El centro de la actuación preventiva de los riesgos psicosociales es la protección colectiva, “anteponiendo la protección colectiva a la individual” según el artículo 15.1.h) de la LPRL.

FASE 6: SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS. Se seguirán y controlarán las medidas adoptadas para confirmar que se alcanza el resultado deseado (de acuerdo con el artículo 5.1. del Reglamento de los Servicios de Prevención). La eficacia de estas medidas correctoras puede disminuir con el paso del tiempo y como consecuencia sería obligatorio intervenir de nuevo. La evaluación de riesgos es un proceso continuo (de acuerdo con el artículo 16.2. a) de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales) que indica que la misma se debe actualizar y revisar si se modifican las condiciones laborales. Además, se controlará periódicamente junto con la actividad de sus trabajadores, para poder “detectar situaciones potencialmente peligrosas”. Si se produce “un daño para la salud de los trabajadores” o si a través de “la vigilancia de la salud” (de acuerdo con el artículo 22 LPRL) se observan deficiencias en la medidas establecidas para su prevención, el directivo deberá realizar una investigación para conocer cuales son los motivos que lo produjeron conforme el artículo 16.3. LPRL.

2.1.3. INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Además, se debe dar información a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales, concretamente sobre hostigamiento psicológico, así como de las medidas de prevención y protección adoptadas (de acuerdo el artículo 18 de la mencionada LPRL).

2.1.4. FORMACIÓN A LOS TRABAJADORES SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

“Las acciones formativas para los directivos, mandos y trabajadores de la empresa sobre el trato con las personas en su trabajo” (ITSS, 2009:15). De acuerdo con Moreno y Báez (2010), la formación de directivos y mandos es muy importante ya que ayuda a eludir u orientar los conflictos entre los trabajadores de la empresa previniendo los riesgos psicosociales. Se les formará para que conozcan qué situaciones son o no acoso laboral, cómo pueden afrontar los conflictos, el desarrollo del mobbing y cuales son sus consecuencias. También se debe formar al resto de los trabajadores para que conozcan qué es, puedan identificarlo, y saber qué hacer en caso de padecerlo. De esta manera, se garantiza un buen desarrollo laboral y se evitan que surjan conflictos según Luna M. y otros (2003) y el artículo 19 de la LPRL.

2.1.5. “LA VIGILANCIA SANITARIA SOBRE LA SALUD PSÍQUICA DE LOS TRABAJADORES” (ITSS, 2009:15).

De acuerdo con el artículo 22 de LPRL “las medidas de vigilancia y control de la salud de los trabajadores se llevarán a cabo respetando siempre el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona del trabajador y la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud”. “El empresario y las personas u órganos con responsabilidades en materia de prevención serán informados de las conclusiones que se deriven de los reconocimientos efectuados en relación con la aptitud del trabajador para el desempeño del puesto de trabajo o con la necesidad de introducir o mejorar las medidas de protección y prevención, a fin de que puedan desarrollar correctamente sus funciones en materia preventiva”. En algunas organizaciones donde existen problemas de violencia o estrés, gracias a estos controles periódicos de vigilancia de la salud que se realizan a los trabajadores la empresa puede intuir situaciones con riesgo psicosocial.

Además de estas medidas preventivas son también conocidas otras medidas, no legisladas en ninguna normativa, pero que ayudan a las empresas a identificar los riesgos como:

2.1.6. “LAS DECLARACIONES Y CÓDIGOS DE CONDUCTA DEL EMPRESARIO”

“Las declaraciones y códigos de conducta del empresario advirtiendo sobre el carácter inadmisibles de determinadas conductas en el centro de trabajo” (ITSS, 2009:15). Las empresas deben manifestar su nula tolerancia o “tolerancia cero” (Moreno, B. y Báez, C., 2010: 127) estableciendo sus propios códigos de conducta y difundiéndolos entre todos los trabajadores de la empresa para que: a) los conozcan; b) donde conste que no se tolera ninguna situación de hostigamiento psicológico dentro de sus centros de trabajo; c) las consecuencias que pueden encontrarse los trabajadores que lo ejerzan y d) así como su sanción. Sólo de esta forma, y una vez conocida por todos los trabajadores esta postura empresarial, las situaciones de hostigamiento psicológico serán menores.

2.1.7. LA SELECCIÓN ADECUADA DE MANDOS EN LA EMPRESA

“La selección adecuada de mandos en la empresa atendiendo a su capacidad de dirección y coordinación de equipos de personas” (ITSS, 2009:15). Está comprobado que un estilo directivo democrático es más comunicativo. Además, con él se consiguen mejores resultados que con el estilo autoritario, ya que ayuda a originar situaciones de hostigamiento psicológicas tensas y dando como consecuencia pésimos resultados (Guas, 2011).

2.1.8. PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Todos los trabajadores así como sus representantes (delegados sindicales, delegados de prevención y Comités de Seguridad y Salud) están facultados para participar en la evaluación de riesgos psicosociales (de acuerdo con el capítulo V de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales), así como en la planificación de la misma para prevenir el hostigamiento psicológico (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2002). También deben de comunicar a los responsables superiores jerárquicamente o al empresario los riesgos o situaciones de conflicto que se produzcan en el ámbito laboral (Guas, 2008). La participación de los representantes de los trabajadores en las evaluaciones de riesgos psicosociales es necesaria por varios motivos: a) para asegurar que las medidas adoptadas son las adecuadas; b) por su conocimiento objetivo de la organización; c) su posición preventiva de la empresa y d) por su competencia para dar propuestas e iniciativas que ayudarán a conseguir unas condiciones de trabajo mucho más favorables (UGT, 2013).

2.2. INTERVENCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO

La intervención es el segundo tipo de obligación. Es decir, identificada una situación de riesgo psicosocial, como es el mobbing, se deben de tomar las medidas oportunas para evitarlo o disminuirlo protegiendo de esta manera la salud de los trabajadores (de acuerdo con el artículo 14.2. LPRL y el artículo 4.2.d) Estatuto de los Trabajadores¹³ así como los apartados 4 y 5 del Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral¹⁴).

Según Gómez (2008) la intervención del hostigamiento psicológico es pluridisciplinar. Así, se puede distinguir entre intervención interna y externa:

2.2.1. INTERVENCIÓN INTERNA

Las medidas a adoptar son las siguientes:

¹³ Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

¹⁴ Resolución de 7 de marzo de 2005, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2005.

A. “LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN INTERNA DE CONFLICTOS” (ITSS, 2009:18). La medida preventiva para actuar frente a los riesgos psicosociales, concretamente acoso laboral, es la implantación dentro de la empresa de protocolos o procedimientos para: a) saber qué hacer, b) cómo actuar ante determinadas situaciones de hostigamiento psicológico y c) en caso de padecer mobbing dar la información del mismo a todos los trabajadores bien a través de “hojas informativas, manuales, carteles, redes internas informáticas, etc.” (Guas, 2011:10). Sin embargo, esta medida es considerada “reactiva”, es decir, se utiliza una vez ya está establecido el problema pero sí es cierto que puede ayudar para frenar a los trabajadores de la empresa de ejercer actitudes ofensivas.

“El contenido típico de estos protocolos se suele sustentar en tres tipos de fórmulas” (ITSS, 2009:18). En primer lugar, la conciliación de los conflictos impulsada por un trabajador de la empresa que haya sido elegido por mayoría. En segundo lugar, la mediación en el conflicto a través de acuerdos entre los implicados en el mismo, o una persona ajena y neutral a la empresa o el propio empresario. Y en tercer lugar, la resolución del conflicto por un organismo específico que sugiere al empresario la medida a realizar según convenga. En caso que se juzgara la inexistencia de hostigamiento psicológico las medidas de prevención y protección determinadas también podrían ser necesarias.

Los requisitos fundamentales de los protocolos son: “a) la confidencialidad de las denuncias y del procedimiento, b) la investigación exhaustiva de los hechos por el que tienen la responsabilidad de mediar o resolver, c) garantizar la audiencia personal de todos los testigos e interesados y d) es siempre conveniente la participación o asesoramiento del servicio de prevención” (ITSS, 2009:18).

Los protocolos sobre acoso laboral serían más útiles y eficaces si se incluyesen en los convenios colectivos. Sin embargo, en la actualidad, todavía existen numerosos convenios colectivos en los cuales no se incluyen procedimientos ni tampoco se menciona situaciones de hostigamiento psicológico. En otras ocasiones, sí se expone pero de forma muy general lo cual no ayuda mucho para su prevención (Uris, 2012). Según la Junta de Castilla y León¹⁵ (2013), los únicos convenios colectivos a nivel provincial de Soria que incluyen el mobbing serían: por un lado, el convenio colectivo de transportes urbanos de la provincia de Soria (*ver Anexo III*) que en su Capítulo VI artículo 28 da una definición del concepto y lo declara como conducta discriminatoria (de acuerdo con el artículo 7 de la Ley Orgánica 3/2007¹⁶); y, por otro lado, el convenio colectivo de trabajo del sector Industrias de Panadería de Soria que, en su Capítulo VIII artículo 31, establecen ambas partes negociadoras desarrollar medidas con la finalidad de prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

¹⁵ La Junta de Castilla y León en su página Web http://www.trabajoyprevencion.jcyl.es/web/jcyl/TrabajoYPrevencion/es/Plantilla100/1255645608692/_/_/_publican_los_convenios_colectivos_registrados_en_la_Comunidad_Autónoma_de_Castilla_y_León_y_actualizados_a_fecha_de_21_de_junio_de_2013.

¹⁶ Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

El INSHT, en el año 2011 avaló un protocolo sobre el hostigamiento psicológico elaborado por UGT en colaboración con otros profesionales de distintas universidades. Son las Notas Técnicas de Prevención (NTP) 891 y 892. La NTP 891 Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I) “se expone el alcance del procedimiento, el contexto de su aplicación y las características del mismo” (Mejías y otros, 2011:1). La NTP 892 Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II) donde “se describe secuencialmente el proceso de aplicación del procedimiento, se detallan los recursos necesarios para su aplicación y se dan unas recomendaciones para su uso” (Mejías y otros, 2011:1). En otras palabras, este procedimiento se convierte en una guía técnica para hacerle frente de manera interna en la empresa al mobbing. Además, consiste en un sistema que permite a cada organización solucionar de forma autónoma los conflictos de acoso laboral sin necesidad de requerir al ámbito jurídico, ayuda a la identificación de los riesgos cuyo origen es la violencia laboral y guía en posibles soluciones. Así, se favorece la organización del trabajo y el clima laboral protegiendo la seguridad y salud de los trabajadores incluso a la misma empresa. Con este procedimiento por un lado, se localizan los riesgos así como las distintas situaciones de conflictos y por otro lado, se solucionan de forma simple, dinámica, eficiente, flexible y cercana. En conclusión, se da una solución que engloba desde la prevención proactiva de los riesgos, sanción al hostigador psicológico, organización y solución del riesgo, etc.

De acuerdo con Mejías y otros (2011), las distintas situaciones en la empresa de violencia son procesos que se van desarrollando con el tiempo debido a una pésima organización del trabajo y de sus condiciones. Por ello, si no se interviene previniéndolo al comienzo del mismo, puede desencadenar en trascendentales daños en la salud de los trabajadores afectados. Es por ello, que el procedimiento se ha de considerar desde la inexistencia de situaciones de acoso laboral (prevención activa) hasta la determinación de sancionar estas conductas una vez demostrada su existencia. Respecto a ese desarrollo de las situaciones de mobbing, el procedimiento tendrá como mínimo cinco momentos fundamentales. Dentro de cada momento, además de determinar un objetivo, también se estudia un fragmento del problema y se propone una posible solución para conseguir un propósito específico. De ahí, la importancia de aplicar el procedimiento completo para conseguir una solución del problema. Los cinco momentos que establecen Mejías y otros (2011:1-4) son:

MOMENTO 1: “NEGOCIACIÓN Y ACUERDO”

En cada protocolo tiene que existir un primer momento donde se recoge y se firma el objetivo común tanto para el empresario como para los trabajadores. Este es, prevenir las situaciones de hostigamiento psicológico. Además de ello, también se comprometen ambas partes de tomar el procedimiento como guía técnica para prevenir situaciones de acoso laboral y de incorporar los puntos 4 (gestión y resolución interna del conflicto) y 5 (respuesta de solución, seguimiento y control) dentro del procedimiento.

El protocolo se negociará entre ambas partes donde se adhieren al convenio Marco y al convenio colectivo sectorial si éste existe. A

continuación, y articuladamente, se pactan las cláusulas con las condiciones específicas del sector y así poderlo utilizar en todos los centros de trabajo que se dedican a ese sector laboral específico. Mejías y otros (2011) aconsejan, en el ámbito sectorial, elaborar un listado con los nombres de las personas que pueden formar la Comisión así como de un protocolo determinado para organizaciones que por cualquier circunstancia se les impide negociar el mencionado protocolo. De ésta manera, empresas de reducido tamaño con menos de 10 empleados y aquellas donde es inexistente la representación de los trabajadores puedan aplicarlo.

La finalidad de este primer momento es lograr un acuerdo donde se instaure un procedimiento para luchar contra las situaciones de violencia en el trabajo a nivel empresarial. El protocolo se realiza de forma participativa, clara, amplia, racional y que sea conocido por todos los trabajadores para que tenga eficacia.

MOMENTO 2: PREVENCIÓN PROACTIVA

Este momento intenta integrar la prevención de las situaciones de hostigamiento psicológico con las otras actividades preventivas. Por ello, el procedimiento debe integrarse en el sistema de gestión empresarial a través del Plan de Prevención de acuerdo con el artículo 16.1. de la LPRL. Si no se manifiestan deficiencias preventivas o han sido enmendadas se confirma la capacidad de intervención preventiva proactiva de la organización. Además, se eliminan responsabilidades en este momento. Si por el contrario, se localizan errores, éstos se subsanarán para comprobar la eficacia del procedimiento. Si aparecen errores y no se corrigen se está infringiendo legalmente en aspectos relacionados con la eficacia del sistema preventivo para luchar contra los riesgos de acoso laboral.

La finalidad de este segundo momento consiste en analizar en la empresa tres aspectos: a) “las características del sistema de gestión de la prevención” (Mejías y otros, 2011:3) actual como por ejemplo, si la empresa dispone de apropiados y suficientes medios materiales y humanos (artículo 9 RSP), si la organización preventiva es eficiente, si la prevención se desarrolla de forma coordinada, etc. b) el grado de efectividad en cuanto a las obligaciones generales en materia de PRL por ejemplo, si se han realizado las evaluaciones de riesgos; si se han adoptado medidas para prevenir los riesgos; si existe la consulta y participación de los trabajadores de acuerdo al Capítulo V de la LPRL, etc. y c) si la empresa tiene constituida una cultura preventiva por ejemplo, si el empresario impulsa campañas preventivas de los riesgos; si la empresa dispone sus propias normas internas de seguridad; si en todas las actividades se muestra la prevención, etc.

Para hacer éste análisis se debe contrastar y sintetizar la información conseguida a través de: a) encuestas o “cuestionarios de chequeo de la situación de la Actividad preventiva” (Gimeno y otros, 2011:57) (*ver Anexo IV*); b) el Plan de prevención de riesgos laborales (artículo 16.1. LPRL); c) la evaluación de los riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo (incluyendo el resultado de los controles periódicos

de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores); d) la planificación de la actividad preventiva (incluidas las medidas de protección y de prevención a adoptar y, en su caso, material de protección de acuerdo con el artículo 16.2. LPRL); e) las prácticas de los controles del estado de salud de los trabajadores (previstos en el artículo 22 de la LPRL) así como de las conclusiones obtenidas de los mismos (en artículo 22.4. LPRL) y f) la relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que hayan causado al trabajador una incapacidad laboral superior a un día de trabajo. Una vez hecho esto, conoceremos el desarrollo obtenido sobre cada aspecto evaluado y concluiremos que es eficiente o positivo para eliminar los riesgos, o por el contrario, deficiente o mejorable (Mejías y otros, 2011). En el segundo caso, es decir, cuando el nivel es deficiente o mejorable, los riesgos detectados como errores en las actuaciones preventivas sobre violencia laboral, serán comunicados al empresario quien deberá de corregirlos o eliminarlos. Esto lo realizará a la mayor brevedad posible puesto que, como se ha comentado anteriormente, son incumplimientos de la normativa vigente tipificados como graves o muy graves según la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS¹⁷). Los delegados de prevención, los trabajadores designados y los técnicos de prevención de la empresa deben participar en el procedimiento.

MOMENTO 3: DETECCIÓN TEMPRANA DE SITUACIONES DE RIESGO DE VIOLENCIA

La finalidad de este tercer momento es conocer si la gestión preventiva, en el ámbito psicosocial, es correcta así como si la organización laboral y el ambiente de trabajo contribuyen a fomentar o no el acoso laboral.

Si se descubren situaciones de hostigamiento psicológico al comienzo de su fase, esto es, de poca intensidad y/o duración, habrá que intervenir eficazmente sobre las causas que lo producen. Esto se realiza por medio de la evaluación de los riesgos psicosociales para adelantarnos e impedir que se conviertan en graves problemas en la salud de los trabajadores afectados de difícil solución. Para conseguirlo el procedimiento intervendrá en:

- a) La actividad preventiva: a través de la vigilancia de la salud, centrándose en los riesgos psicosociales, información y formación sobre esta materia, etc. Pero ocurre a menudo, que las empresas no disponen de la evaluación de riesgos psicosociales. Por este motivo, se desconoce la existencia de riesgos y por lo tanto, no se incluyen en la planificación de la actividad preventiva de la empresa para ser subsanados. Esto provoca a su vez incumplimientos también en cuanto a formación e información, etc. Todos ellos tipificados como graves o muy graves, de acuerdo con los artículos 12 y 13 de la LISOS. La inexistencia en la empresa de toda gestión preventiva

¹⁷ Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social se aprueba por Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto.

impide detectar situaciones de hostigamiento psicológico en sus fases tempranas. Para hacer éste análisis, al igual que en el momento 2, se debe contrastar y sintetizar la información conseguida a través de encuestas o “cuestionarios de chequeo de las actuaciones preventivas de los riesgos de violencia laboral” (Gimeno y otros, 2011:64) (*ver Anexo V*) junto con toda la documentación de la actividad preventiva enumerada en el momento anterior. Así, conoceremos en que nivel se encuentra la empresa (positivo, mejorable o deficiente). Del mismo modo que el momento 2, cuando el nivel es deficiente o mejorable los errores en las actuaciones preventivas de los riesgos de violencia laboral serán comunicados al empresario quien deberá de corregirlos o eliminarlos.

- b) El estudio de la organización laboral y el entorno nos da la posibilidad de averiguar si coexisten elementos organizativos que provocan situaciones de violencia en el trabajo. Para detectarlos, el procedimiento debe fijar distintas herramientas con las que poder obtener esta información. Éstas considerarán los siguientes aspectos respecto a distintas medidas organizacionales como por ejemplo: “designar los trabajos peores o más degradantes; designar trabajos innecesarios, monótonos o repetitivos; designar tareas por debajo de las cualificaciones o habilidades; no proporcionar la información necesaria, o dar información errónea; cambios de puesto sin previo aviso; traslado a un puesto de trabajo aislado; críticas permanentes al trabajo y amenazas verbales; tergiversación de datos y manipulación de la información” (Gimeno y otros, 2011:67). Los trabajadores cumplimentarán “el cuestionario de clima de violencia laboral de baja intensidad” (Gimeno y otros, 2011: 69) (*ver Anexo VI*). Tras el análisis de los resultados podremos conocer los fallos organizativos que provocan las situaciones de hostigamiento psicológico. Éstos se darán a conocer al empresario quién tomará las medidas correctivas adecuadas para eliminarlos.

El empresario, del mismo modo que el momento 2, es quién dará comienzo y seguimiento a este nivel de intervención. En dicho procedimiento además deberán participar tanto los delegados de prevención o representantes de los trabajadores, así como el técnico de prevención de la empresa.

MOMENTO 4: GESTIÓN Y RESOLUCIÓN INTERNA DE CONFLICTO

La función de este momento es de prevención y solución de la situación de acoso laboral. En este momento 4 es donde se realiza la gestión y resolución de las denuncias debidas a situaciones de hostigamiento psicológico. El empresario debe actuar ante estos riesgos psicosociales. De no ser así, está incurriendo una infracción en prevención de riesgos laborales de carácter: a) leve, de acuerdo el artículo 11.4, b) grave, conforme el artículo 12.16 o c) muy grave, con arreglo el artículo 13.10 de la LISOS.

El llegar hasta el momento 4 del procedimiento significa que existen deficiencias en los momentos 2 (prevención proactiva) y 3 (detección temprana de situaciones de riesgo de violencia). Se puede pasar al momento 4 aunque los momentos 1 (negociación y acuerdo), 2 (prevención proactiva) y 3 (detección temprana de situaciones de riesgo de violencia) no se hayan terminado si la conducta de violencia laboral es notable o lo soliciten los individuos que pueden iniciarlo. La finalidad de este momento es tratar la situación de mobbing de forma correcta y eficiente para eliminarla. Si la víctima deseara interponer acciones judiciales el Protocolo se interrumpirá hasta su resolución.

El procedimiento debe ser fácil. Primero, se debe constituir una Comisión formada por: a) un representante de los trabajadores o un individuo elegido por la víctima, b) un trabajador designado por el empresario y c) un técnico de prevención de riesgos laborales (externo a la empresa), con la especialidad de Ergonomía y Psicología aplicada, y principalmente que esté formado en Psicología. Además, que sea escogido por un organismo ajeno a la organización, “que tenga atribuida la competencia en materia de solución extrajudicial de conflictos o por el Inspector de Trabajo” (Gimeno y otros, 2011:142), garantizando de esta manera que sea una Comisión paritaria e imparcial. Luego, esta Comisión realizará la investigación, la resolución, así como la correspondiente propuesta. De acuerdo con Gimeno y otros (2011) el procedimiento presenta como mínimo cuatro fases:

- a) Fase de denuncia: El protocolo comienza a solicitud del individuo afectado (pero todos los trabajadores pueden hacerlo siempre y cuando la víctima lo apruebe) por medio de una denuncia ante el Comité de Seguridad y Salud o ante un Delegado de Prevención. Se recomienda que los representantes de los trabajadores tengan la potestad para intervenir por sí mismos o de parte de la persona afectada e instar la apertura del protocolo. Cuando éste ha dado comienzo, se debe comunicar la denuncia a la empresa quien adoptará medidas organizacionales para solventar la situación de violencia laboral. Con esta medida se pretende hacer desaparecer la parte del proceso informal, donde no queda constancia documental, con el que cuentan la mayoría de los procedimientos de intervención. Esto es perjudicial para el afectado ya que, al no existir constancia documental de la actuación, no se adopta ninguna medida correctora, prolonga el proceso así como su corrección y agrava el problema debido a que el hostigador psicológico se vuelve prepotente. En el documento donde se insta a la iniciación del protocolo, la víctima debe requerir con el mayor detalle posible aquellas medidas correctoras u organizacionales que solventarían el conflicto y tutelarían ante una demanda judicial como formación, traslado a otro puesto de trabajo u otra sección o centro, etc.
- b) Fase de Investigación: Gestionada la denuncia, el siguiente paso es que la Comisión ya formada comience la investigación y tomen medidas cautelares. Según Gimeno y otros (2011), entre las acciones a utilizar estarían los métodos para conocer el nivel de

hostigamiento psicológico de la víctima, por ejemplo la herramienta EBAL (Escala Breve de Acoso Laboral), así como su nivel de afectación psicológica, como el método EBVA (Escala Breve de Valoración de Afectación), los cuáles la Comisión rellenará tras entrevistar a la víctima. Se recomienda que esta fase no supere los 20 días a contar desde el día en que se entregó la denuncia.

- c) Fase de Resolución: En máximo 30 días desde que se entregó la denuncia, salvo demora por la necesidad de estudios técnicos específicos u otro motivo, dicho plazo podrá prolongarse. La Comisión realizará un informe minucioso donde se contemplan los antecedentes del problema; los hechos acreditados posteriormente a la investigación; una síntesis de las pruebas realizadas y las posibles soluciones. A continuación, el empresario determinará si establece las medidas sugeridas en el informe entregado por la Comisión en 20 días a contar desde su entrega o por el contrario, no está conforme en adoptar estas medidas y entonces lo explicará de forma minuciosa a las partes afectadas, a los representantes de los trabajadores y a la Comisión (de acuerdo con el artículo 33 de la LPRL sobre los derechos de consulta y participación de los trabajadores).
- d) Fase Post-Resolución: El protocolo reunirá funciones para que la Comisión tenga potestad para realizar un seguimiento de aquellas soluciones propuestas y de vigilar posibles venganzas contra las personas que han actuado en el protocolo.

MOMENTO 5: RESPUESTAS DE SOLUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

Hay que hacer un seguimiento permanente del protocolo que se desarrolle. Por ello, éste debe recogerlo y controlarlo junto a las notificaciones de las deficiencias localizadas en los momentos 2 (prevención proactiva) y 3 (detección temprana de situaciones de riesgo de violencia) y las propuestas de solución de conflictos de violencia en el trabajo de la Comisión realizadas en el momento 4 (gestión y resolución interna de conflictos) para poderlas ejecutar de acuerdo con el artículo 14.2. de la LPRL. Este artículo, dispone que “el empresario desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes y dispondrá lo necesario para la adaptación de las medidas de prevención adecuadas a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo”. Estas medidas de prevención serán consultadas a los trabajadores así como a sus representantes, de acuerdo con el artículo 18 y 34 de la LPRL. Además, se informarán de forma clara y eficaz al resto de la empresa. Los factores fundamentales para el buen funcionamiento del protocolo son la participación y la transparencia. Por ello, los representantes

de la empresa y de los trabajadores deben realizar regularmente un escrito con las deficiencias a corregir en cada momento anterior.

Con este quinto momento se pretende conseguir unas condiciones de trabajo favorables y mejorar la seguridad y salud de los trabajadores de la empresa en cuanto a hostigamiento psicológico. Además, se pretende tender una mano a empresarios y trabajadores para efectuar de forma eficaz sus funciones en el ámbito de la prevención, aumentar el bienestar organizacional así como la productividad. Este momento, también favorece a que se adopten medidas disciplinarias tanto para situaciones graves de acoso laboral como en el caso de denuncias ficticias. Asimismo, la empresa debe imputar el régimen disciplinario según Convenio Colectivo, como por ejemplo la reincidencia, el nivel de daño causado a la persona afectada, el número de víctimas, etc.

Las directrices sobre las que dirección tiene la obligación de intervenir a través del protocolo son: deficiencias localizadas en los momentos 2 (prevención proactiva) y 3 (detección temprana de situaciones de riesgo de violencia), deficiencias localizadas por la Comisión en el momento 4 (gestión y resolución interna de conflicto).

Aunque este momento es el último se puede llegar a él desde cualquier otro momento (1, 2, 3 y 4), a medida que se localizan deficiencias (generales o específicas) y se hayan adoptado las medidas correctoras que se estimen oportunas.

De acuerdo con Uris (2012: 49) en la actualidad existen empresas que cuentan con protocolos de actuación e intervención frente al acoso laboral como son, por ejemplo: Gamesa: protocolo de actuación en caso de acoso; “Administración General del Estado: protocolo de actuación frente al acoso laboral¹⁸” (*ver Anexo VII*); “Ayuntamiento de Alcobendas y Patronatos: protocolo contra el acoso psicológico (mobbing) y el acoso sexual; Diputación de Alicante: protocolos de Prevención contra el acoso laboral. Mobbing; MAPFRE: protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso; Universidad Autónoma de Madrid: protocolo para la prevención de situaciones de riesgo psicosocial en el entorno laboral de la UAM”; 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, etc. Sin embargo, “sólo el 18% de las empresas españolas disponen de este protocolo” según datos obtenidos por el Diario Vasco (San Sebastián) con fecha de 26/06/2013.

- B. “LA INVESTIGACIÓN DE LOS DAÑOS PARA LA SALUD” DEL TRABAJADOR (ITSS, 2009:19). La LPRL en su artículo 16.3. obliga al empresario a llevar a cabo una investigación al respecto “cuando se haya producido un daño para la salud de los trabajadores o cuando, con ocasión de la

¹⁸ 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.

vigilancia de la salud prevista en el artículo 22, aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes”. La finalidad es detectar las causas que lo han ocasionado y tomar las medidas preventivas necesarias para evitarlo, reducirlo o eliminarlo. Para ello, el INSHT elaboró y puso a disposición de los empresarios un modelo de: a) formulario para investigar accidentes e incidentes (Piqué, 1997), b) investigación de accidentes: árbol de causas (Piqué, 1991) y c) la gestión integral de los accidentes de trabajo (I): tratamiento documental e investigación de accidentes (Bestraten y otros, 2001).

C. “LAS MEDIDAS DE COORDINACIÓN ENTRE EMPRESAS” (ITSS, 2009:19). Para actuar sobre los riesgos psicosociales en la empresa, concretamente la violencia en el trabajo, el empresario puede adoptar medidas de coordinación junto a otras empresas (como protocolos o procedimientos internos) cuyos trabajadores van a desarrollar actividades en su centro de trabajo de acuerdo con el artículo 24 de la LPRL.

D. “OTRAS MEDIDAS ESPECÍFICAS” (ITSS, 2009:19). Existen todas estas medidas preventivas comentadas anteriormente pero también, el empresario puede tomar otras medidas específicas que considere adecuadas para evitar, disminuir o eliminar los riesgos psicosociales que determine en su empresa. Para ello, puede ayudarse de los técnicos de prevención de riesgos laborales.

D.1. **COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:** De acuerdo con el artículo 38 de la LPRL “el Comité de Seguridad y Salud es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. El Comité estará formado por los Delegados de Prevención, de una parte, y por el empresario y/o sus representantes en número igual al de los Delegados de Prevención, de la otra”. Su competencia, conforme el artículo 39 de la LPRL, es “participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos de la empresa”. Su función es “promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes”. Los miembros del Comité están facultados para “conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en el centro de trabajo, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas, conocer cuantos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como, los precedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso, conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas y conocer e informar la memoria y programación anual de servicios de prevención”. Como el hostigamiento psicológico es un riesgo laboral, el Comité de Seguridad y Salud intervendrá en el problema para acabar con cualquier indicio de mobbing en la empresa.

D.2. **MÉDICOS DE EMPRESA:** son una figura relevante dentro de la intervención del hostigamiento psicológico debido a que éste finaliza con una enfermedad que obligará a la víctima a estar de baja durante largos

periodos. Por ello, el médico de empresa puede: a) ayudar a la persona acosada hablando con el hostigador para hacerle ver lo maquiavélica que es su actitud; b) puede informar al empresario de la situación de acoso laboral; c) puede descubrir al acosador que intentaba pasar desapercibido y d) puede calificar como apto o no a la víctima. Si la califica como apto para el trabajo (posicionándose junto al hostigador psicológico) contribuirá a que la persona acosada abandone la organización. Sin embargo, si la califica como no apto para realizar su labor le ayudará enormemente ya que lo cambiarán de puesto alejándole del hostigador y solucionando el problema.

D.3. RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS: En la mayoría de las situaciones de hostigamiento psicológico, como se ha comentado anteriormente, tiende a negar el problema ya que se siente presionado por el empresario. Este se niega a reconocer que existen situaciones de acoso laboral dentro de su empresa. Sería la persona más apropiada dentro de la organización para intervenir en el mobbing, ya que por un lado, puede estudiar el problema así como la personalidad de las partes y por otro lado, puede conocer el método más adecuado para eliminar la situación de violencia laboral. Acto seguido debe averiguar por qué ocurre esta situación, esto es, cuáles son los motivos: envidia, celos, competencia respecto un puesto de trabajo, etc. Además, en caso extremo puede utilizar su poder disciplinario y cambiar de puesto de trabajo al hostigador o la víctima para separarlos.

2.2.2. INTERVENCIÓN EXTERNA

Según Gómez (2008) los distintos agentes externos son:

- A. MÉDICOS DE ATENCIÓN PRIMARIA:** La situación de hostigamiento psicológico trae como consecuencia la enfermedad de la víctima. Ésta la debe tratar el médico a través de medidas como: a) darle al trabajador una incapacidad temporal para que se aleje de su empresa y se recupere del problema, b) administrar fármacos, c) asistencia social y familiar y d) las altas médicas que generan nuevas bajas cuando la víctima vuelve de nuevo a su puesto de trabajo y continúa el problema puesto que todavía no se ha solucionado o intervenido sobre él.
- B. PSIQUIATRAS Y PSICOTERAPEUTAS:** Son de mucha ayuda en las situaciones de mobbing ya que escuchan a la víctima, la inducen a estar serena ante el problema, administran fármacos como antidepresivos, realizan un informe donde reflejan el estado mental de la persona acosada y la ayudan para evitar su sentimiento de culpabilidad.
- C. ASOCIACIONES DE AUTOAYUDA:** Estas asociaciones son primordiales para ayudar a las personas acosadas. “Los servicios que por lo general prestan se refieren a asesoría jurídica y psicológica, además de actuaciones para promover la difusión del mobbing y la formación a través de cursos y jornadas” (Bosqued,

2005:180). Algunas asociaciones como PRIDICAM¹⁹ Mobbing Madrid sus fines propuestos (semejantes a los de todas las asociaciones de España) son los siguientes: a) servicios para afectados de riesgos psicosociales entre ellos el mobbing, b) orientación gratuita sobre acoso laboral, c) servicios psicológicos como: valoración del mismo; terapia de apoyo; terapia individual y colectiva, d) informes y peritajes como: elaboración de informes psicológicos; elaboración de pericias psicológicas; evaluación de secuelas psíquicas y asistencia a juicio y ratificación en sala y e) asistencia jurídica.

D. ABOGADOS LABORALISTAS: La intervención de éstos significa la judicialización del mobbing. Los abogados intervienen en las situaciones de hostigamiento psicológico con la apertura de una negociación con el empresario para que tome las medidas necesarias para solucionar el problema. Además, impulsa las denuncias en el ámbito laboral, civil, penal y contencioso administrativo. La reforma del Código Penal, a través de la Ley Orgánica 5/2010²⁰, de 22 de junio, supuso un gran avance en cuanto al acoso laboral ya que todo lo inadmisibles de estas conductas sería sancionado por delito. Así, con lo que señala en su preámbulo XI, que “dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiéndose por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad”. Con lo que “quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas”. Propuesta que se recoge en una ampliación del artículo 173, en el que se señala que “con la misma pena (prisión de seis meses a dos años), serán castigados los que en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan un grave acoso contra la víctima”. Sin embargo, “no se aprecia que tras la incorporación del acoso en el Código Penal haya habido un aumento desmesurado de denuncias, más bien se podría decir que son bastante escasas” (Mateos M., 2013).

E. SINDICATOS: son una figura importante dentro del mobbing. Pueden intervenir: a) mediando con el empresario del incumplimiento legal que está cometiendo para que éste adopte una solución, b) mediando entre la víctima y el acosador para que termine esta situación, c) denunciando la situación de hostigamiento psicológico y d) notificando tal situación a los medios de comunicación.

F. INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL: “Las denuncias por acoso laboral han aumentado un 22% con la crisis. Las presentadas ante la ITSS en Euskadi en 2012 fueron 200 y hasta mediados de 2013 ya se contabilizan 122” (Diario Vasco. San Sebastián 26/06/2013). En los últimos años y debido a la reforma laboral y penal se están incrementando las denuncias ante la ITSS por

¹⁹ Plataforma de la Comunidad de Madrid contra los riesgos psicosociales y la discriminación laboral. Su página Web es: <http://www.mobbingmadrid.org>.

²⁰ Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

hostigamiento psicológico quienes disponen de diferentes herramientas para frenar estas situaciones a nivel empresarial conforme al Estatuto de los Trabajadores, Estatuto Básico del Empleado Público²¹ y la Ley de Prevención de Riesgos Laborales pero sin embargo, a la víctima le resulta complicado aportar pruebas que demuestren el mobbing al que está sometido dentro de la empresa²².

Según Bosqued (2005) se deben denunciar las situaciones de hostigamiento psicológico así como a la/s persona/s que lo ejecutan. Para ello, la víctima debe recoger con discreción todos los documentos que le ayudarán para demostrar su situación de mobbing. Por ejemplo: debe recopilar correos electrónicos donde la empresa le impone el traslado a otro puesto u otro centro de trabajo; órdenes de trabajo; la negativa sobre un permiso; etc. donde consta la persona que lo remite, la fecha y la cuestión que ordena. Puede ser muy útil por un lado, hacer fotos o grabaciones de vídeo si la ofensa es con gestos y por otro lado, grabaciones de voz para las conversaciones con el hostigador. Si la persona acosada aparece en las grabaciones se pueden utilizar como pruebas ante un juzgado y ayudar a la víctima a demostrar su situación de violencia laboral. También, se debe recopilar todos los partes de baja, informes médicos, informes psicológicos y pruebas médicas donde demuestran que la lesión física y psíquica es de origen laboral. Además, se recomienda cumplimentar un diario anotando los detalles de la situación de acoso laboral, por ejemplo: qué dijo el acosador, quien estaba presenciando la situación, la fecha exacta, etc. De no hacerlo, con el tiempo la víctima puede olvidar momentos o recordarlos vagamente y el diario le ayuda para probarlo. El INSHT elaboró y publicó una herramienta llamada Acoso Psicológico en el trabajo. Diario de incidentes (*ver Anexo VIII*) el cual según Ferrer y otros (2010), permite a los trabajadores recopilar de forma metódica las distintas actitudes de hostigamiento psicológico empleadas contra ellos. Por ello, la finalidad de este diario es ayudar al trabajador a organizar sus ideas y consideraciones anotando todas las situaciones conflictivas de mobbing. Así, poder mostrar a los superiores jerárquicos, tanto a los agentes internos o externos que se han enumerado anteriormente (responsable de recursos humanos; médicos de empresa; Comités de Seguridad y Salud; Comités de Empresa; sindicatos y psiquiatras) como primordialmente a la ITSS y a los abogados laboristas.

Además, la víctima debe procurar siempre hablar ante el hostigador psicológico acompañado de otras personas, lógicamente, que no formen parte del acoso laboral. Además, éstas podrán colaborar como testigos en favor de la víctima ante la ITSS, la dirección o en los tribunales.

En aquellas empresas donde no existan los procedimientos o protocolos internos, de actuación en caso de violencia laboral, la secuencia de la denuncia o procedimiento de actuación de la víctima de acuerdo con Gómez (2008) sería la siguiente:

- a) Presentar la denuncia por escrito ante los mandos superiores, acosador o al responsable de RR.HH. Se recomienda que la víctima lo haga siempre por duplicado para quedarse con una copia sellada donde quede constancia de ello. También se puede hacer por medio del burofax. En caso que la persona acosada

²¹ Ley 7/2007, de 12 de abril para aquellos trabajadores en la Administración Pública que son personal funcionario y estatutario.

²² En la provincia de Soria, lamentablemente, desconocemos las cifras de las denuncias existentes hasta la actualidad, puesto que la Inspección de Trabajo, en el mes de marzo de este año, no pudo revelar ningún dato salvo los publicados en su página oficial en cuanto a violencia laboral.

trabaje en la Administración Pública, se puede presentar ante el registro de entrada de documentación. Tal vez con este paso, y una vez conocida la situación de acoso laboral, se impliquen en solucionar el conflicto y el Responsable de Recursos Humanos aplique medidas disciplinarias contra el hostigador psicológico.

- b) Si el problema persiste, la persona acosada debe denunciar ante: el Comité de Seguridad y Salud, el Comité de Empresa y el servicio de prevención para que conozcan la situación de hostigamiento psicológico.
- c) Formular la denuncia ante la ITSS quien realizará la investigación y sancionará a la empresa por incumplimiento de la normativa vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales. El informe presentado por la ITSS es veraz ante un tribunal.
- d) El siguiente paso y último es acudir a un abogado laboralista quien interpondrá las pertinentes demandas por medio de la vía judicial “social, civil, contencioso-administrativa (en el caso de ser funcionario de la Administración Pública y previamente haber realizado la reclamación administrativa correspondiente) o penal” (Bosqued, 2005:174).

2.3. PROTECCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO

La protección es el tercer tipo de obligación. Ésta se encarga de las situaciones de trabajadores especialmente sensibles o afectados por estos riesgos psicosociales. Estos trabajadores restablecerán su salud a través de una correcta organización laboral así como medidas para:

2.3.1. ADAPTAR EL PUESTO DE TRABAJO

“Adaptar el puesto de 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” (artículo 15.1. d) LPRL).

2.3.2. ASIGNAR UN NUEVO PUESTO DE TRABAJO

“La asignación a un nuevo puesto de trabajo compatible con sus características personales o psicofísicas” (ITSS, 2009:19). Según el artículo 25.1.LPRL “el empresario garantizará de manera específica la protección de los trabajadores que, por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. A tal fin, deberá tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos y, en función de éstas, adoptará las medidas preventivas y de protección necesarias. Los trabajadores no serán empleados en aquellos puestos de trabajo en los que, a causa de sus características personales, estado biológico o por su discapacidad física, psíquica o sensorial debidamente reconocida, puedan ellos,

los demás trabajadores u otras personas relacionadas con la empresa ponerse en situación de peligro o, en general, cuando se encuentren manifiestamente en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo”.

CAPÍTULO 3

**ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL
MOBBING EN LA PROVINCIA DE
SORIA DURANTE EL AÑO 2014**

3. 1. ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO

Entre todas las herramientas que disponemos a día de hoy, y que se han comentado en el Capítulo 2, para conocer el hostigamiento psicológico en la provincia de Soria durante el primer cuatrimestre de este año 2014, la técnica que se ha utilizado ha sido el Barómetro Cisneros.

Iñaki Piñuel, en el año 2000, para identificar y evaluar la incidencia del acoso laboral, elaboró en las empresas españolas, el método denominado barómetro CISNEROS²³ “sobre violencia en el entorno laboral” (Piñuel, 2008: 174). A lo largo de los años han existido varias investigaciones, sobre violencia en el trabajo y hostigamiento psicológico, que han utilizado el Barómetro Cisneros. Además, gracias a estas investigaciones, se ha logrado que este método sea una herramienta fiable de evaluación y perfectamente válida.

El desarrollo del presente estudio se ha elaborado a través de una técnica de recogida de información cuantitativa como es la encuesta. Se ha utilizado para ello, un cuestionario (*ver Anexo IX*) anónimo dirigido a personas mayores de edad, de ambos sexos, trabajadores y residentes en la provincia de Soria. Concretamente se ha pasado a 239 empleados/as, que han formado la muestra proporcionándonos la información necesaria para tal fin. El periodo de tiempo de recogida de las encuestas se situó entre el quince de enero y el once de abril (debido al comienzo de la festividad de semana santa) del presente año, y se desarrolló de la siguiente manera: a) entrega del cuestionario a aquellos trabajadores que diariamente pasaban por la sede de la Unión General de Trabajadores de Soria. Éstos, voluntariamente lo cumplimentaban y lo depositaban en una urna preparada para tal efecto y que garantizaba en todo momento su confidencialidad y anonimato; b) distribución y reparto de los cuestionarios, tanto para los profesores como para los alumnos matriculados en el CEIP “Gerardo Diego” así como en la Escuela Infantil “Las Camaretas” (ambos pertenecientes a Golmayo, provincia de Soria). La finalidad de proporcionar dichas encuestas a los alumnos de los mencionados centros, fue para que ellos se lo entregaran a sus padres junto con una carta informativa. De ésta manera, ambos progenitores conocían en todo momento el objeto del cuestionario así como su voluntariedad y anonimato. Aquellos padres trabajadores, en cualquier sector de la provincia de Soria, y que libremente decidieron cumplimentar el cuestionario lo depositaron en una de las urnas destinadas para tal fin. Las urnas estaban distribuidas de la siguiente manera: la primera de ellas, colocada en la zona de entrada para los alumnos de primaria del CEIP “Gerardo Diego”. Una segunda urna ubicada en la zona de entrada para los alumnos de infantil del mismo centro. Por último, una tercera urna situada en la Escuela Infantil “Las Camaretas”.

La tasa de respuesta fue del 41,66% ya que en total se repartieron aproximadamente unos 600 cuestionarios (100 para UGT, 200 para la Escuela Infantil “Las Camaretas” y 300 para el colegio CEIP “Gerardo Diego”).

Se tuvo en cuenta un universo compuesto por todos aquellos trabajadores en los distintos sectores de actividad de la provincia de Soria en el primer cuatrimestre del

²³ “Barómetro CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Sicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), para evaluar la violencia en el entorno laboral. Ésta fue la primera herramienta de medida que se utilizó en lengua española para evaluar la incidencia del acoso psicológico o mobbing en España” (Piñuel, 2008:174).

2014, en la que se calcula una población total ocupada o universo a finales de diciembre de 2013, según datos obtenidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE), de 36.700 trabajadores de los cuales el 56,95% son varones y el 43,05% mujeres, lo que corresponde a un total de 20.900 hombres y 15.800 mujeres respectivamente.

Se decidió dejar actuar libremente a los trabajadores/as aunque, por este motivo, se han recogido algunos cuestionarios considerados como no válidos o desestimado puesto que no se han respondido al número total de preguntas realizadas. Durante el tiempo anteriormente mencionado de recogida de datos, se han depositado un total de 250 cuestionarios (*Ver Anexo IX*) de los cuáles se han establecido como válidos 239, desechando y anulando 11 de ellos por no estar contestadas todas las preguntas formuladas. Es decir, excluidas por no completar todos los ítems o enunciados que se pedían. Por ello, en este estudio ha sido n (muestra) = 239. Éstos serán la base de nuestro estudio.

Aclarar antes de iniciar a proceder con el análisis, que este estudio está realizado sobre una base de trabajadores muy pequeña con respecto a la población actual de trabajadores activos ocupados de la provincia de Soria. Concretamente la muestra conseguida equivale a un 0,65% de la población total, por ello, no podemos estimarla como representativa. Añadir además que el error de la muestra de la investigación fue del 9,3% para $p = q = 50$ a un nivel de confianza del 1,56%.

El motivo de realizar el método a través de escuelas, colegio y sindicato fue para recoger la información de aquellos trabajadores pertenecientes a distintos sectores de actividades tan diversas como Educación, Industria, Construcción, Comercio, Hostelería, Servicios, etc. así como, para recoger también datos de trabajadores de la provincia de Soria, concretamente de Golmayo y de Soria capital, para así poder contar con una gran representatividad en la muestra. Destacar que todos los trabajadores que han participado en la investigación han contado con absoluto anonimato.

La estructura del cuestionario se ha distribuido de la siguiente manera:

3.1.1. CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES DE LA MUESTRA

La primera parte son las características demográficas y laborales de todos los individuos a los que se les ha entregado el cuestionario y son los que se muestran en la siguiente Tabla:

Tabla 3.1: Descripción de las características sociolaborales de la muestra

SEXO	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje
	107	132	239	100%
EDAD DEL TRABAJADOR				
Menos de 20 años	1	0	1	0,42%
Entre 21 y 35 años	17	27	44	18,41%
Entre 36 y 50 años	68	97	165	69,04%
Entre 51 y 65 años	21	8	29	12,13%
NIVEL DE ESTUDIOS DEL TRABAJADOR				
Sin estudios	4	1	5	2,1%
Estudios primarios, básicos, FP I	36	23	59	24,7%
Estudios secundarios, bachiller, FP II	39	31	70	29,3%
Estudios universitarios	21	63	84	35,1%
Estudios de postgrado	7	14	21	8,8%
GRUPOS PROFESIONALES				
Operario	48	39	87	36,4%
Técnico especialista	39	64	103	43,1%
Mando intermedio	20	28	48	20,1%
Directivo (empresario)	0	1	1	0,4%
SECTOR DE ACTIVIDAD CNAE 2009				
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1	0	1	0,42%
Industria	32	31	63	26,36%
Hostelería	2	11	13	5,44%
Intermediación financiera	3	0	3	1,26%
Inmobiliarias y alquileres. Servicios empresariales	0	4	4	1,67%
Educación	12	21	33	13,81%
Hogares que emplean personal doméstico	0	1	1	0,42%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	7	2	9	3,77%
Construcción	23	2	25	10,46%
Comercio y reparaciones	4	11	15	6,28%
Administración Pública	11	16	27	11,29%
Actividades sanitarias y veterinarias. Servicios Sociales	4	12	16	6,69%
Otras actividades sociales. Servicios personales	8	21	29	12,13%
ANTIGÜEDAD TRABAJANDO EN LA EMPRESA				
Menos de un año	5	14	19	7,95%
Entre 1 y 3 años	13	22	35	14,64%
Entre 4 y 10 años	37	46	83	34,73%
Más de 10 años	52	50	102	42,68%

Tabla 3.1: Descripción de las características sociolaborales de la muestra

SEXO	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje
TIPO DE CONTRATO				
A tiempo parcial	1	12	13	5,44%
Por obra o ETT	12	19	31	12,97%
Menos de 1 año	1	0	1	0,42%
Más de 1 año	3	5	8	3,35%
Indefinido	62	58	120	50,21%
Administración Pública	25	29	54	22,59%
Otros	3	9	12	5,02%
PERSONA POR QUIEN RECIBES ACOSO PSICOLÓGICO				
Jefes o supervisores	31	15	46	19,25%
Compañeros de trabajo	1	7	8	3,35%
Subordinados	0	1	1	0,42%
Jefes y Compañeros	8	1	9	3,76%
Nadie	67	108	175	73,22%
TAMAÑO DE LA EMPRESA				
De 1 a 10 trabajadores	8	33	41	17,15%
De 11 a 50 trabajadores	48	34	82	34,31%
De 51 a 250 trabajadores	30	23	53	22,18%
Más de 250 trabajadores	21	42	63	26,36%

Fuente: Elaboración propia

3.1.2. CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO

La segunda parte, consta de una extensa secuencia de 43 variables o ítems conocida como escala CISNEROS. Cada ítem es una conducta de hostigamiento psicológico laboral. El trabajador/a responde marcando en aquellas variables donde se siente identificado y reconoce haber sufrido dentro de su entorno laboral con una frecuencia de mínimo una vez por semana y durante un tiempo prolongado (más de 6 meses). Es decir, lo que se pretende es recalcar al trabajador/a, quien voluntariamente decide cumplimentar el cuestionario y cree que puede ser víctima de mobbing, que cualquiera de los 43 comportamientos enumerados de violencia psicológica, y con los que se sienta identificado, se deben producir siempre de forma reiterada, recurrente y sistemática exceptuando casos esporádicos, puntuales y aislados (Piñuel, 2001).

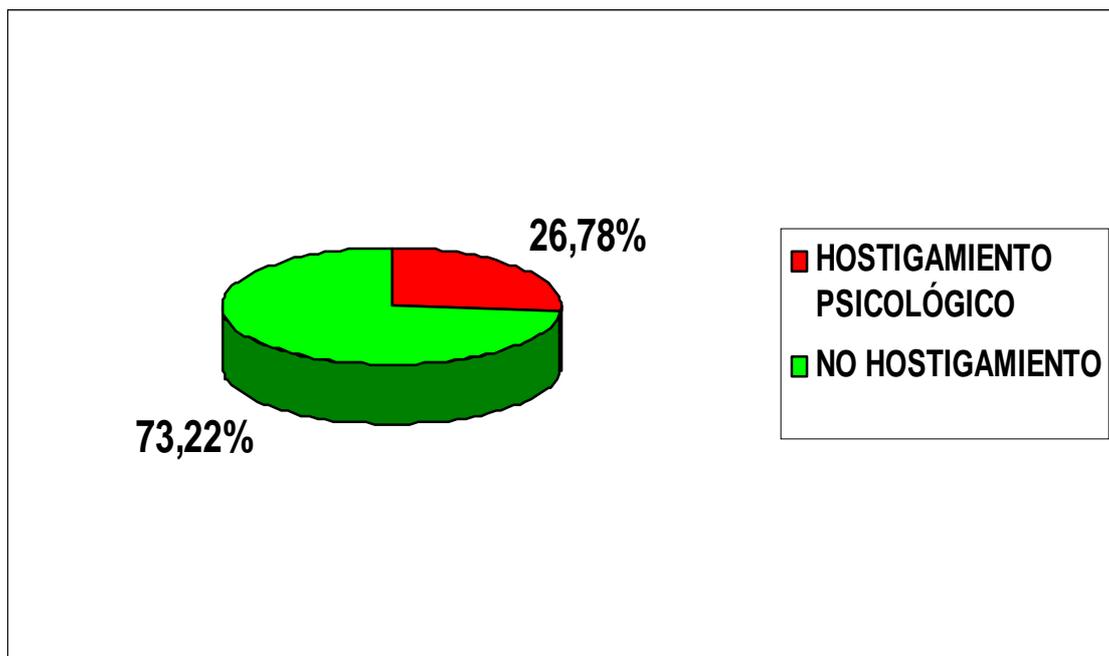
El resultado que obtenemos, una vez que hemos sumado a todos los trabajadores que han respondido afirmativamente que sufren hostigamiento psicológico, encontramos que 64 individuos son víctimas puesto que manifiestan estar padeciendo conductas de maltrato laboral al menos durante los últimos 6 meses. Esto representa un 26,78% de la muestra.

3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Desde el comienzo de la investigación sobre el acoso laboral en nuestra provincia, se marcó un criterio principal que permitiría a los individuos conocer la incidencia del mismo basado en el cálculo de conductas de violencia laboral frecuentes (por lo menos semanal) durante los últimos seis meses.

De un total de la muestra de 239 encuestas recogidas por trabajadores en activo que devolvieron el mismo fueron 175 trabajadores los que manifestaron no ser víctimas de hostigamiento psicológico en su entorno laboral, esto representa un 73,22%. Teniendo en cuenta a todos los trabajadores que han respondido de manera afirmativa en alguno de los ítems referidos a las 43 conductas de mobbing planteadas en el cuestionario (según la escala Cisneros) y una vez realizado el sumatorio de todos ellos, encontramos que 64 trabajadores manifiestan estar siendo acosados en su trabajo durante los últimos seis meses y con una frecuencia de una vez o más por semana. Esto representa un 26,78% de la muestra (como se puede observar en el Gráfico 3.1.) y significa un incremento considerable respecto anteriores estudios de investigación sobre este tema como analizaremos más adelante.

Gráfico 3.1. HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO



Fuente: Elaboración propia

Vamos a realizar el estudio de investigación sobre el hostigamiento psicológico analizando las distintas variables comentadas en la Tabla 3.1., que son las siguientes:

3.2.1. POR SEXO

El total de los participantes se distribuye por sexos de la siguiente manera, 107 pertenecen al sexo masculino, lo que supone un 44,80% de participación y 132 al sexo femenino con un porcentaje del 55,20%.

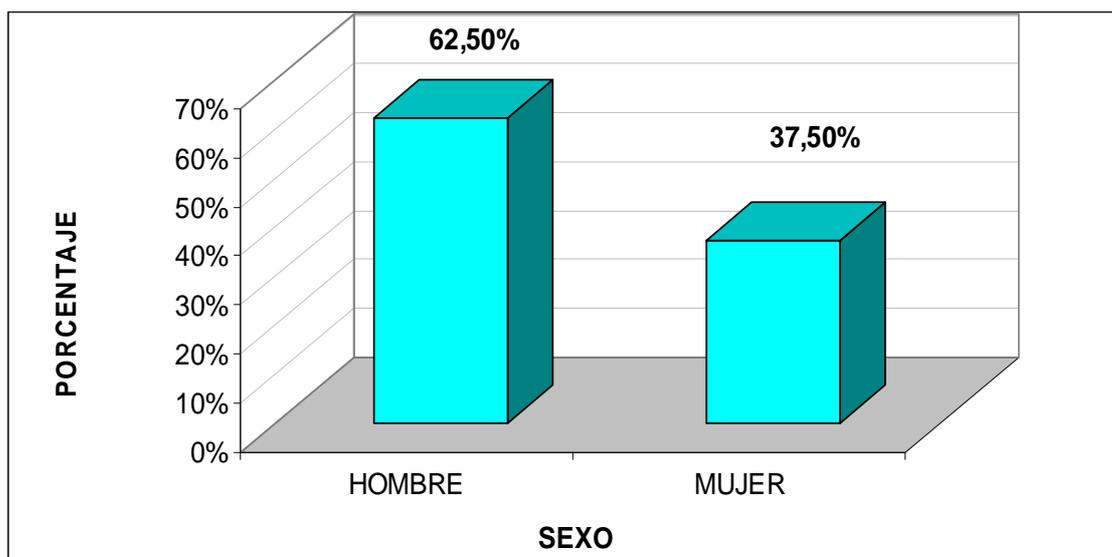
Tabla 3.2. Por sexo

HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO EN FUNCIÓN DEL SEXO		NO ACOSADO		ACOSADO		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%
SEXO	HOMBRE	67	38,30%	40	62,50%	107	44,80%
	MUJER	108	61,70%	24	37,50%	132	55,20%
TOTAL		175	100%	64	100%	239	100%

Fuente: Elaboración propia.

Si se cruzan las variables de hostigamiento psicológico y sexo comprobaremos que la tasa de mobbing de los hombres es del 62,50% frente al de las mujeres que es del 37,50%. Es decir, que por cada mujer hay dos hombres que sufre acoso laboral, tal y como se representa en el gráfico que se muestra a continuación:

Gráfico 3.2. Hostigamiento psicológico por sexo



Fuente: Elaboración propia.

3.2.2. POR EDAD DEL TRABAJADOR/A

Atendiendo a la variable edad del trabajador/a los individuos encuestados son mayoritariamente los comprendidos en un tramo de edad entre 36 y 50 años (es decir, esto representa un 69,04%). Este grupo se encuentra por encima de la media ($\bar{x} = 16$) mientras que, de lejos le siguen los trabajadores con edades comprendidas entre 21 y 35 años y mayores de 51 años con un 18,41% y 12,13% respectivamente. Siendo los menores de 20 años los menos representados en los resultados de los cuestionarios, con un porcentaje de participación del 0,42% y encontrándose estos 3 grupos por debajo de la media.

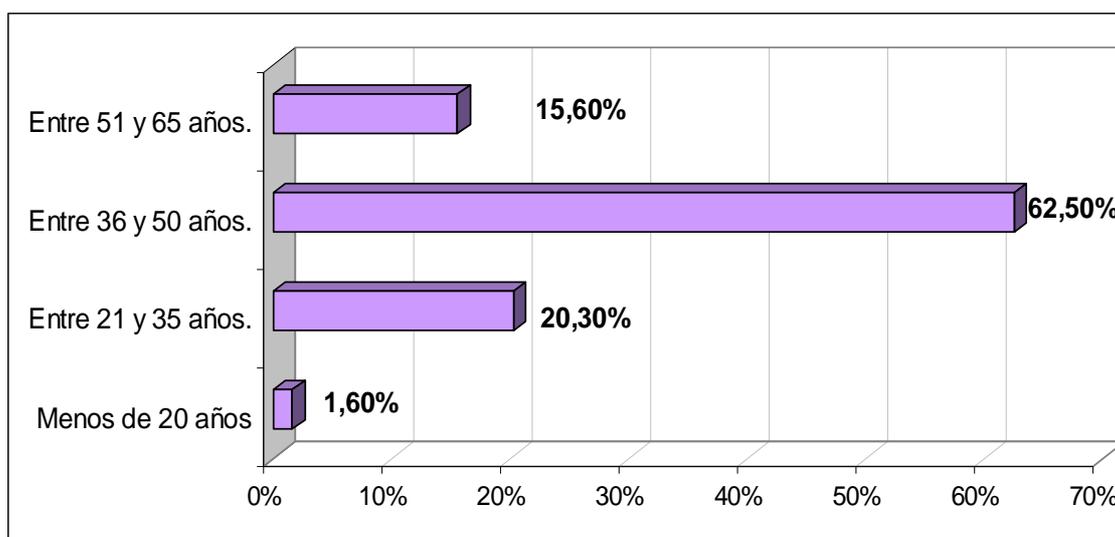
Tabla 3.3. Por edad del trabajador/a

HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO EN FUNCIÓN DE LA EDAD		NO ACOSADO		ACOSADO		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%
EDAD	Menor 20 años	0	0%	1	1,60%	1	0,42%
	Entre 21 y 35 años	31	17,70%	13	20,30%	44	18,41%
	Entre 36 y 50 años	125	71,40%	40	62,50%	165	69,04%
	Entre 51 y 65 años	19	10,90%	10	15,60%	29	12,13%
TOTAL		175	100%	64	100%	239	100%

Fuente: Elaboración propia

Si relacionamos la variable de hostigamiento psicológico con la variable edad del trabajador/a podemos comprobar, que las tasas de violencia psicológica según la edad dividida en cuatro tramos son las que se presentan a continuación en el Gráfico 3.3., y donde claramente se advierte que con la edad, parece que aumenta el riesgo de sufrir mobbing en la empresa. Así, los trabajadores con edades comprendidas entre 36 y 50 años son los que muestran mayores tasas de mobbing (62,50%). A partir de los 51 años se produce un notable descenso hasta alcanzar una tasa de hostigamiento psicológico del 15,60% y volviendo de nuevo a estar por debajo de la media ($\bar{x} = 16$). Sin embargo, los jóvenes menores de 20 años es el colectivo que menor tasa de acoso laboral tienen, concretamente un 1,60%, puesto que la precariedad laboral añadida a su inicio en el mundo profesional les convierte en trabajadores muy vulnerables, que apenas sufren periodos de mobbing o si los padecen son de corta duración puesto que rápidamente abandonan el puesto de trabajo o son expulsados por la empresa.

Gráfico 3.3. Por edad del trabajador



Fuente: Elaboración propia

3.2.3. POR NIVEL DE ESTUDIOS DEL TRABAJADOR/A

Según los datos obtenidos, observamos que los trabajadores participantes en el cuestionario tenían principalmente estudios universitarios, concretamente un 35,1%. Los otros dos colectivos de trabajadores que le siguen a éstos son: las personas que tienen estudios secundarios, bachiller o formación profesional de segundo grado (FPII); seguidos por los que poseen un nivel de educación básica, primaria o de formación profesional de primer grado (FPI). Destacar que una representación muy baja, concretamente del 2,09% se declara sin estudios, que supone un resultado de 5 personas.

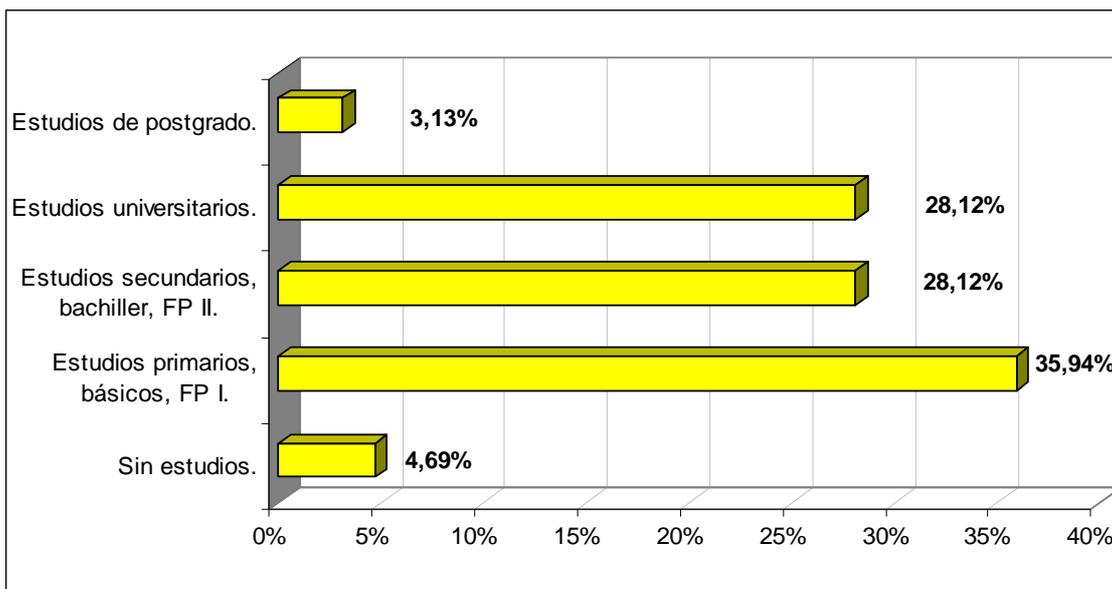
Tabla 3.4. Por nivel de estudios del trabajador/a

HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO EN FUNCIÓN DE DE LOS ESTUDIOS DEL TRABAJADOR/A		NO ACOSADO		ACOSADO		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%
ESTUDIOS DEL TRABAJADOR/A	Sin estudios	2	1,14%	3	4,69%	5	2,09%
	Estudios primarios FPI	36	20,57%	23	35,94%	59	24,68%
	Estudios secundarios FPII	52	29,71%	18	28,12%	70	29,29%
	Estudios universitarios	66	37,72%	18	28,12%	84	35,15%
	Estudios de postgrado	19	10,86%	2	3,13%	21	8,79%
TOTAL		175	100%	64	100%	239	100%

Fuente: Elaboración propia

Si cruzamos las variables de hostigamiento psicológico y estudios del trabajador/a observamos que principalmente, en el grupo de los trabajadores con estudios primarios FPI es donde se concentra la mayor tasa de mobbing, concretamente un 35,94%. De cerca le siguen con un 28,12% el colectivo de los trabajadores universitarios y el de los que tienen estudios secundarios como FPII. Los grupos de trabajadores sin estudios con un 4,69% y de aquellos trabajadores con estudios de postgrado con un 3,13% son los que menor tasa de violencia psicológica tienen, como podemos apreciar en el gráfico que se muestra a continuación.

Gráfico 3.4. Por estudios del trabajador/a



Fuente: Elaboración propia

3.2.4. POR GRUPOS PROFESIONALES

Si atendemos a la variable grupo profesional, los trabajadores encuestados principalmente el cargo que desempeñaban en sus empresas eran: a) 43,10% técnicos especialistas, b) 36,40% operarios, c) 20,08% mandos intermedios y d) 0,42% empresarios como se contempla en la siguiente tabla 3.5.

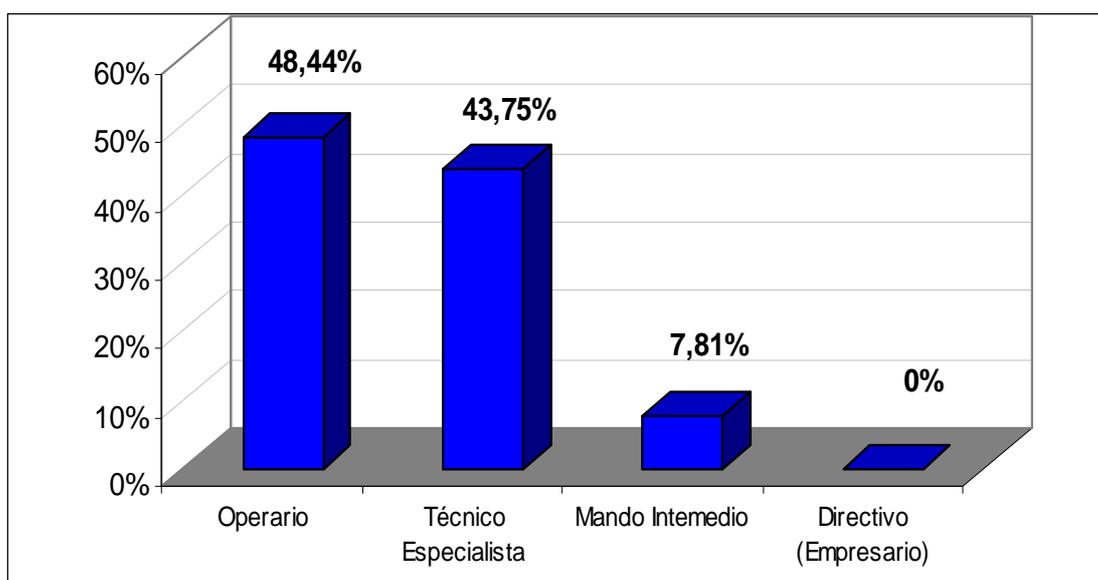
Tabla 3.5. Por grupos profesionales

HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO EN FUNCIÓN DEL GRUPO PROFESIONAL		NO ACOSADO		ACOSADO		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%
GRUPO PROFESIONAL	Operario	56	32%	31	48,44%	87	36,40%
	Técnico especialista	75	42,86%	28	43,75%	103	43,10%
	Mando intermedio	43	24,57%	5	7,81%	48	20,08%
	Directivo empresario	1	0,57%	0	0%	1	0,42%
TOTAL		175	100%	64	100%	239	100%

Fuente: Elaboración propia

Si relacionamos la variable de hostigamiento psicológico con la variable de grupos profesionales, se observa que no existen diferencias excesivamente significativas entre operarios y técnicos especialistas; aunque, el primer grupo mencionado (operarios) es el que mayor tasa de mobbing manifiesta con un 48,44%. En segundo lugar, estarían los técnicos especialistas con un 43,75%. Sin embargo, en cuanto a los mandos intermedios ya difieren de forma relevante frente a operarios y técnicos especialistas con una menor tasa de acoso laboral del 7,81% como se puede muestra en el Gráfico 3.5.:

Gráfico 3.5. Por grupo profesional.



Fuente: Elaboración propia

3.2.5. POR SECTOR DE ACTIVIDAD

En cuanto a esta variable, los trabajadores que han participado en este estudio de investigación, están muy repartidos por los distintos sectores de actividad de la provincia de Soria puesto que al establecer como focos de entrega y recogida de cuestionarios en el sindicato UGT, en el Colegio CEIP “Gerardo Diego” y en la Escuela Infantil “Las Camaretas” ha permitido obtener un amplio abanico en cuanto a los sectores de actividad que forman el tejido industrial de la provincia de Soria. De los resultados extraídos del estudio comprobamos que los sectores más representativos son los de Industria (26,36%); Educación (13,81%); Hostelería (5,44%); Construcción (10,46%); Comercio y Reparaciones (6,28%); Administración Pública (11,29%); Actividades Sanitarias y Veterinarias. (Servicios Sociales; 6,69%); y Otras Actividades Sociales. (Servicios Personales; 12,13%). Los sectores con menor participación son: Agricultura y Pesca (0,42%); Intermediación Financiera (1,26%); Inmobiliarias y Alquileres. (Servicios Empresariales; 1,67%); Hogares que emplean personal doméstico (0,42%) y, por último; Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones (3,77%). Todo ello se puede observar en la siguiente tabla 3.6.:

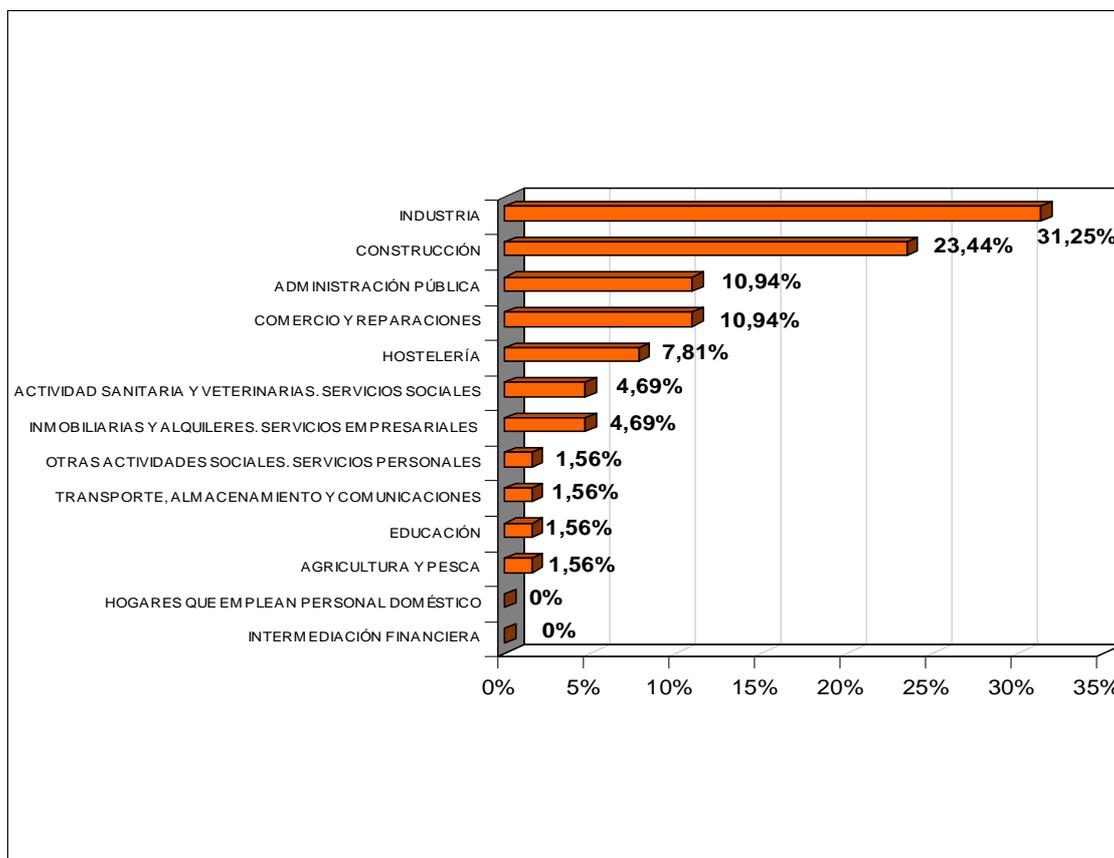
Tabla 3.6. Por sector de actividad

HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO POR SECTOR DE ACTIVIDAD	NO ACOSO		ACOSO		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%
AGRICULTURA Y PESCA	0	0%	1	1,56%	1	0,42%
INDUSTRIA	43	24,58	20	31,25%	63	26,36
HOSTELERÍA	8	4,57%	5	7,81%	13	5,44%
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	3	1,71%	0	0%	3	1,26%
INMOBILIARIAS Y ALQUILERES. SERVICIOS EMPRESARIALES	1	0,57%	3	4,69%	4	1,67%
EDUCACIÓN	32	18,29	1	1,56%	33	13,81
HOGARES QUE EMPLEAN PERSONAL DOMÉSTICO	1	0,57%	0	0%	1	0,42%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	8	4,57%	1	1,56%	9	3,77%
CONSTRUCCIÓN	10	5,71%	15	23,44%	25	10,46
COMERCIO Y REPARACIONES	8	4,57%	7	10,94%	15	6,28%
ADMINISTRACIÓ PÚBLICA	20	11,43	7	10,94%	27	11,29
ACTIVIDADES SANITARIAS Y VETERINARIAS. SERVICIOS SOCIALES	13	7,43%	3	4,69%	16	6,69%
OTRAS ACTIVIDADES SOCIALES. SERVICIOS PERSONALES	28	16%	1	1,56%	29	12,13 %
TOTAL	175	100%	64	100%	239	100%

Fuente: Elaboración propia

Si cruzamos las variables de hostigamiento psicológico y sector de actividad, los resultados finales son que los sectores con mayor tasa de mobbing, como podemos comprobar según el Gráfico 3.6., son: a) el de Industria (31,25%), b) el de Construcción (23,44%), c) tanto en la Administración Pública así como el de Comercio y Reparaciones ambos presentan un porcentaje de mobbing del 10,94% d) con un 7,81% el sector Hostelería y e) los sectores dedicados a Actividades Sanitarias y Veterinarias (Servicios Sociales) muestran un porcentaje de hostigamiento psicológico del 4,69%. Siendo los sectores de Agricultura y Pesca, Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones, Otras Actividades Sociales (Servicios Personales) y Educación los menos acosados laboralmente con un porcentaje del 1,56% en el caso de todos ellos.

Gráfico 3.6. Por sector de actividad según la representatividad de la muestra



Fuente: Elaboración propia

Dentro de ésta variable, hay que destacar que los datos anteriormente mostrados en cuanto a aquellos sectores empresariales con un porcentaje de mobbing más elevado son así puesto que, como ya se ha comentado anteriormente, su muestra es más representativa. Si de nuevo calculamos los porcentajes, teniendo en cuenta este detalle, los resultados reales para este tipo de variable resultarían diferentes siendo los más acosados laboralmente los sectores de Inmobiliarias y Alquileres (Servicios Empresariales) y Actividades Sanitarias y Veterinarias (Servicios Sociales). A continuación serían los sectores de Administración Pública, Comercio y Reparaciones. Después serían los sectores de Construcción, de Industria y de Hostelería. Y por último, los menos hostigados psicológicamente serían los sectores de Agricultura y Pesca, Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones, Otras Actividades Sociales, Servicios Personales y, curiosamente, Educación los menos acosados laboralmente.

3.2.6. POR ANTIGÜEDAD DE TRABAJADOR/A

Si atendemos a la variable sobre la antigüedad del trabajador/a podemos comprobar en la posterior tabla 3.7., que a medida que aumenta la antigüedad en la empresa aumenta la tasa de respuesta por parte de los trabajadores activos que han cumplimentado el cuestionario. Es decir, de las 239 encuestas recogidas, 102 eran de trabajadores que poseían una antigüedad superior de 10 años.

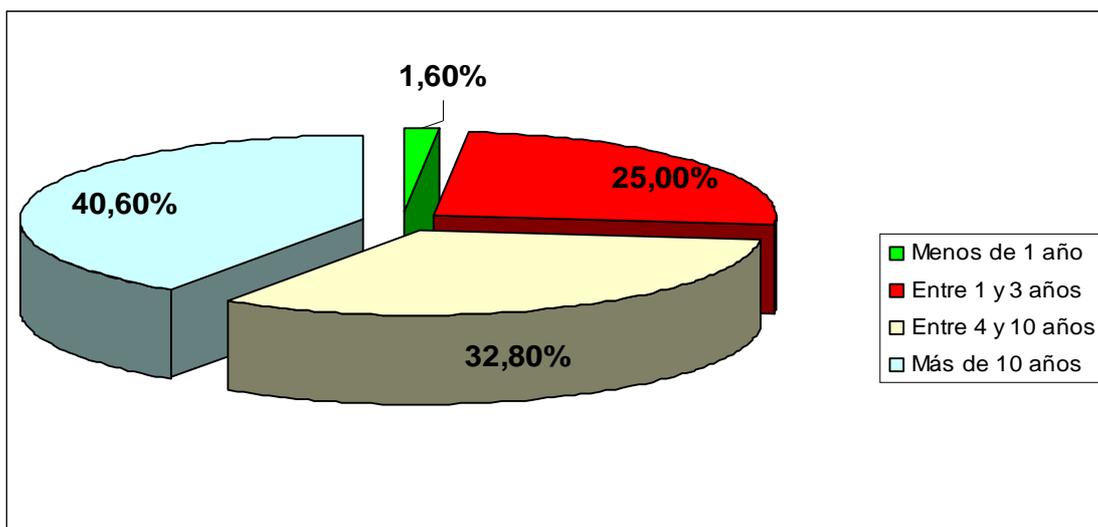
Tabla 3.7. Por antigüedad del trabajador/a

HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO EN FUNCIÓN EN FUNCIÓN DE LA ANTIGÜEDAD		NO ACOSADO		ACOSADO		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%
ANTIGÜEDAD DEL TRABAJADOR/A	Menos 1 año	18	10,30%	1	1,60%	19	7,95%
	Entre 1 y 3 años	19	10,90%	16	25%	35	14,64%
	Entre 4 y 10 años	62	35,40%	21	32,80%	83	34,73%
	Más de 10 años	76	43,40%	26	40,60%	102	42,68%
TOTAL		175	100%	64	100%	239	100%

Fuente: Elaboración propia

Si relacionamos la variable de hostigamiento psicológico con la variable de antigüedad del trabajador/a comprobamos que, como se muestra en el Gráfico 3.7., los trabajadores a medida que tienen mayor antigüedad en la empresa tienen mayor probabilidad de ser acosados laboralmente. Así, los trabajadores con antigüedad menor de un año presentan tan sólo una tasa de violencia psicológica del 1,60% frente a los trabajadores con más de 10 años de antigüedad que es del 40,60%.

Gráfico 3.7. Por antigüedad del trabajador/a.



Fuente: Elaboración propia

3.2.7. POR TIPO DE CONTRATO

Es de señalar que la mayor parte de los trabajadores en activo encuestados poseen un contrato laboral de carácter indefinido, concretamente un 50,21%. El siguiente grupo, serían los trabajadores de la Administración Pública con un 22,60% de participación y los trabajadores que tienen un contrato por obra o ETT con un 12,98% como podemos verificar en la tabla sucesiva:

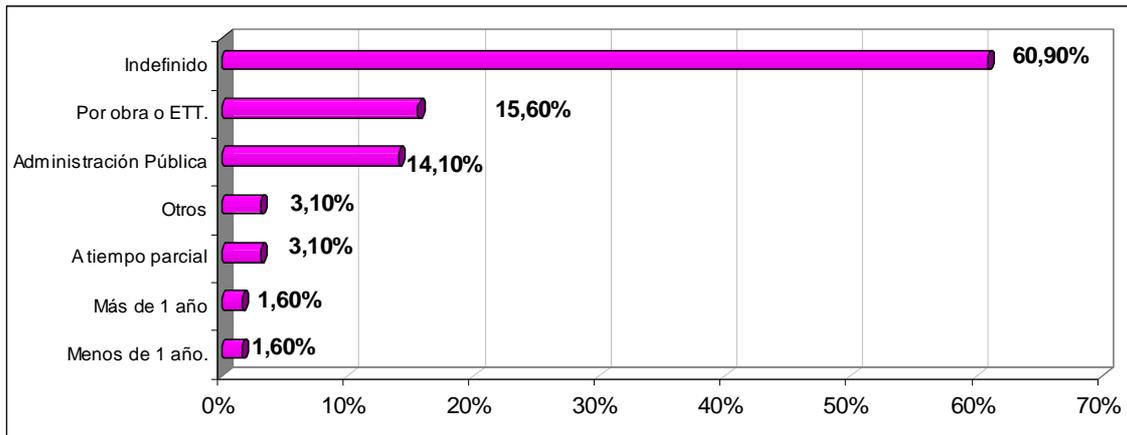
Tabla 3.8. Por tipo de contrato

HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO SEGÚN EL TIPO DE CONTRATO		NO ACOSADO		ACOSADO		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%
TIPO DE CONTRATO	Por obra o ETT	21	12%	10	15,60	31	12,98
	Tiempo Parcial FPI	11	6,30%	2	3,10%	13	5,44%
	Menos 1 año FPII	0	0	1	1,60%	1	0,42%
	Más de 1 año	7	4%	1	1,60%	8	3,35%
	Indefinido	81	46,30%	39	60,90	12	50,21
	Admón. Pública	45	25,70%	9	14,10	54	22,60
	Otros	10	5,70%	2	3,10%	12	5%
TOTAL		175	100%	64	100%	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Si cruzamos las variables de hostigamiento psicológico y tipo de contrato apreciamos que destaca considerablemente, que aquellos trabajadores que poseen un contrato laboral de carácter indefinido tienen un porcentaje de acoso laboral del 60,90%. Esto se debe, en mi opinión, a que las empresas emplean el llamado acoso estratégico; el cual va “encaminado a que los trabajadores abandonen voluntariamente su puesto de trabajo, evitando tener que justificar sus decisiones extintivas y el pago de indemnizaciones por despido” (Jurado, 2008:35). También 9 trabajadores encuestados, pertenecientes a la Administración Pública, manifiestan ser acosados en el trabajo con una probabilidad de un 14,10% ya que en estas organizaciones no existe la posibilidad de despedir al trabajador/a, por ello, se pretende aniquilarlo. Ejemplos de este último caso, los encontramos tanto en una noticia publicada por el periódico local “Heraldo de Soria” el día 20 de mayo de 2011 (*ver Anexo X*) en el cuerpo de funcionarios de la Guardia Civil como en la Diputación Provincial de Soria según publicación en prensa del mismo medio de comunicación del 28 de abril de 2012 (*ver Anexo XI*). Otro colectivo donde la tasa de violencia psicológica es significativa (un 15,60% como podemos comprobar en el Gráfico 3.8.) son el de aquellos trabajadores con contrato de trabajo por obra o servicio, así como trabajadores pertenecientes a empresas de trabajo temporal (ETT).

Gráfico 3.8. Por tipo de contrato.

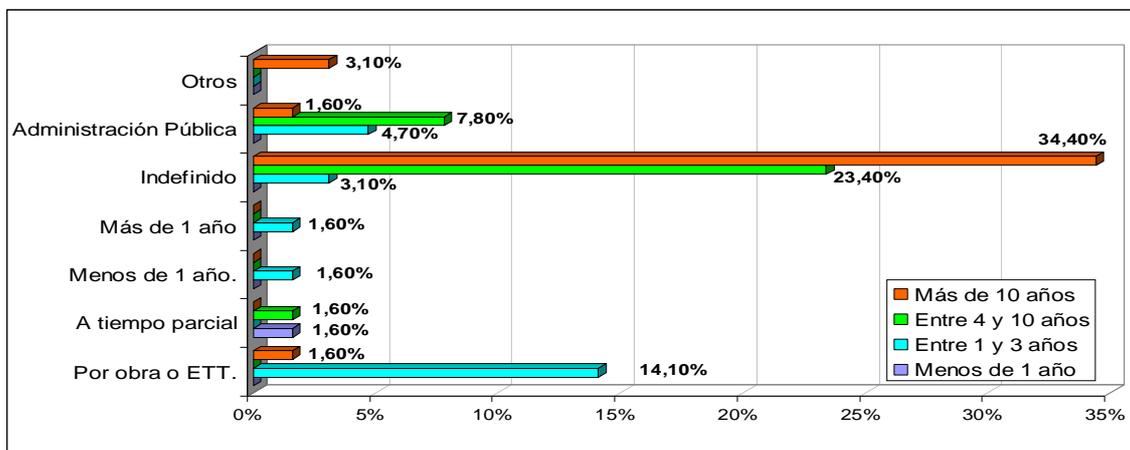


Fuente: Elaboración propia

Si relacionamos la variable de hostigamiento psicológico con la variable de antigüedad del trabajador/a y la variable tipo de contrato, podemos de nuevo corroborar que, como se muestra en el Gráfico 3.9., los trabajadores con contratos indefinidos tienen mayor probabilidad de padecer acoso laboral a medida que los trabajadores poseen más antigüedad en la empresa, hasta alcanzar una probabilidad de mobbing del 34,40%. Esto demuestra de nuevo, el acoso estratégico utilizado en las empresas para conseguir que las víctimas acaben abandonando su puesto de trabajo debido a la crisis económica actual. En cuanto a los trabajadores de la Administración Pública también ocurre lo mismo que en el caso anterior, aunque la tasa de violencia psicológica en ellos es menor llegando a alcanzar el 7,80%. A partir de los 10 años de antigüedad disminuye acusadamente.

En cuanto a los trabajadores con contratos por obra o servicio o pertenecientes a ETT, el hostigamiento psicológico se produce en aquellos trabajadores con una antigüedad entre 1 y 3 años con una tasa de acoso laboral del 14,10%.

Gráfico 3.9. Por tipo de contrato y antigüedad del trabajador/a



Fuente: Elaboración propia

3.2.8. POR LA PERSONA QUE SE RECIBE ACOSO PSICOLÓGICO

Es ineludible indicar que de todos los trabajadores encuestados 175 de ellos han manifestado que no son acosados laboralmente. El resto de trabajadores, exactamente 64, han reconocido ser víctimas de hostigamiento psicológico principalmente por jefes o supervisores y compañeros de trabajo como se muestra en la siguiente tabla 3.9.:

Tabla 3.9. Por la persona que se recibe acoso psicológico

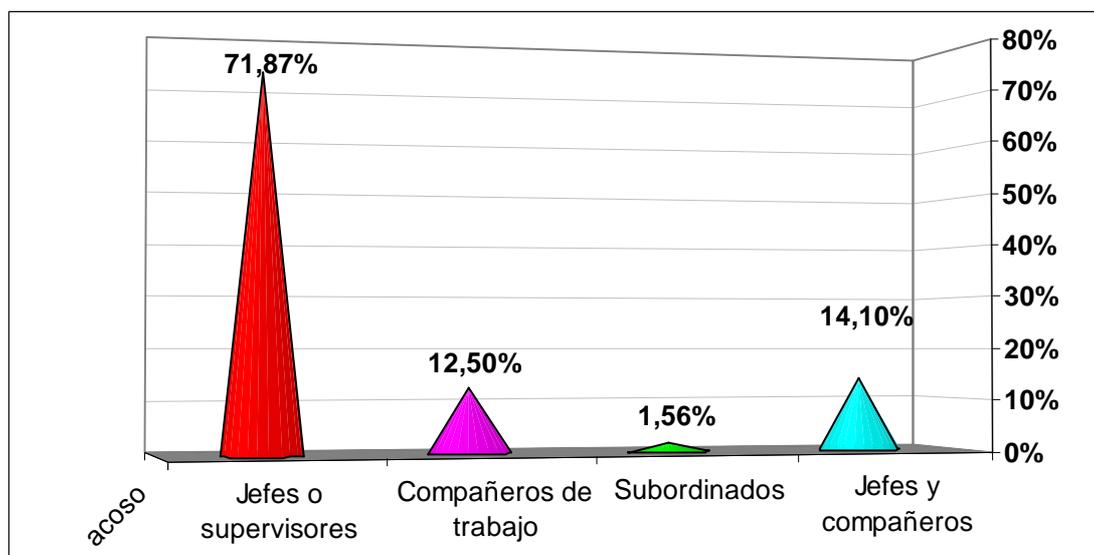
HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO FUNCIÓN DE QUIEN LO REALIZA		NO ACOSADO		ACOSADO		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%
PERSONA QUE REALIZA EL ACOSO	Jefes o supervisores	0	0%	46	71,87%	46	19,25%
	Compañeros	0	0%	8	12,50%	8	3,35%
	Subordinados	0	0%	1	1,56%	1	0,42%
	Jefes y compañeros	0	0%	9	14,07%	9	3,76%
	Nadie	175	100%	0	0%	175	73,22%
TOTAL		175	100%	64	100%	239	100%

Fuente: Elaboración propia

Si cruzamos las variables de hostigamiento psicológico y persona por quien se realiza el mismo, es decir, el origen del mobbing; comprobamos que el 71,87% de los trabajadores son víctimas de acoso laboral por sus jefes o superiores. De nuevo, se demuestra el acoso estratégico como principal motivo de hostigamiento psicológico en las empresas de la provincia de Soria en el año 2014. Es decir, 46 trabajadores han manifestado sufrir acoso vertical descendente²⁴. El siguiente colectivo sería el de aquellos empleados víctimas de acoso mixto (descendente y horizontal) con un porcentaje del 14,07% y después, el de aquellos trabajadores acosados por sus compañeros, es decir, que sufren acoso horizontal con un 12,50%. Finalmente, como podemos verificar, el acoso vertical ascendente es el que se da en menor medida, así tan sólo una persona reconoce soportar este tipo de hostigamiento psicológico el cual tan sólo representa un 1,56%.

²⁴ Véase en el Capítulo 1 “Tipos de hostigamiento psicológico” (Ver epígrafe 1.4. pág. 20).

Gráfico 3.10. Por la persona que realiza el hostigamiento psicológico.



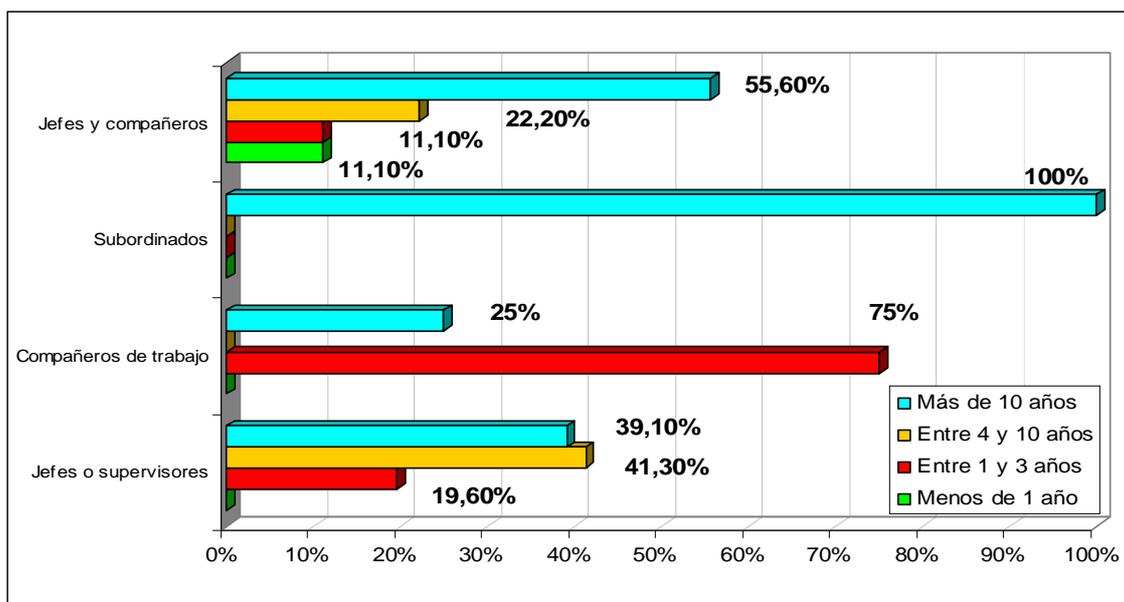
Fuente: Elaboración propia

Si entrelazamos la variable de hostigamiento psicológico con la variable de antigüedad del trabajador/a y la variable persona por quién se realiza el mobbing podemos confirmar que, como se muestra en el gráfico 3.11., los jefes o supervisores son el principal origen del acoso laboral en las empresas. Así, en trabajadores con antigüedad entre 1 y 3 años la tasa de violencia psicológica es del 19,60%. En trabajadores con antigüedad entre 4 y 10 años y superior a 10 años, la tasa de mobbing aumenta notablemente hasta alcanzar un valor de 41,30% y de 39,10% respectivamente. En cuanto al acoso laboral producido por jefes y compañeros, ocurre exactamente lo mismo que en el anterior caso, es decir, se incrementa la violencia laboral a medida que aumenta la antigüedad del trabajador/a en la empresa. Así, los trabajadores con una antigüedad hasta de 3 años la tasa de mobbing es del 11,10%, entre los 4 y 10 años de antigüedad es del 22,20% y cuando éste posee una antigüedad superior a los 10 años aumenta marcadamente hasta alcanzar una tasa de hostigamiento psicológico de 55,60%. Respecto al acoso vertical ascendente (cuyo origen es un subordinado) tan sólo hemos encontrado un caso producido a un trabajador/a quien posee una antigüedad superior a 10 años. Sin embargo, el acoso laboral horizontal, es decir, el procedente únicamente por compañeros de trabajo podemos observar que lo realizan sobre trabajadores con una antigüedad entre 1 y 3 años (la tasa de mobbing es del 75%) y en menor medida sobre aquellos trabajadores con una antigüedad de más de 10 años (con un 25%).

En el caso del hostigamiento psicológico procedente de superiores o superiores y compañeros va incrementándose con la antigüedad ya que, en mi opinión, debido a la crisis económica y, como consecuencia, de empleo que están teniendo las empresas, como ya se ha comentado anteriormente, lo utilizan para deshacerse de estos trabajadores quienes tienen que aguantar unas condiciones laborales pésimas por miedo a perder sus ingresos económicos y, por ello, no se atreven a abandonar su trabajo aguantando lo inimaginable. En el caso del mobbing originado por compañeros de

trabajo, está claro que con la crisis de empleo actual todos quieren mantenerse dentro de la empresa y hacen lo que sea para aniquilar al compañero, para parecer mejores que las víctimas, más competentes, les acusan de errores, etc., para que en caso de que la empresa tenga que realizar una disminución de plantilla debido a la crisis, no sean ellos los que estén en el punto de mira.

Gráfico 3.11. Por el hostigador psicológico y la antigüedad del trabajador/a



Fuente: Elaboración propia

3.2.9. POR TAMAÑO DE LA EMPRESA

Si dividimos por tramos dependiendo el tamaño de las empresas en función del número de trabajadores en plantilla obtenemos como resultado que: a) el 17,16% de los trabajadores encuestados pertenecen a empresas entre 1 y 10 trabajadores, b) el 34,3% a empresas de 11 a 50 trabajadores, c) el 22,18% a empresa de 51 a 250 trabajadores y d) 26,36% a empresas con más de 250 trabajadores como se muestra en la sucesiva tabla 3.10.:

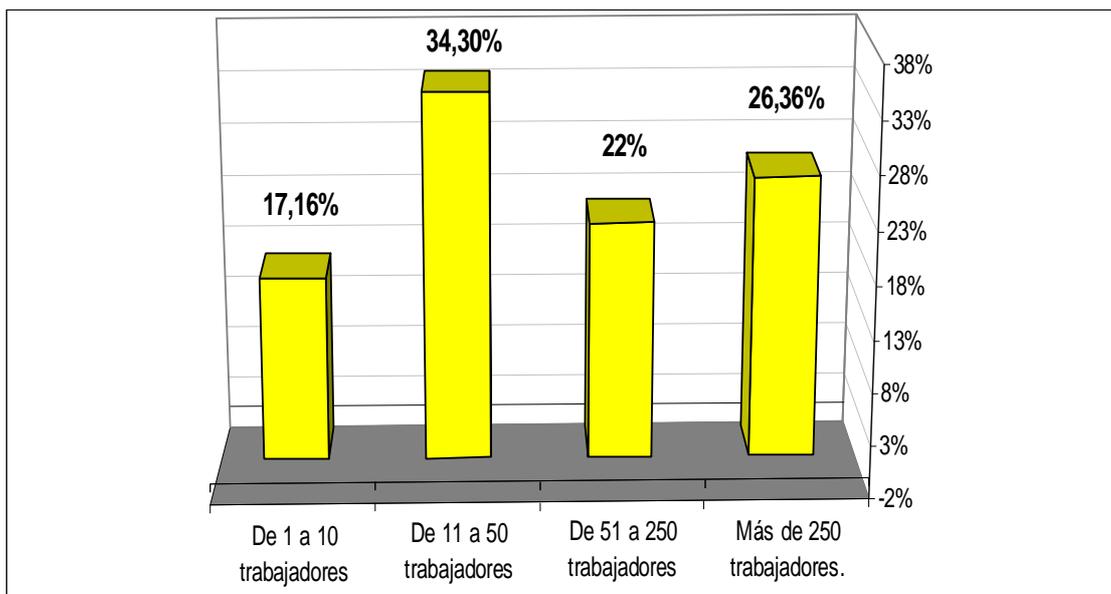
TABLA 3.10. Por tamaño de la empresa

HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO EN FUNCIÓN DEL TAMAÑO DE LA EMPRESA		NO ACOSADO		ACOSADO		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%
ANTIGÜEDAD DEL TRABAJADOR/A	De 1 a 10 trabajadores	32	18,30%	9	14,10%	41	17,16%
	De 11 a 50 trabajadores	53	30,30%	29	45,30%	82	34,30%
	De 51 a 250 Trabajadores	37	21,10%	16	25%	53	22,18%
	Más de 250 trabajadores	53	30,30%	10	15,60%	63	26,36%
TOTAL		175	100%	64	100%	239	100%

Fuente: Elaboración propia

Hay que destacar que el 34,30% de trabajadores que sufren hostigamiento psicológico pertenecen a empresas con plantillas entre 11 a 50 trabajadores y el 26,36% a empresas de más de 250 trabajadores. El 22,18% de víctimas de mobbing sus empresas cuentan con un tamaño entre 51 a 250 empleados y un 17,16% de los trabajadores encuestados que han reconocido ser acosados laboralmente sus organizaciones poseen de 1 a 10 trabajadores como podemos verificar en el Gráfico 3.12.

Gráfico 3.12. Por tamaño de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

3.2.10. POR CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO

Esta es la segunda parte del cuestionario entregado a los trabajadores encuestados donde se explica que el hostigamiento psicológico se produce cuando se dan una o varias de las 43 conductas de violencia laboral pero de forma sistemática y recurrente, con una frecuencia de mínimo una vez a la semana y una duración de 6 meses. Con ello, se intentó evitar dos problemas que suelen ocurrir en estos estudios de investigación y que se conoce como “labelling” (Piñuel, 2008:192). El labelling es un error habitual que puede ocasionar una importante distorsión en los resultados conseguidos debido a que dentro del grupo de trabajadores encuestados (la muestra) pueden existir diferencias de una persona a otra por ejemplo: respecto a su sensibilidad, a su aclimatación a situaciones de acoso laboral (la víctima termina pensando que es algo normal), a su experiencia, etc., que conducen a que las cifras resultantes de aquellos trabajadores que han manifestado ser víctimas de hostigamiento psicológico pueden variar de forma importante en nuestra investigación. Los dos mecanismos que podemos encontrar, según Piñuel (2008), y que pueden modificar el resultado final son: por un lado, la identificación de algunos trabajadores como víctimas cuando en realidad no han padecido una serie de conductas de violencia laboral de forma sistemática y frecuente hacia ellos. Por otro lado, el efecto contrario, es decir, que algunos

trabajadores no se identifiquen como víctimas de mobbing puesto que son menos sensibles a ello o están más habituados y ya se han aclimatado, pensando que es algo normal que entra dentro de su salario. Por éste motivo, se ha querido aclarar previamente a los trabajadores encuestados respecto a la frecuencia, duración y repetición de las diferentes conductas de acoso laboral, con la finalidad, de que las conclusiones a las que lleguemos sean más reales en la medida de nuestras posibilidades teniendo en cuenta la representación de nuestra muestra respecto al universo total o la población activa de la provincia de Soria.

A continuación, en la siguiente tabla 3.11., se han entrelazado las variables hostigamiento psicológico con cada una de las 43 variables de conductas de mobbing. En ella, se muestran los datos del estudio de investigación para los trabajadores acosados laboralmente revelándose las conductas propias de violencia psicológica más habituales que están soportando los trabajadores en sus empresas. Siempre, teniendo en cuenta, que éstas se produzcan con una frecuencia superior a una vez por semana y una duración de más de seis meses. También se ha reflejado su correspondiente porcentaje. Los datos obtenidos han sido los siguientes:

Tabla 3.11. Por conductas de hostigamiento psicológico

CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO MÁS FRECUENTES	VARIABLE NO		VARIABLE MARCADA	
	n	%	n	%
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.	38	59,40%	26	40,60%
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible».	46	71,88%	18	28,12%
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme.	55	85,94%	9	14,06%
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética.	61	95,31%	3	4,69%
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.	36	56,25%	28	43,75%
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.	61	95,31%	3	4,69%
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido.	46	71,88%	18	28,12%
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias.	43	67,19%	21	32,81%
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.	46	71,88%	18	28,12%
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada.	52	81,25%	12	18,75%
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.	51	79,69%	13	20,31%
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.	53	82,81%	11	17,19%
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.	55	85,94%	9	14,06%
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.	54	84,38%	10	15,62%
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga.	36	56,25%	28	43,75%
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos.	33	51,56%	31	48,44%

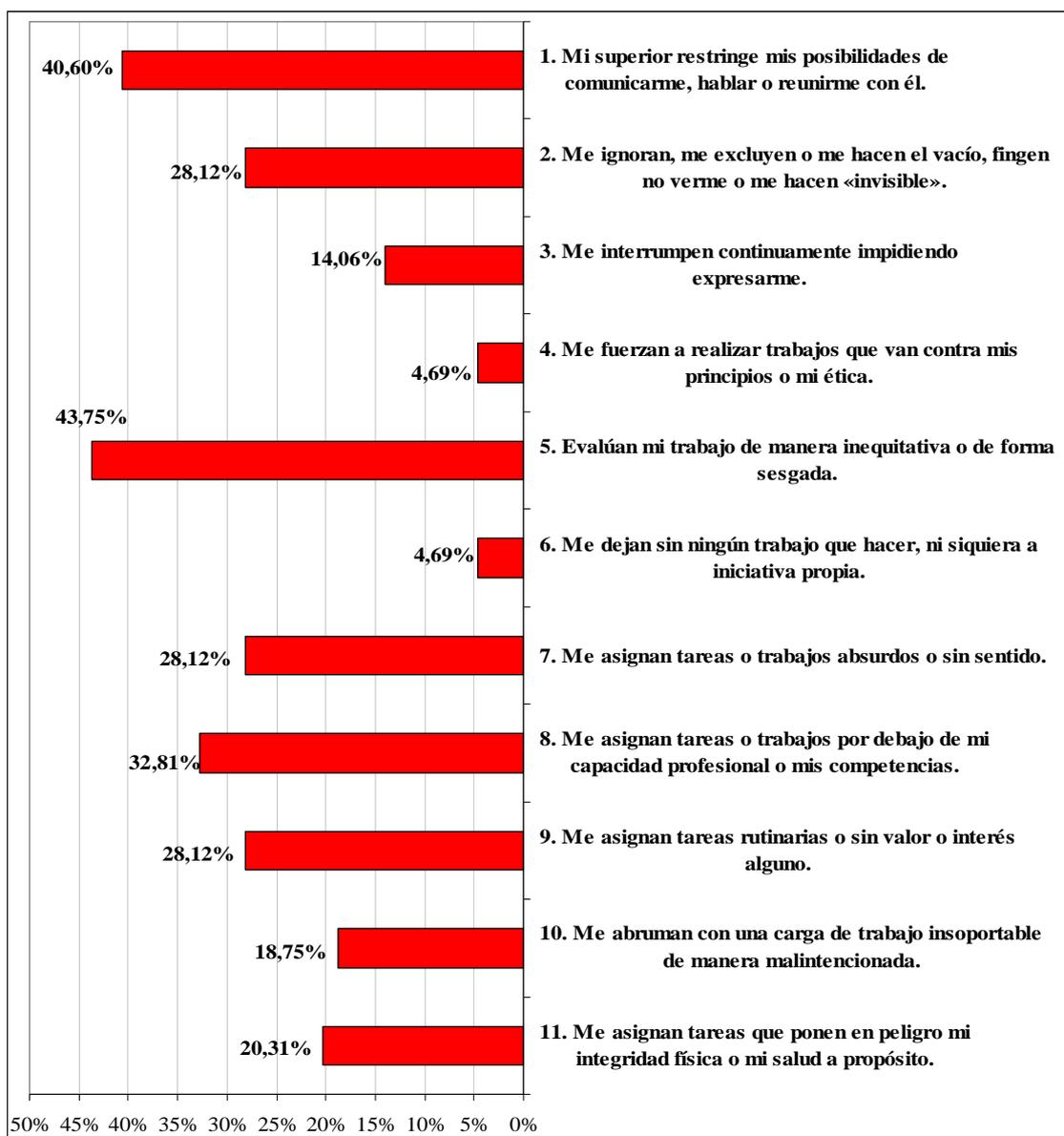
CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO MÁS FRECUENTES	VARIABLE NO		VARIABLE MARCADA	
	n	%	n	%
17. Critican cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.	36	56,25%	28	43,75%
18. Se amplifican injustificadamente errores pequeños o intrascendentes.	43	67,19%	21	32,81%
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros.	46	71,88%	18	28,12%
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despidos, traslados, etc.).	40	62,50%	24	37,50%
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.	59	92,19%	5	7,81%
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo.	46	71,88%	18	28,12%
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar».	43	67,19%	21	32,81%
24. Me menosprecian personal o profesionalmente.	48	75,00%	16	25,00%
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	61	95,31%	3	4,69%
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal.	57	89,06%	7	10,94%
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios.	56	87,50%	8	12,50%
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio.	60	93,75%	4	6,25%
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz para intimidarme.	52	81,25%	12	18,75%
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme.	62	96,88%	2	3,12%
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.	58	90,63%	6	9,37%
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada.	58	90,63%	6	9,37%
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.	51	79,69%	13	20,31%
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	57	89,06%	7	10,94%
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación.	56	87,5%	8	12,50%
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo.	51	79,69%	13	20,31%
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo	46	71,88%	18	28,12%
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada.	59	92,19%	5	7,81%
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional.	40	62,5%	24	37,50%
40. Intentan persistentemente desmoralizarme.	54	84,38%	10	15,62%
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales malintencionadamente.	53	82,81%	11	17,19%
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio».	45	70,31%	19	29,69%
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales.	63	98,44%	1	1,56%

Fuente: Elaboración propia

Debido a la extensión de las 43 variables o conductas de hostigamiento psicológico se ha decidido estructurarlo agrupándolas en 4 bloques o grupos para facilitar su visión al lector.

Así el PRIMER GRUPO son las variables 1 a 11 donde se puede observar en el Gráfico 3.13. (Por conductas de hostigamiento psicológico I), que las variables o conductas de mobbing que manifiestan los trabajadores que sufren en sus empresas con mayor frecuencia son: la variable 5 (“evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada”) es la conducta o comportamiento más frecuente (43,75%). Luego la variable 1 (“mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él”) con una tasa del 40,60%. Después la variable 8 (“me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias”) con una frecuencia del 32,81% y por último, las variables 2 (“me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»”), 7 (“me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido”) y 9 (“me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno”) todas ellas con una tasa de 28,12%.

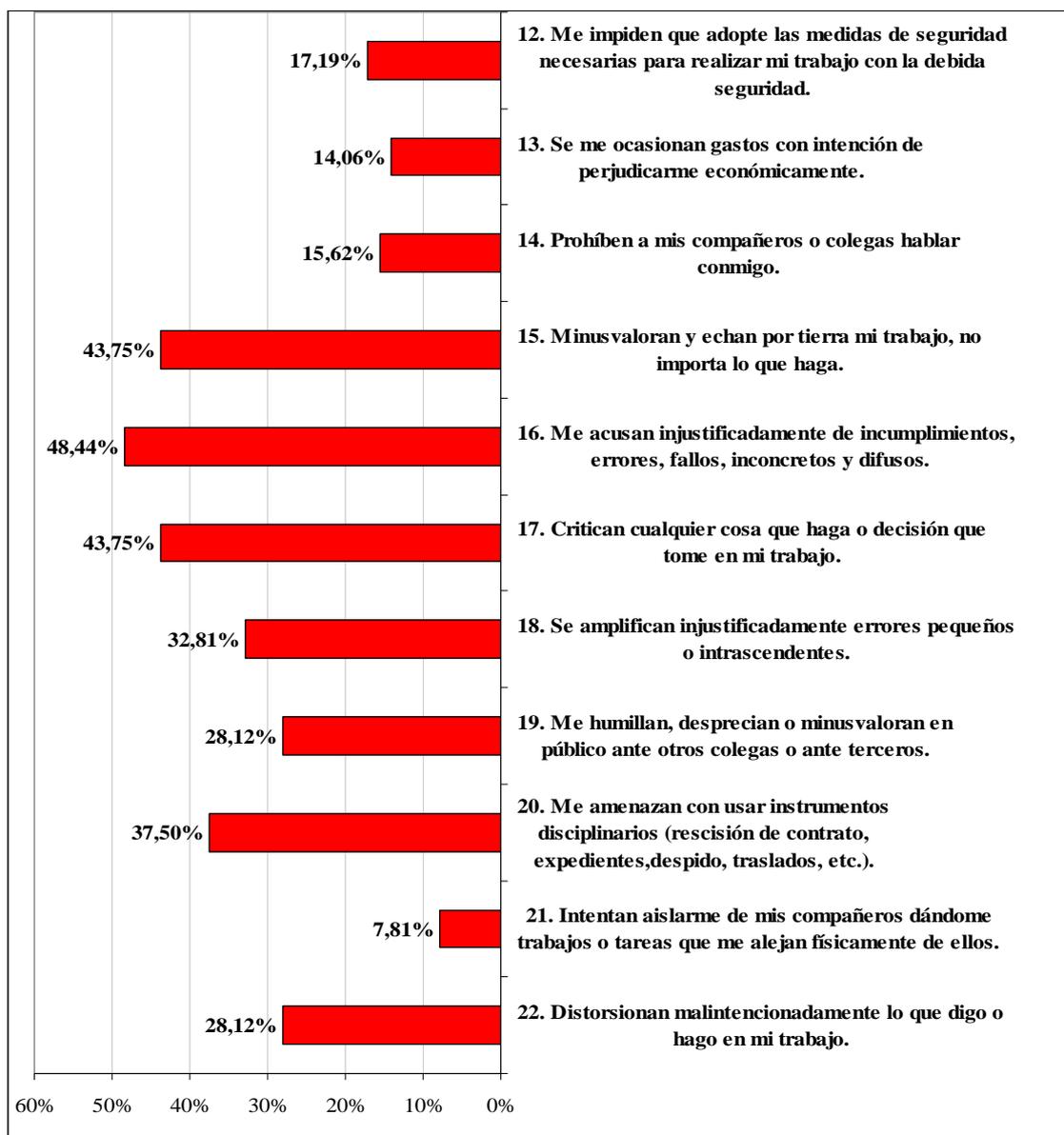
Gráfico 3.13. Por conductas más frecuentes de hostigamiento psicológico en Soria 2014 (I)



Fuente: Elaboración propia

El SEGUNDO GRUPO son las variables 12 a 22 donde se puede apreciar en el Gráfico 3.14. (Por conductas de hostigamiento psicológico II) que las variables de acoso laboral más usuales según los trabajadores encuestados serían: en primer lugar, la variable 16 (“me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores y fallos inconcretos y difusos”) con un 48,44%, luego la variable 15 (“minusvaloran y echan por tierra mi trabajo no importa lo que haga”) y 17 (“critican cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo”) ambas con un 43,75%. Después las variables 20 (“me amenazan con usar instrumentos disciplinarios por ejemplo, rescisión del contrato, expedientes, despido, traslados, etc.”) y la variable 18 (“se amplifican injustificadamente errores pequeños o intrascendentes”) con una frecuencia del 37,50% y 32,81% respectivamente. Por último, las variables 19 (“me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros”) y 22 (“distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo”) con un 28,12%.

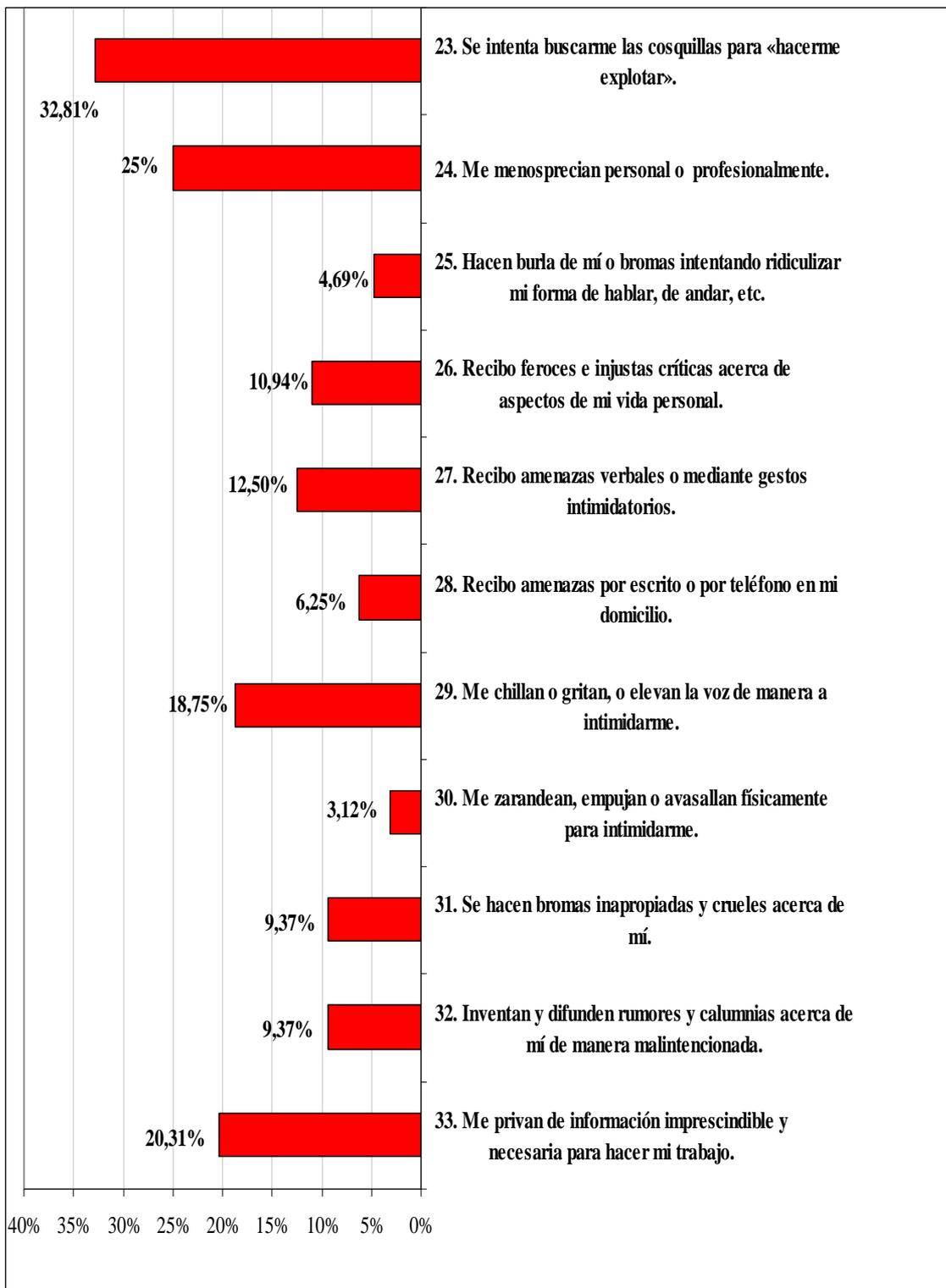
Gráfico 3.14. Por conductas de hostigamiento psicológico II.



Fuente: Elaboración propia

El TERCER GRUPO son las variables 23 a 33 donde se puede comprobar en el Gráfico 3.15. que las variables 23 (“se intenta buscarme las cosquillas para hacerme explotar” con un 32,81%) y 24 (“me menosprecian personal o profesionalmente” con un 25%) son las más habituales.

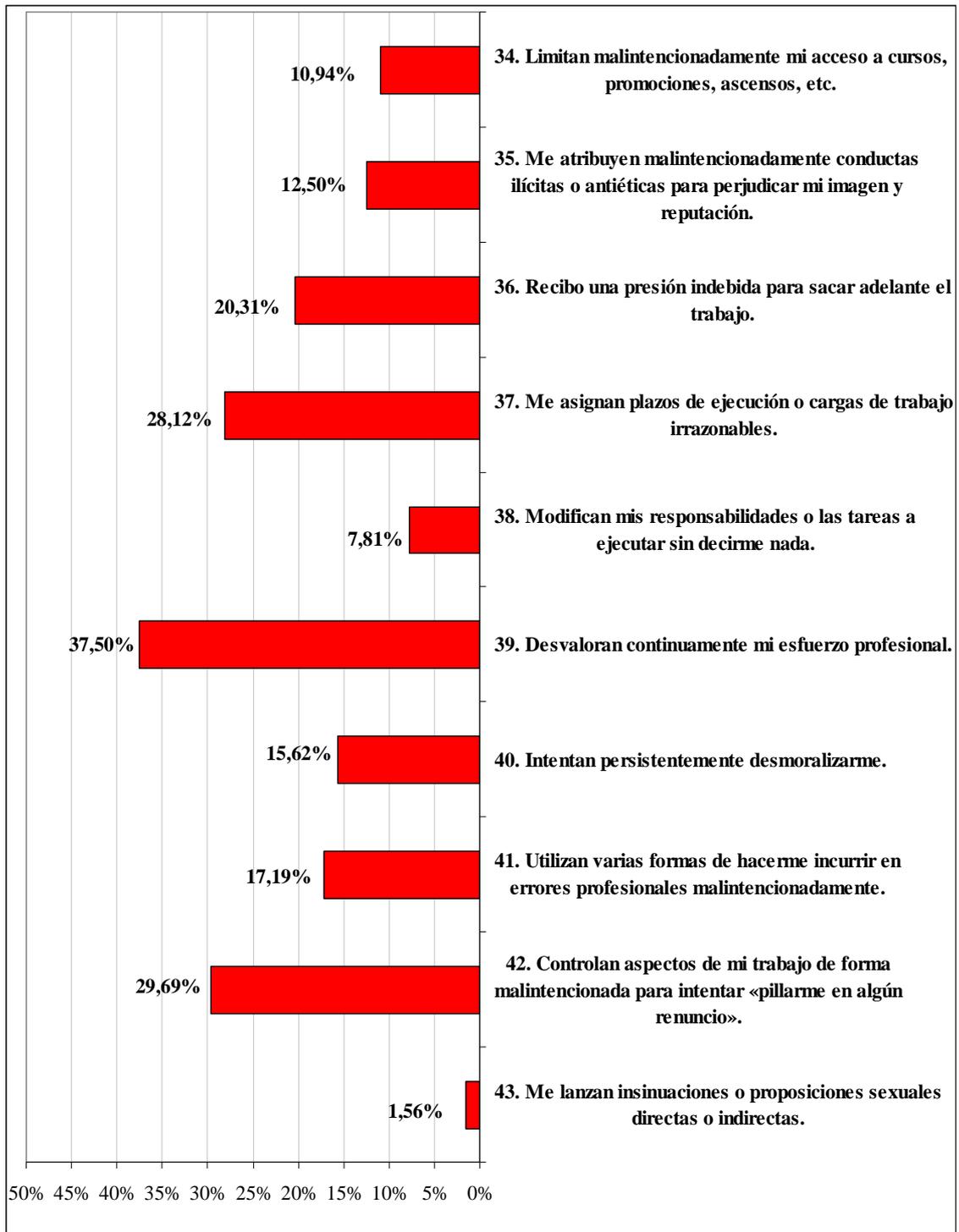
Gráfico 3.15. Por conductas de hostigamiento psicológico III



Fuente: Elaboración propia

El CUARTO, y último GRUPO son las variables 34 a 43 donde se puede verificar en el Gráfico 3.16. (Por conductas de hostigamiento psicológico IV) que las variables 37 (“me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables” con un 28,12%), 39 (“desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional” con un 37,50%) y 42 (“controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar pillarme en algún renuncio” con un 29,69%) son las más frecuentes.

Gráfico 3.16. Por conductas de hostigamiento psicológico IV



Fuente: Elaboración propia

Si sintetizamos con las 18 variables de conductas de mobbing más empleadas por los hostigadores psicológicos hacia las víctimas según los trabajadores encuestados podemos matizar que la variable más frecuente es la 16 (“me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos”) con un 48,44%. Luego le siguen las variables 5 (“evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada”), 15 (“minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga”) y 17 (“critican cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo”) con un 43,75%. Después la variable 1 (“mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él”) con un 40,60%. Por último, las variables 20 (“me amenazan con usar instrumentos disciplinarios como por ejemplo rescisión de contrato, expedientes, despidos, traslados, etc.”) y 39 (“desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional”) con un porcentaje del 37,50% como podemos comprobar en el siguiente Gráfico 3.17. (Resumen por conductas de hostigamiento psicológico más frecuentes y utilizadas en las empresas de Soria en 2014):

Gráfico 3.17. Resumen por conductas de hostigamiento psicológico más frecuentes y utilizadas en las empresas de Soria en 2014



Fuente: Elaboración propia

3.3. MAGNITUD DEL FENÓMENO

Un informe realizado por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (European Agency for Safety and Health at Work; EU-OSHA) en 2011 manifiesta que el hostigamiento psicológico es uno de los problemas más habituales en las organizaciones europeas, concretamente, entre un 5% y un 20% de los empleados europeos son víctimas de mobbing. Sin embargo, pese a que el 40% de los empresarios encuestados parecen preocupados ante el acoso laboral únicamente entre el 10% y el 25% han establecido medidas correctoras. Las cifras indican que el hostigamiento psicológico es más usual en los sectores de Sanidad, Educación y Trabajo Social (UGT, 2013).

Respecto a España, es complicado conocer los datos debido a la inexistencia de estadísticas fiables y oficiales. Lo que sí hay son estudios de autores acreditados que pretenden mostrarnos de forma cercana el fenómeno. De esta manera, el informe estadístico de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de trabajo del año 2001 señalaba en torno a 750.000 personas como víctimas de mobbing, es decir, un 5% (Instituto de Estudios Laborales Esade-Randstad, 2003).

En el año 2001 y 2002, se elaboraron los primeros informes Cisneros I y Cisneros II respectivamente, por el profesor Iñaki Piñuel, para evaluar la violencia laboral en las empresas de todos los sectores y sus consecuencias. Los resultados de ambas investigaciones fueron que entre el 11,4% y 15% de los trabajadores eran acosados laboralmente (Piñuel y Oñate, 2002). “Esto representaba ya en 2002 más de 2,3 millones de trabajadores afectados por el mobbing en España” (Piñuel, 2008:176-177).

En 2005, de nuevo Piñuel, elaboró un informe Cisneros VI fruto de su investigación para analizar el hostigamiento psicológico de los trabajadores de la Comunidad de Madrid, cuyas conclusiones fueron que: 1 de cada 10 de los trabajadores encuestados, esto es el 9,2%, padecían acoso psicológico en el trabajo. Los hombres eran igualmente acosados que las mujeres. El tipo de mobbing utilizado era mayoritariamente el vertical descendente (70%). El puesto sobre el que recaía el hostigamiento psicológico era el de Administrativo con un 12,70% y los trabajadores más acosados eran aquellos con edades superiores a los 45 años (Clemente y otros, 2008).

Algunos años después, en el año 2009, Piñuel²⁵ volvió a realizar un nuevo estudio de investigación, el informe Cisneros XI, destinado al igual que el anterior (Cisneros VI) a estudiar la violencia psicológica que sufrían los trabajadores, una vez más, en la Comunidad de Madrid, cuyas conclusiones determinaban que un 13,2% de trabajadores en activo eran víctimas de mobbing. Ello suponía 2,5 millones de trabajadores. El acoso laboral utilizado era mayoritariamente el descendente (64%) y los mandos intermedios eran los trabajadores que manifestaban verdaderas situaciones de violencia laboral. Además, los hombres (15,8%) superan a las mujeres (10,70%) en las tasas de hostigamiento psicológico.

²⁵ Además de estos Barómetros Cisneros, Iñaki Piñuel elaboró otros de sectores específicos como: sector sanitario (Cisneros III), Educación universitaria (Cisneros IV) y Administración Pública (Cisneros V).

Cinco años después, se publicó la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo²⁶ (2011) donde se exponía que el 11% de los empleados encuestados confirmaban ser víctimas de mobbing (Almodóvar y otros, 2011).

Según los resultados de nuestro estudio de investigación aplicado a los trabajadores de todos los sectores de la provincia de Soria, las conclusiones de cara a poder comparar con los mencionados informes de investigación de años anteriores, han sido que: a) el 26,78% de los trabajadores manifiestan estar sufriendo situaciones de hostigamiento psicológico en el trabajo actualmente, b) los hombres son los que demuestran unas tasas de mobbing más alta que las mujeres (62,50% y 37,5% respectivamente), c) el acoso laboral más utilizado es el acoso vertical descendente (71,90%) y d) los trabajadores que reconocen estar padeciendo violencia psicológica ocupan puestos de trabajo de operarios (48,40%) y técnicos especialistas (43,80%).

El hostigamiento psicológico se ha duplicado en los últimos años. La causa común que existe en cualquier situación de mobbing es que la víctima se ha convertido en un individuo amenazante para el acosador o los acosadores (Piñuel, 2003 y Bosqued, 2005). Los motivos son de diversa índole y los más asiduos son:

- Los celos, la envidia hacia el individuo escogido como chivo expiatorio (sobre quien recaerá la culpa pese a no cometer el error) simplemente porque posee unas cualidades demasiado destacadas como pueden ser: por una competencia, o por su capacidad profesional, mejor currículum, el fuerte aprecio por el resto de la organización, su carisma, su empatía, su valoración y felicitaciones reconocidas por la empresa en el desempeño de su trabajo, así como de su satisfactoria vida personal y familiar que el agresor no posee, o un estatus socioeconómico superior al acosador, etc.
- No ser sumiso y no dejarse manipular, no estar de acuerdo con los criterios y actitudes de la persona o grupos de personas que ostentan el poder quienes se proponen aniquilarla y que salga de la organización deshaciéndose de ella puesto que la víctima no satisface los intereses de la empresa.
- La persona acosada, en caso de que sea una mujer, rechace proposiciones sexuales por parte de su hostigador psicológico.
- Acoso discriminatorio vinculado a conductas que vulneran el artículo 14 CE²⁷ como pueden ser: por un lado, el hostigamiento psicológico por razón de género, es decir, el acoso moral hacia la víctima únicamente por ser mujer. Por otro lado, el mobbing por cualquier otra circunstancia discriminatoria, esto es, cuando la persona acosada es diferente bien sea por su edad, idioma, raza, orientación sexual, experiencia laboral, cualificación profesional, cultura que emplean para culpabilizarla de todo error laboral.

²⁶ “El INSHT para mantener un conocimiento actualizado de las condiciones en que los trabajadores realizan su trabajo en España. Para ello, uno de los instrumentos fundamentales con los que cuenta es la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT), investigación que viene realizándose periódicamente desde 1987” (INSHT, 2011:3).

²⁷ Constitución Española, 1978. “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”.

- Acoso por motivos de dominación: es decir, para dar una lección a la víctima, y así, que sus compañeros vean el poder que tiene ese agresor de hostigar y hacer daño. Además, para que también se den cuenta que eso mismo les puede pasar a ellos en caso de que no hagan o incumplan lo que el hostigador psicológico les indique. Significa el poder de dominio sobre la persona acosada para humillarla, amenazarla e intimidarla, para que sea el chivo expiatorio (Nora Rodríguez, 2003), etc. vulnerando el respeto a la integridad personal (moral, física y psíquica) cuyo derecho está protegido por el artículo 15 C.E.²⁸.
- Para aniquilar la resistencia de la persona acosada y obligarla abandonar la organización de tal manera que así la empresa no tendría que desembolsar la indemnización por despido improcedente. Para ello, utiliza trampas que justifiquen su mal rendimiento e infravaloren su desempeño, comisión de errores y absentismo producido por la desestabilización psicológica que está padeciendo la víctima.
- Otras veces, se pretende con ello que la persona acosada renuncie a derechos reconocidos legalmente como obligarle a un cambio de turno o de puesto de trabajo, coaccionarla para que ésta acate unas condiciones de jubilación anticipada, obligarle a que acceda a unas condiciones retributivas inferiores a lo pactado, coaccionarle para que solicite una movilidad a otro centro de trabajo o una excedencia (Piñuel, 2003).
- Haber permanecido en situación de incapacidad laboral un tiempo prolongado lo cuál significa para algunas organizaciones una traición y una ofensa.
- Atravesar una situación de crisis personal derivada de alguna enfermedad de la víctima, de un familiar suyo, de un divorcio o separación matrimonial, etc. El hostigador psicológico, tras la debilidad de la persona acosada, decide realizarlo en ese instante que la víctima carece de energía para protegerse de la situación de mobbing.
- Haber realizado alguna denuncia contra la empresa por algún incumplimiento laboral.
- La víctima ha roto una relación sentimental con su pareja quien forma parte de la plantilla de su misma empresa, es decir, trabajan juntos. Este individuo se ha convertido en su hostigador psicológico y como consecuencia de su resentimiento desea destruirla a toda costa.

La incapacidad de la empresa para solucionar este problema ayuda al deterioro de los individuos que trabajan en esa organización y perjudica el rendimiento de la empresa así como la calidad de los productos que fabrican (Boada y otros, 2012). El hecho de que la empresa desee librarse de la persona acosada le produce a ésta un gran sentimiento de culpabilidad, así como una serie de consecuencias pero no sólo a la

²⁸ Constitución Española, 1978. “Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes. Queda abolida la pena de muerte, salvo lo que puedan disponer las leyes penales militares para tiempos de guerra”.

víctima o trabajador/a afectado sino también para el acosador, la organización, el núcleo familiar y social así como para la comunidad:

a) **PARA LA VÍCTIMA O EL TRABAJADOR/A AFECTADO:** Según Martín Daza y otros (1998) y Piñuel (2001) las consecuencias del acoso laboral en la víctima afecta sobre su salud a distintos niveles:

- A nivel psíquico, puede presentar:
 - Síntomas emocionales: como tristeza, sentimiento de culpa, de fracaso, inseguridad, frustración, baja autoestima o impotencia, aislamiento, ira, rencor y deseos de venganza contra el agresor, etc.
 - Síntomas cognitivos: como problemas de concentración y memoria, recordar continuamente los hechos del mobbing, etc.
 - Síntomas de comportamiento: como hablar continuamente del tema, evitar el lugar de trabajo o los sitios próximos a él, miedo a volver a trabajar, a coger el teléfono, a enfrentarse con su jefe, a salir a la calle e incluso en situaciones de acoso psicológico grave por su intensidad y duración pueden llegar incluso al suicidio.
- A nivel físico: dolor de espalda, cabeza y estómago, dificultades para conciliar el sueño y mantenerlo, pesadillas repetitivas sobre las situaciones de acoso, etc.
- A nivel social, ya que su aislamiento trae como consecuencia que le den la espalda sus amigos y desaparezcan.
- A nivel laboral, puesto que las personas afectadas se vuelven personas desmotivadas y disminuirá su rendimiento así como la calidad del mismo. La víctima necesita renunciar a su puesto de trabajo, decide marcharse y abandonar la empresa ya que se cree incapaz para ejecutar una labor.

b) **PARA EL ACOSADOR:** El hostigador psicológico se siente poderoso, valioso, importante, su ego está satisfecho porque ha aniquilado a su envidiada víctima. Se siente liberado e influyente ya que los compañeros y la empresa han colaborado.

c) **PARA LA ORGANIZACION DE TRABAJO:** Ante una situación de hostigamiento psicológico la organización también sale lastimada debido a que el trabajo en equipo se ve gravemente dañado obteniendo unas consecuencias negativas:

- ❖ Respecto al nivel de rendimiento laboral: puesto que uno de los efectos que tiene el acoso laboral es una aminoración del rendimiento de la víctima o nula productividad. Además, la persona acosada se ve necesitada de coger la baja médica incrementándose de esta manera el absentismo laboral. Así, las víctimas de mobbing tarde o temprano, presentan problemas de salud que les llevan inicialmente a bajas de corta duración por enfermedad con la que se intentan recuperar. Posteriormente, se producen bajas de larga duración como consecuencia de sus problemas psicológicos. Se ha dañado la comunicación y mermado la motivación y colaboración entre los compañeros, por todo ello, disminuye el rendimiento laboral tanto de la cantidad como de la calidad del

trabajo. Incluso en fases más avanzadas puede ocurrir que la persona acosada abandone la empresa, lo cual significa para la organización una pérdida de experiencia y conocimientos.

- ❖ En cuanto al clima laboral resulta deteriorado ya que se ha dañado “la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales” (Martín Daza y otros, 1998:5) entre los compañeros de trabajo. Como resultado de todo ello aparece el estrés.
 - ❖ Un tercer coste directo es el aumento de la accidentalidad ya que existen diferentes estudios estadísticos donde se ve que a medida que disminuye la calidad del clima laboral aumenta la accidentalidad. Esto es debido a que el acoso laboral disminuye la seguridad puesto que merma la confianza que tiene el trabajador/a en sí mismo. Por ello, el hostigamiento psicológico es un importante predictor de las bajas por enfermedad laboral.
- d) **PARA EL NUCLEO FAMILIAR Y SOCIAL:** El entorno de la víctima sufrirá las consecuencias de tener una persona cercana que se aislará socialmente, mostrará malhumor con la familia, evitará contactos, surgirán los conflictos con la pareja o su familia, etc. Todo ello contribuirá a que padezca alteraciones psiquiátricas pudiendo refugiarse, en algunas ocasiones, en el alcohol y las drogas.
- e) **PARA LA COMUNIDAD:** “La pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, o costes de las pensiones de invalidez, etc.” (Martín Daza y otros, 1998:6).

CONCLUSIONES

Como decíamos al principio de este Trabajo Fin de Grado, el hostigamiento psicológico es un fenómeno muy presente en las empresas en la actualidad debido a que con la llegada de la crisis económica en el 2008, se han ido estableciendo numerosas modificaciones que han cambiado las relaciones laborales y han generado unas pésimas condiciones de trabajo y de empleo haciendo surgir o incrementar distintas formas de violencia laboral, una de ellas es el hostigamiento psicológico o mobbing. Por ello, la crisis por un lado, ayuda a que aumenten las tensiones y conflictos en el ámbito laboral, y por otro lado, tiene como consecuencia que las plantillas de las empresas van disminuyendo a florando en los trabajadores el miedo a perder su puesto de trabajo además de una gran inseguridad laboral y estrés. Todo ello, hace que surjan con más frecuencia las conductas negativas en los centros de trabajo generando malísimos climas laborales y perjudicando tanto la salud de los trabajadores y las relaciones entre ellos como la productividad laboral, demostrando las deficiencias organizacionales de las empresas así como sus tóxicos entornos laborales. A día de hoy, la empresa es el lugar idóneo para gestar el acoso laboral que puede afectar a cualquier trabajador/a. Pero, de acuerdo con Ovejero (2010), el hostigador psicológico es así por su personalidad o por una niñez problemática pero principalmente lo es por la cultura empresarial y social de hoy en día.

El presente estudio empírico realizado para el Trabajo de Fin de Grado, a través de un método cuantitativo como es la encuesta, ha perseguido el objetivo de dar a conocer la existencia o no de hostigamiento psicológico en las empresas de la provincia de Soria en el año 2014. El resultado de la muestra sobre la que se ha hecho el estudio de investigación, y que supone un 0,65% de la población activa total de la provincia de Soria, nos muestra, en base a las diferentes preguntas formuladas a los trabajadores y que reflejan únicamente los datos aportados por los encuestados, que existe un porcentaje de trabajadores que manifiestan estar padeciendo una o varias conductas de acoso laboral; precisamente un 26,78%, aunque debemos destacar que la muestra estudiada es demasiado pequeña y, por ello, poco representativa. Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

- La tasa de hostigamiento psicológico de los hombres es del 62,50% frente al de las mujeres que es del 37,50%, es decir, que por cada mujer hay dos hombres que sufren mobbing.
- Según la variable edad del trabajador/a se insinúa que con la edad parece que aumenta el riesgo de sufrir acoso laboral en la empresa. Así los trabajadores con edades comprendidas entre 36 y 50 años son los que muestran mayores tasas de acoso psicológico (62,50%). Luego, a partir de los 51 años se produce un acusado descenso hasta alcanzar una tasa de mobbing del 15,60% y volviendo de nuevo a estar por debajo de la media. Los jóvenes menores de 20 años es el colectivo que menor tasa de hostigamiento psicológico tiene, concretamente un 1,60% puesto que la precariedad laboral añadida a su inicio en el mundo profesional les convierte en trabajadores muy vulnerables, que apenas sufren periodos de mobbing o si los padecen son de corta duración puesto que rápidamente abandonan el puesto de trabajo o son expulsados por la empresa.

- Según la variable de grupos profesionales se observa que las personas que reciben acoso laboral son los operarios (48,44%) y los técnicos especialistas (43,75%).
- Los sectores con mayor tasa de violencia psicológica son los de Inmobiliarias y Alquileres (Servicios empresariales) y Actividades Sanitarias y Veterinarias (Servicios Sociales). A continuación, serían los sectores de Administración Pública, Comercio y Reparaciones. Finalmente, serían los sectores de Construcción, de Industria y de Hostelería.
- Los trabajadores a medida que tienen mayor antigüedad en la empresa tienen también mayor probabilidad de ser acosados. Así, los empleados con una antigüedad menor de un año presentan tan sólo una tasa de hostigamiento psicológico del 1,60% frente a los trabajadores con más de 10 años de antigüedad que es del 40,60%.
- El grupo de los trabajadores con estudios primarios FPI es donde se concentra la mayor tasa de acoso laboral.
- Los trabajadores con contratos indefinidos son los que presentan mayor tasa de mobbing.
- El 71,87% de los trabajadores son víctimas de hostigamiento psicológico por sus jefes o superiores (acoso vertical descendente).
- Las conductas de violencia psicológica más empleadas por los hostigadores hacia las víctimas según los trabajadores encuestados podemos matizar que la variable más frecuente es la 16 (“me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos”) con un 48,44%. Luego le siguen las variables 5 (“evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada”), 15 (“minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga”) y 17 (“critican cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo”) con un 43,75%. Después, la variable 1 (“mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él”) con un 40,60%. Por último, las variables 20 (“me amenazan con usar instrumentos disciplinarios como por ejemplo rescisión de contrato, expedientes, despidos, traslados, etc.”) y 39 (“desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional”) con una tasa de acoso laboral del 37,50%.

Todos estos datos revelados nos vienen a corroborar que, como decíamos, debido a la crisis económica del momento ha cambiado el principal motivo del mobbing pasando de ser “la reivindicación de los derechos laborales, los celos o la envidia por una competencia o capacidad profesional fuera de lo común” (Piñuel, 2008:123) a emplear el llamado acoso estratégico por parte de las empresas; un acoso que proviene de la dirección, cuyo objetivo es, dentro de la empresa privada, que los trabajadores se marchen voluntariamente de la organización ahorrándose de esta manera el desembolso de indemnizaciones por cese en la misma y en la Administración Pública, como en estas organizaciones no existe la posibilidad de despedir al trabajador/a, por ello, se pretende aniquilarlo. Es decir, en estas empresas donde se producen estas conductas de acoso psicológico son organizaciones tóxicas y es otra consecuencia más de la crisis económica y de empleo del momento actual puesto que los trabajadores por miedo a

perder su trabajo soportan una elevada carga mental, un ritmo de trabajo desmesurado y sufriendo distintas conductas de hostigamiento psicológico que atentan contra la dignidad humana. Sin embargo, la mayoría de las empresas no reconocen la presencia de acoso laboral dentro de su organización y por ello, no realizan una prevención real sobre él.

Con la reforma del Código Penal (LO 5/2010), se considera delito la realización reiterada de “actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima” (artículo 173.1) y se puede castigar al acosador con la pena de prisión de seis meses a dos años. Pese a ello, no ha disminuido el mobbing sino todo lo contrario, se ha incrementado en los últimos años pasando del 9% (2006) al 13% (2009), según el XI Barómetro Cisneros pilotado por el profesor Iñaki Piñuel y alcanzando hasta un 26,78% (2014) según nuestro estudio de investigación sobre el hostigamiento psicológico en la provincia de Soria. Sin embargo, aunque lamentablemente desconocemos las cifras de las denuncias existentes hasta la actualidad (puesto que la Inspección de Trabajo, en el mes de marzo del 2014, no pudo revelar ningún dato salvo los publicados en su página oficial en cuanto a violencia laboral) podríamos atrevernos a decir que escasean. Esto se debe, por un lado, a que a la víctima le resulta muy complicado reunir las pruebas, que puede aportar y con las que además, puede demostrar el acoso psicológico al que está sometida en su empresa. Por otro lado, la actual crisis económica con la que los trabajadores aguantan unas deplorables condiciones laborales puesto que no pueden permitirse abandonar la empresa ya que necesitan ese salario para vivir y como consecuencia, aguantan lo inimaginable.

Todo lo anteriormente mencionado nos lleva en la misma dirección ya que el hostigamiento psicológico no es un conflicto entre compañeros sino que es un problema organizacional puesto que demuestra que algo falla dentro de ella, como por ejemplo, la forma de organizar las tareas, la selección de los mandos bien intermedios o superiores e incluso directivos, etc. Así, “no es posible erradicar de verdad las conductas de maltrato si no se erradican los patrones y los valores culturales organizativos que sustentan a quienes acosan o justifican el acoso contra otros” (Piñuel, 2008:204). Además, entre otras actuaciones, es necesario identificar y evaluar los riesgos psicosociales (prevención) así como actuar para detectar y eliminar situaciones de acoso laboral (intervención) protegiendo de esta manera la salud de los trabajadores. Todo ello se consigue con los protocolos o los procedimientos de gestión interna de conflictos de violencia laboral. Estos son una herramienta que nos permite identificar las causas que originan las situaciones de mobbing en el trabajo sino también las soluciones para frenar los conflictos laborales y mejorar la organización laboral consiguiendo un clima de trabajo satisfactorio. Los protocolos sobre violencia laboral serían más útiles y eficaces si se incluyesen en los convenios colectivos.

El hostigamiento psicológico es un trascendental problema para todos. En primer lugar, para los trabajadores porque les daña gravemente su salud. En segundo lugar, para los empresarios, por sus consecuencias tanto económicas (aumento del absentismo y disminución del rendimiento de trabajo y de la productividad) como organizativas que conlleva. En tercer lugar, para el Estado o Administraciones ya que merman los gastos en abogados, el tiempo de su trabajo que ello comprende, las derivadas de indemnizaciones o sanciones administrativas así como “el coste que debe soportar el sistema público de Seguridad Social al hacerse cargo de las prestaciones económicas y de asistencia sanitaria que se derivan de la reparación de los daños en la salud de los trabajadores afectados” (Gimeno y otros, 2011:35). Así, “en Euskadi ya ha

habido resoluciones administrativas y sentencias condenatorias de los tribunales que, entre indemnizaciones, recargos de prestaciones de la seguridad social y sanciones administrativas a las que tuvo que hacer frente la empresa, supusieron un montante global de más de 600.000 euros” (Aldama P., 2013). Por ello, los protocolos de gestión interna de los conflictos de violencia laboral presentan una gran ventaja para todos tanto a nivel personal, para las víctimas, como a nivel económico, para las empresas y para las Administraciones. Por eso, es vital la existencia de los mismos dentro de las empresas para prevenir, intervenir y erradicar las conductas de mobbing en los centros de trabajo.

Por último, de todo lo comentado anteriormente podemos concluir que, pese a que se ha avanzado considerablemente en los últimos años respecto a éste tema con la única pretensión de prevenir las situaciones de hostigamiento psicológico en las empresas y proteger a las víctimas, por desgracia, todavía queda mucho por hacer para erradicar definitivamente este riesgo laboral originado por pésimos métodos de organización y de gestión empresarial ya que es un problema muy importante y espinoso principalmente para las empresas y las Administraciones Públicas. Así, podemos alegar que el fenómeno de mobbing todavía requiere un profundo estudio y queda muy claro que es un serio problema actual y presente en la vida de muchos trabajadores que, independientemente de las variaciones en los datos estadísticos facilitados por estudios de investigación, debemos recordar que tras esas diferentes cifras se oculta la situación de una persona indigna, ilícita y degradante, un trabajador/a que sufre y, como ya se ha mencionado anteriormente, con unas graves consecuencias y costes para todos, principalmente personales pero también económicos, y por ello de gran interés para la organización, la sociedad y la comunidad en general.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Facts 23 [en línea]. *Acoso moral en el trabajo*. Bélgica, 2002 [ref. de 20 marzo 2014]. Disponible en Internet: <<https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/23/view>>. ISS 1681-2085
- **ALDAMA P. (2013):** “Prevenir el acoso la mejor inversión”. En: <http://www.elmundo.es/elmundo/2013/06/28/paisvasco/1372410019.html>
- **ALMODÓVAR, A, GALIANA Mª L., HERVÁS P. y PINILLA F.J. (2011).** “VII Encuesta Nacional de condiciones de trabajo”. En [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20\(VII%20ENCT\).pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20(VII%20ENCT).pdf)
- **AQUINO, K. y LAMERTZ, K. (2004):** “A Relational Model of Workplace Victimization: Social Roles and Patterns of Victimization in Dyadic Relationships”. *Journal of Applied Psychology*, 6, 89:1023-1034. En: http://www.sauder.ubc.ca/Faculty/People/Faculty_Members/Aquino_Karl/~media/Files/Faculty%20Research/Publications/Aquino-Paper-RelationalModel.aspx
- **AUSFELDER, T. (2002):** “*El Acoso Moral en el Trabajo*”. Ed. Océano-Ámbar, Barcelona.
- **BARÓN DUQUE, M., MUNDUATE JACA L. y M.J. BLANCO BAREA (2003):** “La espiral del mobbing”. *Papeles del Psicólogo*, 84: 55-61. En: <http://www.istas.net/upload/LA%20ESPIRAL%20DEL%20MOBBING.pdf>
- **BESTRATEN, M., GIL, A. y PIQUÉ, T. (2001):** “La gestión integral de los accidentes de trabajo (I): tratamiento documental e investigación de accidentes”. NTP 592. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp_592.pdf
- **BOADA, J. y GRAU, P. (2012):** *Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Editorial UOC, Barcelona.
- **BOSQUED LORENTE, M. (2005):** *Mobbing. Cómo prevenir y superar el acoso psicológico*. Paidós, Barcelona.
- **CAÑAVATE BUCHÓN, G. (2014):** “Cuestionario LIPT-60 de Leymann”. Asociación de Ergonomía de la Comunidad Valenciana. Valencia. En: <http://www.ergocv.com/psicosociologia/evaluacion-acoso-o-mobbing>

- **CARBONEL, E. y GIMENO, M.A. (2007):** *La actividad preventiva del acoso laboral. Estudio en la población trabajadora de la Comunidad Valenciana.* UGT-PV, Valencia.
- **CLEMENTE, M.; BLANCO, M.; CATALÁN, M.J.; DORRIO B; FERNENDEZ, J.C.; GANDOY, M.; JARA, F.J.; OLABARRIA, M.B.; PIÑUEL, I. y VAZQUEZ, B. (2008):** *Manual de psicología jurídica laboral.* Delta Publicaciones Universitarias, S.L., Madrid.
- **DOMINGUEZ, A.L., OSONA, J.A. y RODRIGUEZ, M. (2010):** *Mobbing volviendo a vivir.* Editorial Club Universitario, Alicante.
- España. Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 1978, 311:29313 a 29424. En:
<https://www.boe.es/boe/dias/1978/12/29/pdfs/A29313-29424.pdf>
- España. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. *Boletín Oficial del Estado*, 10 de noviembre de 1995, 269: 32590 a 32611. En:
<https://www.boe.es/boe/dias/1995/11/10/pdfs/A32590-32611.pdf>
- España. Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. *Boletín Oficial del Estado*, 24 de noviembre de 1995, 281: 33987 a 34058.
- España. Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de marzo de 1995, 75:9654 a 9688.
- España. Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. *Boletín Oficial del Estado*, 31 de enero 1997, 27: 3031 a 3045.
- España. Real Decreto 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social. *Boletín Oficial del Estado*, 08 de agosto de 2000, 189: 28285 a 28300.
- España. Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. *Boletín Oficial del Estado*, 3 de diciembre de 2003, 289:43187-43195.
- España. Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales. *Boletín Oficial del Estado*, 13 de diciembre de 2003, 298: 44408 a 44415.
- España. Ley 62/2003, de 30 de diciembre de medidas fiscales, administrativas y de orden social. *Boletín Oficial del Estado*, 31 de diciembre de 2003, 313:46874-46992.

- España. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de marzo de 2007, 71:12611-12645.
- España. Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. *Boletín Oficial del Estado*, 13 de abril de 2007, 89: 16270 a 16299.
- España. Resolución de 7 de marzo de 2005, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2005 (ANC 2005). *Boletín Oficial del Estado*, 16 de marzo de 2005, 64: 9354 a 9363.
- España. 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. *Boletín Oficial del Estado*, 1 de junio de 2011, 130: 53956 a 53969.
- España. Convenio colectivo de trabajo de ámbito provincial para las industrias de Soria. *Boletín Oficial Provincial de Soria*, 20 de agosto de 2007, 95:16-21.
- **FERNANDEZ GARCÍA, R. (2010):** *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario, San Vicente (Alicante).
- **FERRER, R.; GALLEGRO, Y.; GARCÍA, R.; NOGAREDA, C.; PÉREZ, G. (2010):** “Acoso psicológico en el trabajo. Diario de incidentes”. En:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Aplicaciones/ficheros/Cuestionarios/Acosopsicologico%20en%20el%20trabajo.Diario%20de%20incidentes.pdf>
- FIDALGO, M. y PIÑUEL, I. (2004). **La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing** [en línea]. Oviedo (España): Facultad de Psicología. Universidad de Oviedo, 2004. Vol. 16, nº 4, pp. 615-624, [22 de marzo de 2014]. Disponible en Internet: <<http://www.psicothema.com/pdf/3041.pdf>> ISSN 0214 - 9915
- **FIDALGO, M., GALLEGRO, Y., FERRER, R., NOGAREDA, C., PÉREZ, G. y GARCÍA, R. (2009):** “Acoso psicológico en el trabajo: definición”. NTP 854. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>
- **FUERTES ROCAÑÍN, J.C. (2004):** *¡Mobbing! Acoso laboral...Psicoterorismo en el trabajo*. Arán Ediciones, S.L., Madrid.
- **GIMENO LAHOZ, R. (2005):** *La presión laboral tendenciosa. El mobbing desde la perspectiva de un juez*. Lex Nova, Madrid.

- **GIMENO NAVARRO, M.A., MEJÍAS GARCÍA, A. y CARBONELL VAYÁ, E.J. (2011):** *Protocolos sobre acoso laboral. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral*. Tirant lo blanch, Valencia.
- **GOMEZ ETXEARRIA, G. (2008):** *Prontuario de Prevención de Riesgos Laborales*. CISS. Grupo Wolters Kluwer, Valencia.
- **GONZALEZ DE RIVERA y REVUELTA, J.L. (2000):** “El síndrome del acoso institucional”. *Diario médico* (18 de julio de 2000). En http://www.gonzalezderiver.com/art/pdf/acoso_instit.pdf.
- **GONZALEZ DE RIVERA y REVUELTA, J.L. (1997):** “*El Trastorno por Mediocridad Inoperante Activa (síndrome MIA)*”. *Psiquis*, 18,6: 229-231.
- **GONZALEZ DE RIVERA, J.L. y RODRÍGUEZ-ABUIN, M.J. (2005):** “Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60”. En: <http://gonzalezderivera.com/art/pdf/manual-lipt60.pdf>
- **GONZÁLEZ SARRIÓ, I. (2011):** “Los sujetos del mobbing: la víctima, el acosador, los testigos”. En <http://psicolegalyforense.blogspot.com.es/2011/07/los-sujetos-del-mobbing-la-victima-el.html>
- **JIMENEZ BARCA, A. (2010):** “Cinco nuevos suicidios en France Télécom”. En http://sociedad.elpais.com/sociedad/2010/09/10/actualidad/1284069609_850215.html
- **GUAS, J. La evaluación de riesgos en el trabajo** [en línea]. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ERGA FP nº 59. Barcelona, 2008 [ref. de 20 marzo 2014]. Bimestral. Disponible en Internet: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/ErgaFP/2008/eragafp59pr.pdf>
- **GUAS, J. Acoso psicológico en el trabajo** [en línea]. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ERGA FP nº 75. Barcelona, 2011[ref. de 20 marzo 2014]. Bimestral. Disponible en Internet: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/ErgaFP/2011/ergafp75.pdf>
- **HIRIGOYEN, M.F. (1999):** *El acoso moral*. Paidós Ibérica S.A., Barcelona.
- **HIRIGOYEN, M.F. (2001):** *El acoso moral en el trabajo*. Paidós Ibérica S.A., Barcelona.
- **HIRIGOYEN, M.F. (2009):** *Las nuevas soledades: el reto de las relaciones personales en el mundo de hoy*. Paidós Ibérica S.A., Barcelona.

- **INSPECCIÓN DE TRABAJO DE LA SEGURIDAD SOCIAL (2009):** “Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo”. En
http://www.empleo.gob.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/Criterios_Tecnicos/Documentos/CT_69_2009.pdf
- **INSTITUTO DE ESTUDIOS LABORALES ESADE-RANDSTAD (2003):** “Calidad del trabajo en la Europa de los quince: el acoso moral”. En:
http://www.mobbing.nu/estudios_randstad_2003.pdf
- **INSTITUTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA Y DESARROLLO DIRECTIVO (2009):** “Barómetro Cisneros XI. Liderazgo Tóxico y Mobbing en la crisis económica”. En
http://www.cincodias.com/5diasmedia/cincodias/media/200907/02/economia/20090702cdscdseco_2_Pes_PDF.pdf
- **JIMENEZ BARCA, A. (2010):** “Cinco nuevos suicidios en France Télécom”. En
http://sociedad.elpais.com/sociedad/2010/09/10/actualidad/1284069609_850215.html
- **JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN (2013):** “Registro de convenios colectivos de trabajo (actualizado a 21 de junio de 2013)”. En
<http://www.trabajoyprevencion.jcyl.es/web/jcyl/TrabajoYPrevencion/es/Plantilla66y33/1255645608692/ / />
- **JURADO SEGOVIA, A. (2008):** *Acoso moral en el trabajo: Análisis jurídico-laboral*. La Ley, Madrid.
- **KRUEGER, R.A., (1991):** El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada. E. Pirámide, S.A., Madrid.
- **MARTÍN DAZA, F., PÉREZ BILBAO, J. y LÓPEZ GARCÍA, J.A. (1998):** “El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing”. NTP 476. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf
- **MATEOS, M. (2013):** “Acaba con la picaresca en el acoso laboral” En:
<http://www.expansion.com/2013/04/26/emprendedores-empleo/mercado-laboral/1367002199.html>
- **MEJÍAS, A., CARBONEL, E., GIMENO, M.A. y FIDALGO, M. (2011):** “Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)”, NTP 891. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:

- <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-891%20w.pdf>
- **MEJÍAS, A., CARBONEL, E., GIMENO, M.A. y FIDALGO, M. (2011):** “Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)”, NTP 892. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-892%20w.pdf>
 - **MELIÀ, J.L. (2004):** “La Batería Valenciana PREVACC de la Universidad de Valencia: La evaluación de las dimensiones comportamentales, grupales y organizacionales que afectan a los accidentes laborales”. En
<http://www.uv.es/~meliajl/Papers/2004PREVACPP.pdf>
 - **MONCADA, S.; LLORENS, C.; KRISTENSEN, T.; VEGA, S. (2005):** El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. NTP 703. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf
 - **MORÁN ASTORGA, C. (2009):** *Estrés, Burnout y Mobbing. Recursos estrategias de afrontamiento*. Amarú Ediciones, Salamanca.
 - **MORENO, B., RODRÍGUEZ, A., MORANTE, M., GARROSA, E. RODRÍGUEZ, R., DÍAZ, L. (2008):** **Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida** [en línea]. Univ. Psychol. Mayo-agosto 2008 v. 7 no. 2. Bogotá, Colombia, [22 de marzo 2014]. Disponible en Internet:
<<http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/Evaluacion-del-acoso-psicologico.pdf>>. ISSN 1657-9267
 - **MORENO, B. y BÁEZ, C. (2010):** “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”. En:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
 - **NOGAREDA CUIXART, C. (1993):** “El grupo de discusión”. NTP 296. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_296.pdf
 - **NOGAREDA CUIXART, C. y ALMODÓVAR, A. (2005):** “El proceso de evaluación de los factores psicosociales”. NTP 702. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
-

- http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf
- **LAHERA, M. y NOGAREDA, C. (2009):** “El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales”. NTP. 840. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/840%20web%20.pdf>
 - **LEYMANN, H. (1996):** Contenido y desarrollo del acoso grupal/ moral (“Mobbing”) en el Trabajo. *European journal of work and organizational psychology*, 5, 2:165-184. (Traducción de Francisco Fuertes Martínez. Universidad Jaume I).
 - **LOPEZ, J.A. Y CAMPS, P. (1999):** “*Aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral*”. Madrid, *Mapfre Medicina*; 10, 4:253-260.
 - **LUNA, M., YELA, C., y ANTÓN, A. (2003):** “Acoso Psicológico en el trabajo (Mobbing)”. Unión Sindical de Madrid-región de CC.OO. Ediciones GPS. Madrid. En:
[http://www.ccoomadrid.es/comunes/recursos/14/pub21077_ACOSO_PSICOLOGICO_EN_EL_TRABAJO_\(MOOBING\).pdf](http://www.ccoomadrid.es/comunes/recursos/14/pub21077_ACOSO_PSICOLOGICO_EN_EL_TRABAJO_(MOOBING).pdf)
 - **ONCINS DE FRUTOS, M. (1991):** “Encuestas: metodología para su utilización”. NTP 283. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_283.pdf
 - **ONCINS DE FRUTOS, M. (1994):** “Trabajos en situación de aislamiento”. NTP 344. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_344.pdf
 - **ONCINS DE FRUTOS, M. y ALMODOVAR, A. (1997):** “Factores psicosociales: fases para su evaluación”. NTP 450. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_450.pdf
 - **OVEJERO BERNAL, A. (2010):** *Psicología social: algunas claves para entender la conducta humana*. Biblioteca Nueva, S.L., Madrid.
 - **PARÉS SOLIVA, M. (2006):** “Las fases del Acoso Moral en el Trabajo”. En <http://www.acosomoral.org/pdf/Amet06/Paresm19.pdf>
 - **PARÍS, A. (2012):** “Testimonio de un presunto suicidio por acoso laboral”. En
-

- <http://www.mobbingmadrid.org/2012/07/testimonio-de-un-presunto-suicidio-por.html>
- **PEREZ, J. y NOGAREDA, C. (2012):** “Factores psicosociales: metodología de evaluación”, NTP 926. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
 - **PERLES, F. y MARTIMPORTUGUES, C. (1997):** *Apoyo social y estrés en pacientes crónicos. En I. Hombrados, Estrés y salud.* Promolibro. Valencia.
 - **PIÑUEL, I. (2001):** *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.* Sal Terrae, Santander.
 - **PIÑUEL, I. y OÑATE, A. (2002):** “La incidencia del Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Resultados del Barómetro Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral”. En:
<http://dialnet.unirioja.es/download/articulo/640312.pdf>
 - **PIÑUEL, I. (2003):** *Mobbing: Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo.* Aguilar, Madrid.
 - **PIÑUEL, I. (2008):** *Mobbing, estado de la cuestión. Todo lo que quiso saber y nadie le explicó sobre el acoso psicológico en el trabajo.* Gestión 2000, Barcelona.
 - **PIQUÉ, T. (1991):** “*Investigación de accidentes: árbol de causas*”, NTP 274. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_274.pdf
 - **PIQUÉ, T. (1997):** “Investigación de accidentes-incidentes: procedimiento”, NTP 442. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_442.pdf
 - **POZAS, A. (2013):** “El Supremo considera accidente laboral el suicidio de un conductor de autobús”. En
http://www.cadenaser.com/espana/articulo/supremo-considera-accidente-laboral-suicidio-conductor-autobus/csrcsrpor/20130224csrcsrnac_2/Tes
 - **Resolución PARLAMENTO EUROPEO (2001):** Acoso moral en el lugar de trabajo. 2001/2339 (INI) del 20/09/81. Parlamento Europeo.
 - **RIVAS SANCHEZ, J.L. (2003):** *Mobbing: terrorismo psicológico en el trabajo.* Entrelíneas Editores, Madrid.
-

- **RODRÍGUEZ, N. (2002):** *Mobbing: Vencer el acoso moral*. Planeta Prácticos, Barcelona.
- **ROYO BEBERIDE, S. (1984):** “Diseño y realización de entrevistas”. NTP. 107. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_107.pdf
- **SAGARDIA, A. (2013):** “El mobbing mata. El acoso laboral motiva el 15% de los suicidios”. En:
<http://suite101.net/article/el-mobbing-mata-el-acoso-laboral-motiva-el-15-de-los-suicidios-a84190>
- **SEBASTIÁN, M. y FIDALGO, M. (2009):** “Sistema de Análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo”. NTP. 823. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/823%20web.pdf>
- **THOMSON REUTERS (2013):** “Sentencia Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha 231/2013 de 19 de febrero”. En
<http://portaljuridico.lexnova.es/jurisprudencia/JURIDICO/219226/sentencia-tsj-castilla-la-mancha-231-2013-de-19-de-febrero-acoso-laboral-concepto-origen-y-re>
- **UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES (2013):** “Transformación del mercado de trabajo y nuevas formas de acoso laboral” En:
<http://www.saludlaboral.ugtcyl.es/archivos/otras-publicaciones/transformacion-del-mercado-de%20trabajo-y-nuevas-formas-de-acoso-laboral.pdf>
- **URIS LLORET, J. (2012):** “Protocolos de actuación frente al acoso laboral en los centros de trabajo”. En:
<http://www.carm.es/web/servlet/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=PROTOCOLOS.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&VALORCLAVE=83718>
- **VEGA MARTÍNEZ, S. (2001):** “Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)”. NTP 603. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf
- **VEGA MARTÍNEZ, S. (2001):** “Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)”. NTP 604. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:

- http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf
- **VEGA MARTÍNEZ, S. (2010):** “Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención”. NTP 860. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/856a890/860w.pdf>
 - **VEGA MARTÍNEZ, S. (2012):** “Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I)”. NTP 944. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/926a937/ntp-944%20w.pdf>
 - **VEGA MARTÍNEZ, S. (2012):** “Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II)”. NTP 945. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. En:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/926a937/ntp-945%20w.pdf>
 - **VICENTE ROJO, J.V. y CERVERA, A.M. (2005):** “Mobbing o Acoso Laboral”. Editorial Tébar, S.L., Madrid.
 - **VILLALOBOS, F., AQUILÓ, P., ALCÁZAR, S., BARCELÓ, C., BELTRÁN, G., BENAVIDES, A., BRES, J.R., CABAL, J., CARRO SANTA-MARÍA, L., GALLO, M., GRAU, M., PÁRAMO, P., THOMÁS, C., RODRÍGUEZ, B., SÁNCHEZ, A. y SÁNCHEZ, A.L. (2012):** *MEMENTO PRÁCTICO. Prevención de Riesgos Laborales. 2013-2014*. Ediciones Francis y Taylor, S.A. Madrid.
 - **(2009):** “Sentencia Tribunal Superior de Justicia de Galicia núm. 3638/2009 (Sala de lo Social, Sección 1), de 3 julio”. En:
http://estaticos.expansion.com/estaticas/documentos/juridico/sentencias/2009/Sentencia_30oct2009.pdf
 - **(2011).** “El mobbing o acoso laboral”. En: <http://www.elmobbing.com/tipos-mobbing-acoso-laboral-estructura-organizacion>
 - **(2013).** “Las denuncias por acoso laboral aumentan un 22% por las crisis”. En:
http://www.diariovasco.com/20130626/diario_vasco_2009/noticias/denuncias-acoso-laboral-aumentan-201306261158.html



ANEXO I

**SENTENCIA 231/2013 de 19 de
febrero DEL TRIBUNAL SUPERIOR
DE JUSTICIA DE CASTILLA LA
MANCHA**

SENTENCIA T.S.J. CASTILLA-LA MANCHA 231/2013 DE 19 DE FEBRERO

RESUMEN:

Acoso laboral: Mobbing: No existe un concepto legal general: La Carta Social Europea se refiere al acoso como a los actos condenables o explícitamente hostiles dirigidos de modo repetido contra todo asalariado en el lugar de trabajo: Definiciones del concepto aportadas por los TSJ: Concurso de circunstancias para que exista acoso laboral: Enumeración y caracteres de cada una de ellas. Distinción entre acoso y defectuoso o inadecuado ejercicio de los poderes empresariales: Enumeración de situaciones hostiles que no se reputan acoso proporcionadas por los TSJ. Retrasos en el pago de salarios.

ALBACETE

SENTENCIA: 00231/2013

T.S.J. CASTILLA LA MANCHA SALA SOCIAL ALBACETE

C/ SAN AGUSTIN Nº 1 (PALACIO DE JUSTICIA) - 02071 ALBACETE

Tfno.: 967 596 714

Fax: 967 596 569

NIG: 02003 34 4 2012 0101762

402250

TIPO Y Nº DE RECURSO: RECURSO SUPPLICACION 0001848 /2012

JUZGADO DE ORIGEN/AUTOS: DEMANDA 0000580 /2012 JDO. DE LO SOCIAL nº 001 de ALBACETE

Recurrente/s: Modesta

Abogado/a:

Procurador/a:

Graduado/a Social:

Recurrido/s: MINISTERIO FISCAL, ESCRIBANO MANTENIMIENTOS INTEGRALES S.L.

Abogado/a:

Procurador/a:

Graduado/a Social:

Magistrado/a Ponente: Ilmo. Sr. D. JESUS RENTERO JOVER

ILMOS/AS. SRES/AS. MAGISTRADOS/AS

D. PEDRO LIBRAN SAINZ DE BARANDA

D. JESUS RENTERO JOVER

D^a. ASCENSION OLMEDA FERNANDEZ

D^a. MARIA DEL CARMEN PIQUERAS PIQUERAS

En Albacete, a diecinueve de febrero de dos mil trece.

Vistas las presentes actuaciones por la Sección Primera de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha en Albacete, compuesta por los/las Ilmos/as. Sres/as. Magistrados/as anteriormente citados/as, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 117.1 de la Constitución Española,

EN NOMBRE DE S. M. EL REY

Y POR LA AUTORIDAD QUE LE CONFIERE EL PUEBLO ESPAÑOL ha dictado la siguiente - SENTENCIA N.º 231 - en el RECURSO DE SUPPLICACION número 1848/2012, sobre DERECHOS FUNDAMENTALES, formalizado por la representación de D.^a Modesta contra la Sentencia dictada por el Juzgado de lo Social número 1 de Albacete en los autos número 580/2012, siendo recurrido/s MINISTERIO FISCAL y ESCRIBANO MANTENIMIENTOS INTEGRALES S.L.; y en el que ha actuado como Magistrado Ponente el Ilmo. Sr. D. JESUS RENTERO JOVER, deduciéndose de las actuaciones habidas los siguientes,

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. —Que con fecha 19 de julio de 2012 se dictó Sentencia por el Juzgado de lo Social número 1 de Albacete en los autos número 580/2012, cuya parte dispositiva establece:

«Que desestimando la demanda de resolución contractual interpuesta por Dña. Modesta, asistida por el Letrado D. Juan Carlos Martínez del Haro, contra la empresa “Escribano Mantenimientos Integrales, S.L.”, interviniendo como legal representante D. Ángel Zapata Escribano, y asistida del Letrado D. Alfonso Sánchez Molina, se absuelve a la empresa “Escribano Mantenimientos Integrales, S.L.” de las pretensiones deducidas de contrario.»

Segundo. —Que en dicha Sentencia se establecen los siguientes Hechos Probados:

«PRIMERO.-La actora, Dña. Modesta, con D.N.I. n° NUM000, ha venido prestando servicios para la empresa “Escribano Mantenimientos Integrales, S.L.”, dedicada a la actividad de limpieza de edificios y locales, con contrato indefinido a tiempo parcial, (diecisiete horas semanales), antigüedad de 20 de noviembre de 2.000, categoría profesional de Limpiadora, y salario de 559,74 € mensuales, con inclusión de la parte proporcional de pagas extra, siendo de aplicación el Convenio Colectivo de Limpieza de Edificios y Locales de la provincia de Albacete, (B.O.P. de 30 de marzo de 2.011).

SEGUNDO.-Dña. Modesta se reincorporó, el día 1 de octubre de 2.011, a su puesto de trabajo tras disfrutar de una excedencia por cuidado de hijo, desde el día 1 de octubre de 2.010 hasta el día 30 de septiembre de 2.011, notificándole la empresa “Escribanos Mantenimientos Integrales, S.L.”, mediante comunicación escrita, de fecha 30 de septiembre de 2.011, obrante en las actuaciones, dándose íntegramente por reproducida, que “habiendo recibido comunicación por su parte, de su solicitud de reincorporación a su puesto de trabajo, tras la excedencia solicitada en su día, y posteriormente ampliada hasta el 30-09-2011, nos ponemos en contacto con usted para confirmarle que tiene su puesto a su disposición, entendiéndose que su reincorporación efectiva se produce el día 01-10-2011, con el mismo contrato que tenía en vigor, y con lo que se procederá a cursar los trámites oportunos en seguridad social”.

TERCERO.- Mediante comunicación escrita, de fecha 23 de noviembre de 2.011, obrante en las actuaciones, dándose íntegramente por reproducida, la empresa “Escribano Mantenimientos Integrales, S.L.” comunicó a Dña. Modesta, “según el artículo 16 del convenio colectivo de limpiezas, provincia de Albacete”, los siguientes extremos “el día 30 de noviembre del presente año se produce el término de la concesión de limpieza en las oficinas de Previsión Sanitaria Nacional, de Albacete, situadas en Albacete, Paseo de la Libertad número 13 entreplanta”, así como que “usted como trabajadora de la empresa contratista saliente prestando servicios en dicho centro de trabajo pasará a estar adscrita a la nueva titular de la contrata Multiservicios Augusta, S.L. con domicilio en Zaragoza Pol. Ind. Molinos de Pilar C/ David Fahrenheit, 30 TLF de contacto 976479562 quien se subrogará en todos los derechos y obligaciones en cuanto a la relación laboral se refiere conforme el tiempo proporcional dedicado a este centro de trabajo” y que “a partir del día 1 de Diciembre de 2011 por parte de esta empresa se produce la reducción de su jornada de trabajo en tres horas semanales, tiempo que queda adscrita a la nueva empresa”, al tiempo que le comunica que “sirva el presente escrito como anexo a su contrato de trabajo para indicar que a partir del día 1 de diciembre de 2011 la jornada de trabajo en la empresa es de 17 horas semanales lo que supone un 42,50 % de la jornada habitual de la empresa”.

CUARTO.- Por el Juzgado de lo Social N° 1 de Albacete se dictó Sentencia, de fecha 2 de marzo de 2.012, en el Procedimiento de Modificación Sustancial de las Condiciones de Trabajo por la que se declaró de oficio la inadecuación del referido procedimiento de modificación sustancial de las condiciones de trabajo instado por Dña. Modesta contra la empresa “Escribano Mantenimientos Integrales, S.L.”, dejando imprejuzgada la cuestión material objeto de la referida litis.

QUINTO.- El día 11 de abril de 2.012, Dña. Modesta y las empresas “Escribano Mantenimientos Integrales, S.L.” y “Multiservicios Augusta, S.L.” llegaron a una conciliación judicial en el procedimiento de Despido n° 24/12, tramitado por el Juzgado de lo Social N° 3 de Albacete, por el que Dña. Modesta desistió de la acción ejercitada

frente a la empresa “Escribano Mantenimientos Integrales, S.L.”, incorporando la empresa “Multiservicios Augusta, S.L.” a Dña. Modesta a su plantilla de trabajadores, con efectos de 1 de diciembre de 2.011, con abono de los salarios de tramitación desde el día 1 de diciembre de 2.011, reconociéndole una antigüedad desde el día 20 de noviembre de 2.000, con una jornada de 3 horas semanales que cumplirá los días lunes, miércoles y viernes de cada semana de 6,30 a 7,30 horas en las oficinas de la compañía Previsión Sanitaria Nacional, sitas en Paseo de la Libertad nº 13 o 15 de Albacete, respetándole a la trabajadora las mismas condiciones que tenía en la empresa “Escribano Mantenimientos Integrales, S.L.” respecto del referido horario laboral, dándose cumplimiento, así, el artículo 16 del convenio colectivo de aplicación, manifestando Dña. Modesta su total conformidad.

SEXTO.-El horario de Dña. Modesta en la empresa “Escribano Mantenimientos Integrales, S.L.”, originariamente, era de 6.30 horas a 10.00 horas de lunes a viernes y de 6.30 horas a 9.00 horas los sábados, siendo, desde el día 9 de enero de 2.012, su horario de trabajo, de lunes a viernes de 9 a 12 horas y sábados de 9 a 11 horas “como limpiadora del edificio Supernova I-II, calle Hellín 43-46, Doctor Beltrán 10-12”, reajuste del horario de la jornada laboral de Dña. Modesta que realiza la empresa “con el fin de poder compaginar la situación familiar con la laboral”.

SÉPTIMO.-La empresa “Escribano Mantenimientos Integrales, S.L.” comunicó, mediante escrito de fecha 15 de diciembre de 2.011, a Dña. Modesta que tenía derecho a ocho días de vacaciones, correspondientes al año 2.011, a disfrutar desde el día 16 de diciembre de 2.011 hasta el día 23 de diciembre de 2.011, ambos inclusive, debiendo Dña. Modesta reincorporarse a su puesto de trabajo el día 24 de diciembre de 2.011. No consta que Dña. Modesta impugnara esta decisión empresarial.

OCTAVO.-La empresa “Escribano Mantenimientos Integrales, S.L.” mediante escrito, de fecha 3 de febrero de 2.012, obrante en las actuaciones, dándose por reproducido íntegramente, comunicó a Dña. Modesta que “a partir del lunes día 6 de febrero deberá firmar el correspondiente cuadrante (parte de trabajo), para ello personal de la empresa la localizará en su puesto de trabajo”, informándole, igualmente, que “según normas internas de la empresa debe avisarnos con dos días de antelación sus ausencias al puesto de trabajo, con posterior justificación, para atender sus obligaciones personales”.

NOVENO.-Mediante escrito, de fecha 8 de mayo de 2.012, la empresa “Escribano Mantenimientos Integrales, S.L.” requirió a Dña. Modesta para que justificara “su falta de asistencia al trabajo desde el pasado día 30 de abril”, día en el que Dña. Modesta comunicó a la empresa “mediante SMS que se encontraba indispueta”, depositando, el día 2 de mayo, “las llaves de los centros de trabajo en el buzón de la oficina”, no teniendo la empresa a la citada fecha “conocimiento de su situación”. No consta que Dña. Modesta haya justificado tal ausencia

DÉCIMO.-La empresa “Escribano Mantenimientos Integrales, S.L.” abonó a Dña. Modesta la nómina del mes de noviembre y diciembre de 2.011, la parte proporcional de la paga extraordinaria de Navidad de 2.011, la nómina del mes de enero, febrero y marzo de 2.012 mediante giro postal efectuado el día 12 de abril de 2.012, abonándosele la nómina correspondiente al mes de abril de 2.012, mediante giro postal, en fecha 10 de mayo de 2.012, y, mediante otro giro postal, de fecha 22 de mayo

de 2.012, la paga extra de beneficios y la diferencia nómina abril de 2.012. Igualmente, la nómina del mes de mayo de 2.012 le ha sido abonada mediante giro postal efectuado el día 12 de junio de 2.012

UNDÉCIMO.-Con fecha 7 de mayo de 2.012 se celebró ante el UMAC acto de conciliación, que terminó sin avenencia.

DUODÉCIMO.-La actora no ostenta la condición de representantes de los trabajadores.»

Tercero.—Que contra dicha Sentencia se formalizó Recurso de Suplicación, en tiempo y forma, por la representación de D.^a Modesta, el cual fue impugnado de contrario, elevándose los autos principales, en unión de la pieza separada de recurso de suplicación, a esta Sala de lo Social, en la que, una vez tuvieron entrada, se dictaron las correspondientes y subsiguientes resoluciones para su tramitación en forma; poniéndose en su momento a disposición del/de la Magistrado/a Ponente para su examen y resolución.

A la vista de los anteriores antecedentes de hecho, se formulan por esta Sala los siguientes,

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.—Contra la Sentencia del Juzgado de lo Social de procedencia, Albacete n.º 1, de fecha 19-7-12, recaída en los autos 580/12, dictada resolviendo Demanda sobre extinción del contrato de trabajo, por parte de la representación letrada de la trabajadora recurrente, se formaliza su escrito de Suplicación a través de un total de tres motivos de recurso, el primero de ellos dirigido a intentar la revisión de su contenido probatorio, en los términos que propone, y los otros dos, dedicados al examen del derecho aplicado, mediante los que realiza denuncia de infracción de lo que viene establecido en el artículo 50,1,a, y c, y del 2, del Estatuto de los Trabajadores, así como del artículo 50,1,b) y 2 de la misma norma sustantiva. Lo que es impugnado de contrario por parte de la representación letrada de la empleadora demandada, así como por el Ministerio Fiscal, parte en las actuaciones, al haberse tramitado la demanda alegando la existencia de vulneración de Derechos Fundamentales.

Segundo.—En el motivo dedicado a intentar la modificación del relato de hechos probados, lo que se pretende por la recurrente es la inclusión de un nuevo hecho probado, signado como decimotercero en caso de estimarse, del siguiente tenor literal: “La actora D.^a Modesta viene recibiendo tratamiento médico y psicológico por trastorno de ansiedad derivado de sus problemas laborales con la empresa demandada desde que fue atendida por tal motivo con fecha 26 de noviembre de 2011 en su Centro de Salud”.

Como soporte probatorio de dicho propuesta, se señala por la recurrente el documento nº 6 de su ramo de prueba (en realidad, el 5), original de Impreso normalizado para la acreditación del estado de salud, firmado por facultativo del SESCAM, no ratificado en el acto de juicio oral, donde efectivamente, se señala que “viene siendo tratada por

ansiedad derivada de problemas en el trabajo”, si bien no se especifica la razón de tal conocimiento por parte del facultativo, no especialista.

El apoyo probatorio al que se remite es, sin duda, hábil en los términos de exigencia formal que derivan del artículo 193,b) de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social de 10-10-11, al consistir en original de prueba documental. Pero, sin embargo, no resulta suficiente para, con su mero apoyo, poder ligar la adición fáctica pretendida, toda vez que, de una parte, al no haber sido ratificado en el acto de juicio, con posibilidad de intervención de las partes, del Ministerio Público que también ha comparecido y del propio órgano judicial, lo que disminuye sensiblemente su eficacia probatoria. De otra parte, no se señala en el mencionado impreso por el facultativo que lo expide, que tiene como finalidad su presentación ante la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha tal y como en el mismo se indica, de donde proviene su conocimiento del origen laboral de tal situación de ansiedad de la que, señala, viene siendo tratada; es decir, si es por así haberlo referido la propia afectada, o si es por existencia, no mencionada en ese caso en tal informe, de una intervención de especialista donde así se haya constatado. De tal manera que, pese a ser, como se ha señalado, medio probatorio idóneo para este trámite, resulta sin embargo insuficiente para, solamente con base en el mismo, poder conseguir la modificación fáctica, por adición, pretendida por la recurrente. De tal manera que procede desestimar este primer motivo, quedando así inalterado el componente narrativo de instancia.

Tercero. —En el segundo motivo del recurso lo que se cuestiona es que no se haya entendido que la recurrente ha sido objeto de acoso laboral, lo que entiende que deriva de una serie de hechos y circunstancias que analiza. A estos efectos, procede primeramente realizar una mención a que deba de entenderse por acoso laboral, y a su origen y regulación. Y así, se puede resaltar lo siguiente:

No existe a la fecha un concepto legal general que pueda servir de un referente claro y absoluto (TSJ País Vasco 23-1-07). En la construcción del concepto, de clara influencia de la psicología y de la sociología y de la intervención comunitaria, cabe citar, la Carta Social Europea de 3-5-96, que se refiere al acoso como a los actos condenables o explícitamente hostiles dirigidos de modo repetido contra todo asalariado en el lugar de trabajo, o la Resolución del Parlamento Europeo 2001/2339, aprobada mediante Acta de 20-9-01, sobre acoso en el lugar de trabajo, o el Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso, suscrito por los interlocutores sociales el 26-4-07, que lo define como aquella situación en la que uno o más trabajadores o directivos son maltratados, amenazados o humillados, repetida y deliberadamente, en circunstancias relacionadas con el trabajo, siendo también de tomar en consideración el Convenio OIT firmado en Ginebra el 26-2-01, sobre solución y prevención del acoso.

Con carácter general, se le puede definir como una situación de hostigamiento de un trabajador, frente al que se desarrollan actitudes de violencia psicológica de forma prolongada (sobre esa duración temporal, no se ha considerado tiempo suficiente un período de tiempo de 5 meses de trabajo conjunto -en TSJ Galicia 26-9-08)- ni tampoco se ha considerado suficiente dos meses en TSJ Canarias/Las Palmas 15-10-07), y que conducen a su extrañamiento social en el marco laboral, le causan alteraciones psicosomáticas de ansiedad y en ocasiones el abandono del trabajador al no poder soportar el estrés al que se encuentra sometido (TSJ Galicia 4-11-03). O también, como una conducta de sistemática y prolongada presión psicológica que se ejerce sobre una

persona en el desempeño de su trabajo, tratando de destruir su comunicación con los demás y atacando su dignidad personal con el fin de conseguir que, perturbada su vida laboral, se aleje de la misma provocando su autoexclusión (TSJ de Cataluña 23-6-06), o en términos muy parecidos, situación de hostigamiento que sufre el trabajador sobre el que se ejercen conductas de violencia psicológica de forma prolongada, y que le conducen al extrañamiento social en el marco laboral, le causan enfermedades psicosomáticas y estado de ansiedad y, en ocasiones, provocan que abandone el empleo, al no poder soportar el estrés al que se encuentra sometido (TSJ Castilla-La Mancha 23-2-06, y también, con carácter general, TSJ Castilla-La Mancha 4-6-09). Se alude así a la necesaria concurrencia de varias circunstancias: 1) Un trato no deseado; 2) Que atente contra la dignidad del trabajador; 3) Que cree un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo, entendiéndose que deben concurrir todos ellos (TSJ País Vasco 9-9-08), de tal modo que “se le ningunea, hostiga, amilana, machaca, fustiga, atemoriza, acobarda, asedia, atosiga, veja, humilla, persigue o arrincona” (TSJ Madrid 16-10-07); 4) Generalmente, se exige una cierta duración de la situación de hostigamiento.

También, conceptualmente, y en el mismo sentido, se ha considerado por la jurisprudencia que se precisa, para que exista acoso laboral, el concurso de las siguientes circunstancias: a) Comportamientos negativos graves contra el trabajador afectado; b) Prolongados en el tiempo;

c) Provocados por los compañeros y/o superiores, colectiva o individualmente; d) Que repercutan sobre el trabajador afectado mediante dolencias físicas o psicológicas (aunque en algún caso no se ha considerado que fura necesaria la lesión de la integridad psíquica, como TSJ País Vasco 5-12-06);

e) Que si finalidad última sea que el trabajador afectado dimita de su puesto de trabajo (TSJ Cataluña 3-4-07).

Se le ha definido también, más radicalmente, como una agresión del empresario o de alguno de sus empleados con el conocimiento y tolerancia de aquel, mediante hechos, órdenes o palabras, repetida y duradera en el tiempo, con el fin de desacreditar, desconsiderar y aislar al trabajador, que puede llegar incluso a deteriorar su salud, con objeto de conseguir un auto-abandono del trabajo, produciendo un daño progresivo y continuo a sus dignidad, añadiéndose que la resistencia del trabajador ante este ataque depende de su fortaleza psicológica y de su capacidad de sobreponerse a la adversidad, caracterizando esta situación por una transferencia de proyecciones o energías negativas de empresario a trabajador con ánimo de victimizar a éste, hasta producir la sensación de que es inútil o indeseable, intentando degradarle en su expresión más antijurídica, ruin, mezquina y baja, a una supuesta dimensión de cosa, abiertamente incompatible con lo más elemental de lo que es derecho y en caso alguno compatible con él, que nace, en su expresión esencial, de la dignidad humana (TSJ La Rioja 16-11-04).

Se suele considerar que la intencionalidad en el acosador, y la persistencia en las conductas de hostigamiento, concretada en algún caso en una vez a la semana durante un mínimo de seis meses, siguiendo en ello a Leymann (TSJ Madrid 5-5-08), son requisitos que deben concurrir para poder calificar a tales conductas como acosadoras (TSJ Castilla-La Mancha 23-6-05, TSJ Madrid 5-12-06 o TSJ Aragón 11-10-06), aunque puede bastar que meramente se consienta tal conducta por el empresario, pese a tener conocimiento de ella (TSJ Andalucía/Granada, 15-6-05), habiéndose

también considerado que son elementos esenciales del mismo: a) La intención de dañar, ya sea del empresario, de los directivos o de compañeros de trabajo; b) La efectiva producción de un daño en la esfera de los derechos personales más esenciales, aunque pueda ser suficiente la existencia de tal riesgo (TSJ Madrid 16-6-08); c) El carácter complejo, continuado, predeterminado y sistemático del hostigamiento (TSJ Galicia 8-4-03).

Por otra parte, debe de diferenciarse entre el acoso, y el defectuoso o inadecuado ejercicio de los poderes empresariales (TSJ Galicia 12-9-02, TSJ Canarias/Las Palmas 15-10-07, TSJ Cataluña 6-9-05), toda vez que cualquier conflicto en la empresa no determina necesariamente la presencia de un hostigamiento laboral (TSJ Castilla-La Mancha 4-12-06), puesto que existen muchas prácticas empresariales que, aun ilícitas, por no cumplir con lo legalmente previsto para su admisibilidad por la normativa de aplicación, se adoptan con la intención de atender a los fines que desde el ordenamiento mismo justifican el ejercicio de ese poder empresarial (TSJ Asturias 7-11-0), como puede ser una decisión sobre cambio de condiciones de trabajo (TSJ Cataluña 19-9-08), o sobre movilidad, o la imposición puntual de una sanción por disminución de rendimiento (TSJ Galicia 24-10-0), aunque ello halla supuesto una altercación de la salud psicofísica de la persona sancionada. No considerándose como constitutivo de acoso una reprimenda concreta (TSJ Andalucía/Sevilla 8-5-07), o una discusión puntual ocurrida un único día, por desavenencias en el desempeño del trabajo, que incluyen diversas críticas a su realización, aunque diera lugar a una situación de Incapacidad Temporal por ansiedad (TSJ Cataluña 1-10-08), o la atribución de funciones que se corresponden con las de una inferior categoría (TSJ Madrid 9-7-07), o el ejercicio normal del poder disciplinario (TSJ Madrid 13-12-06). Pues, en definitiva, es consustancial a la propia relación laboral la existencia del conflicto, derivada de la diferencia de intereses, sin que ello necesariamente comporte la existencia de acoso laboral (TSJ Cataluña 19-9-08, TSJ Asturias 24-10-08). No siéndolo una llamada de atención general de un superior, realizada públicamente a varios trabajadores de modo correcto, por no alcanzar los rendimientos perseguidos, aunque diera lugar a IT por “trastorno de ansiedad excesiva”, pues en definitiva, no todo conflicto en la empresa es equiparable a acoso laboral (TSJ Andalucía/Granada 15-10-08, TSJ Extremadura 19-6-08, Galicia 26-9-08), ni tampoco una modificación de las condiciones de trabajo mutuamente acordadas (TSJ Andalucía/Granada 13-7-08), o que, acogiendo al Convenio Colectivo, se realice la distribución de la jornada de forma irregular (TSJ Castilla-La Mancha 30-4-09), ni ciertas desavenencias derivadas de una subrogación empresarial (TSJ Cataluña 21-11-07), ni tampoco las discrepancias derivadas de un cambio de puesto de trabajo (TSJ Castilla-León/Valladolid 1-10-08), de centro de trabajo (TSJ Madrid 10-9-07), o un traslado (TSJ País Vasco 16-1-07). Ni las de una inadecuada clasificación profesional (TSJ Madrid 2-6-08), o de asignación de una distinta zona de trabajo (TSJ Extremadura 24-9-08), ni las discusiones derivadas de no haber superado una prueba para conseguir un ascenso (TSJ Castilla-León/Valladolid 9-3-04). Ni tampoco los son las desavenencias salariales surgidas tras un traslado de centro de trabajo mutuamente aceptado (TSJ Andalucía/Granada 3-10-07), o una mera disminución de funciones no impugnada judicialmente (TSJ Galicia 16-10-08), o que están derivadas de una reestructuración de los órganos de dirección de la empresa (TSJ La Rioja 27-3-09), ni un cambio de condiciones de trabajo, con disminución salarial, derivada de reestructuración de la empresa, aunque de lugar a una situación de ansiedad (TSJ Canarias/Tenerife 21-11-05), o derivadas de una reestructuración general de la empresa (TSJ Madrid 29-2-08), o un cambio de despacho (TSJ Andalucía/Granada 22-

7-08). Sin que sea confundible tampoco con desavenencias de orden sindical, ni con una eventual afectación de la indemnidad, cuestión que, teniendo su especial protección, se considera ajena en sentido estricto al acoso (TSJ Madrid 21-7-08). Ni con la tensión y estrés que en una persona pueda provocar el trabajo (TSJ Castilla-La Mancha 15-10-08), o con no superar un curso de formación que habría supuesto un ascenso laboral (TSJ Madrid 29-2-08), ni es tampoco confundible con la ansiedad derivada de la existencia de un conflicto laboral con la empresa (TSJ País Vasco 28-2-08), pues no toda situación de conflicto con la empresa o con los compañeros es sin más constitutiva de acoso (TSJ Cataluña 3-4-07). Tampoco lo es la revocación de poderes como Gerente por la Junta directiva de una sociedad (TSJ Comunidad Valenciana 19-6-08), ni el despido, aunque haya sido declarado nulo (TSJ Castilla-León/Valladolid 6-2-08), no habiéndose tampoco considerado existente acoso laboral en un impago continuado del adelanto de la prestación de IT, aunque ello de lugar a la resolución indemnizada del contrato (TSJ Madrid 23-1-07). No siendo suficiente para tenerlo por acreditado, haber realizado denuncia escrita de ello ante la empresa, si finalmente no resulta probada tal conducta de hostigamiento (TSJ Canarias/Tenerife 28-3-08), ni tampoco resulta suficiente que exista un diagnóstico de alteraciones psicosomáticas, síntomas fóbicos y un deterioro cognoscitivo en el trabajador, si no queda acreditado que tenga su origen en ningún acoso, sino que es una enfermedad de carecer endógeno (TSJ La Rioja 6-10-05), o que se padezca un trastorno ansioso depresivo, que puede tener su origen en discrepancias en el trabajo, pero no en una conducta acosadora (TSJ Galicia 14-10-04). Ni lo es la discrepancia sobre los términos de la readmisión, tras una Sentencia que declaró improcedente el despido (TSJ Madrid 8-6-09, Recurso 2095/09). Aunque debe de tenerse en cuenta que, con frecuencia, el acoso se realiza de una forma sutil o enmascarada, a través de acciones que aparecen como aparentemente neutras, lo que dificulta su calificación (TSJ Comunidad Valenciana 8-1-08).

Debe por ultimo tenerse en cuenta que, en todo caso, resulta necesaria la identificación de la persona física a la que se considera que es la causante del pretendido acoso, no bastando con una alusión o denuncia de índole genérica (TSJ Galicia 21- 7-08).

Para concluir, se reseña lo que se indica al efectos en la STS 17-5-06, que lo considera que es: “una situación de acoso laboral determinante de una lesión psíquica en la persona del trabajador que, por sí misma, y con independencia de las consecuencias laborales que ha de producir, constituye, sin duda alguna, una lesión de derechos fundamentales del mismo que, sustancialmente, se contraen a un ataque frontal a la dignidad personal del trabajador..., lo que debe merecer del Órgano Judicial, a tenor de lo previsto en los, ya mencionados, artículos 180, 181 y 182 de la Ley de Procedimiento Laboral, la respuesta consiguiente a la violación del derecho fundamental lesionado”.

Cuarto.—Pues bien, de lo que se debe tener por probado no se puede concluir la existencia de esa situación permanente de tensión laboral provocada por la empleadora, como se pretende en el motivo, para conseguir la alteración de la normalidad psicofísica de la trabajadora y su abandono del trabajo, pues si bien ciertamente puede considerarse que han existido decisiones patronales no muy justificadas, pero que pueden enmarcarse dentro de meras desavenencias laborales respecto a la fijación de nuevo horario, tras la readmisión de la trabajadora, habituales en el marco que es propio en el desarrollo de la relación laboral, sujeta de modo general a desavenencias y tensiones propias de la existencia de intereses contrapuestos, lo que es normal en el

marco del contrato de trabajo, que no viene sino a juridificar una relación que, en su esencia, es compleja y enfrentada, en cuanto que de tal vinculación contractual derivan derechos y deberes que deben de intentar armonizarse, vía individual o colectiva. Pero en cuyo desarrollo se reconoce la posibilidad de ejercicio de un poder empresarial (artículo 5, c ET), con el límite, tanto en la ley, como en general, en el respeto a la intimidad y consideración debida a la persona del trabajador (artículo 4, 2, e) ET), que precisamente encuentra su contrapoder en la defensa colectiva, pero cuyo ejercicio no puede ser entendido, sin más, como una manifestaron de acoso laboral.

Es, desde esa perspectiva, que cabe concluir que lo que se considera acreditado por la Sentencia de instancia, no es sino un conjunto de manifestaciones de una situación de cierto conflicto entre empresa y trabajadora, por desavenencias laborales y actuaciones quizás algo discutibles por ambas partes, pero que no conducen a considerar que concurren las exigencias que son propias de una situación de acoso laboral. Por lo que no puede estimarse el motivo que, en base a la existencia de tal, pretende la extinción del contrato de trabajo, al amparo del artículo 50, 1,a) y c) del Estatuto de los Trabajadores.

Quinto.—Otra cosa, sin embargo, cabe decir de la pretensión extintiva amparada en el hecho de la existencia de retrasos en el pago de salarios, partiendo de lo tenido como acreditado (hecho probado décimo), de que la empresa no procedió al abono de los salarios de noviembre y diciembre 2011, parte proporcional de la extra de navidad de dicho año, y salarios de enero, febrero y marzo de 2012, hasta que mediante giro postal de 12-4-12 así lo hizo, abonándole los salarios de abril 2012 en mayo, y la de abril 2012, extra de beneficios y diferencias de abril 2012, en 22-5-12, y la del mes de mayo 2012, en 12-6-12. Es decir, que han existido impagos salariales de cierta envergadura, y atrasos continuados, lo que comporta el incumplimiento de lo establecido en el artículo 4, 2,f) del Estatuto de los Trabajadores, que reconoce como uno de los derechos básico del trabajador, como es obvio, dada la esencialidad de ello en el contrato de trabajo, del derecho a la percepción puntual de la remuneración pactada o legalmente establecida.

Como ya se señaló por esta Sala, en Sentencia de 4-12-12, “no es necesaria la existencia de voluntariedad en los atrasos o impagos salariales, para que se pueda considerar que concurre la causa extintiva contemplada en el artículo 50, 1,b) del Estatuto de los Trabajadores, que indica como causa legal de ello la falta de pago o retrasos continuados en el abono del salario pactado. Sin que ni tan siquiera el aquietamiento del trabajador, no reclamando judicialmente el abono de los salaros atrasados, pueda considerarse como una actitud convalidadota del incumplimiento patronal (STS de 10-6-09). De tal modo que, para que prospere la causa resolutoria basada en «la falta de pago o retrasos continuados en el abono del salario pactado», es necesaria - exclusivamente- la concurrencia del requisito de «gravedad» en el incumplimiento empresarial, y a los efectos de determinar tal «gravedad» debe valorarse tan sólo si el retraso o impago es grave o trascendente en relación con la obligación de pago puntual del salario ex arts. 4.2 f) y 29.1 ET, partiendo de un criterio objetivo (independiente de la culpabilidad de la empresa), temporal (continuado y persistente en el tiempo) y cuantitativo (montante de lo adeudado), por lo que concurre tal gravedad cuando el impago de los salarios no es un mero retraso esporádico, sino un comportamiento persistente, de manera que la gravedad del incumplimiento se manifiesta mediante una conducta continuada del deber de abonar los salarios debidos (así, SSTS 25/01/99 y 26/06/08, en obiter dicta) ”.

Se añade en la STS de 22-12-08 que “una situación” en la que objetivamente y con independencia de que la empresa se encuentre en concurso, existen unos retrasos en el pago de los salarios del trabajador demandante que tienen gravedad suficiente para constituir la causa de extinción del contrato de trabajo postulada al amparo de lo establecido en el artículo 50,1,b) del Estatuto de los Trabajadores, puesto que son continuados, persistentes en el tiempo y cuantitativamente importantes, desde el momento en que en 336 días alcanzaron un promedio de retraso de 11,20 días.

Como antes se dijo, en esa jurisprudencia unificada, en la que se fija la línea “objetiva” en el análisis del incumplimiento empresarial examinado, se ha negado que las dificultades económicas, la situación de concurso, constituya un factor que module esa situación de impago constatada, hasta el punto de entender, como razona la sentencia recurrida, que esa situación priva del requisito de “gravedad” a la conducta empresarial, solución ésta que, en consecuencia, se muestra como no ajustada a derecho y ha de ser revocada con la estimación del presente recurso de casación para la unificación de doctrina.

La consecuencia legal prevista en el ámbito de las indemnizaciones ante ese incumplimiento empresarial no puede ser otra que la específicamente prevista en el número 2 del artículo 50, en relación con el 56.1 a) del Estatuto de los Trabajadores, esto es, 45 días por año de antigüedad, con el límite previsto en dicho precepto.

Ciertamente que, como ha puesto de relieve la doctrina, el incumplimiento contractual aquí examinado -retraso continuado en el pago del salario- opera en un sentido similar al del artículo 1.124 del Código Civil en cuanto asegura la reciprocidad de prestaciones en el contrato de trabajo. De hecho, la Jurisprudencia de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo ha venido modulando, porque lo permite el precepto, el alcance del carácter esencial del incumplimiento del deudor en orden a la resolución del contrato. Pero en el ámbito laboral no existe posibilidad de atender a otras circunstancias que atemperen el alcance indemnizatorio de forma diferente a la prevista en la propia norma, como ocurre en el caso del artículo 50.1 a), en relación con los artículos 40 y 41 del Estatuto de los Trabajadores, en los que se contempla de hecho una modalidad “objetiva” de extinción a instancias del trabajador con base en determinadas conductas empresariales perfectamente regladas en tales preceptos, en los que el alcance de la indemnización se reduce -en claro paralelismo al despido objetivo- a 20 días por año de servicio.

Entiende así este Tribunal que, en el presente caso, sí que se aprecia el incumplimiento contractual de la obligación de pago puntual del salario, concurriendo la suficiente gravedad y reiteración en el impago y en los atrasos. Y en su consecuencia, que debe de estimarse lo alegado en este tercer motivo, y declararse la extinción del contrato de trabajo, con derecho a la pertinente indemnización, calculada como si de un despido improcedente se tratara, y por ende, con el cálculo indemnizatorio establecido en el artículo 56,1 ET, conforme a la nueva redacción del mismo introducida por la normativa de reforma laboral (RDL 3/12 y Ley 3/12), que a la fecha, lo divide en dos tramos temporales, hasta 12-2-12, y de ahí en adelante, con límite total del equivalente a 720 días de salario. Todo ello calculado sobre antigüedad y retribución no cuestionadas, que se concretará en la parte dispositiva de esta resolución judicial, y que constituye la cuantía litigiosa a efectos de eventual recurso. En cuyos términos procede estimar el recurso y revocar la Sentencia de instancia objeto del mismo.

VISTOS los preceptos legales citados y demás de general y pertinente aplicación,

FALLAMOS

Que, con estimación parcial del recurso formalizado por parte de la representación letrada de D.^a Modesta contra la Sentencia del Juzgado de lo Social n.º 1 de los de Albacete de fecha 19-7-12, dictada en los autos 580/12, recaída resolviendo de modo desestimatorio la Demanda sobre extinción del contrato de trabajo, con vulneración de derechos fundamentales, interpuesta contra la empresa “ESCRIBANO MANTENIMIENTOS INTEGRALES S.L.”, y en cuyas actuaciones ha sido parte el MINISTERIO FISCAL, procede la revocación de la misma y, de conformidad con lo pedido en la Demanda, declarar extinguido el contrato de trabajo que unía a las partes, a partir de la notificación de la presente, con derecho a percibir la indemnización sustitutiva de 10.112,62 (DIEZ MIL CIENTO DOCE CON SESENTA Y DOS) euros, con cargo a la empresa demandada.

Notifíquese la presente resolución a las partes y a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha en Albacete, haciéndoles saber que contra la misma únicamente cabe RECURSO DE CASACION PARA LA UNIFICACION DE DOCTRINA, que se preparará por escrito dirigido a esta Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Castilla La Mancha en Albacete, dentro de los DIEZ DIAS siguientes a su notificación. Durante dicho plazo, las partes, el Ministerio Fiscal o el letrado designado a tal fin, tendrán a su disposición en la oficina judicial los autos para su examen, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 220 de la Ley reguladora de la jurisdicción social. La consignación del importe de la condena, cuando proceda, deberá acreditarse por la parte recurrente, que no goce del beneficio de justicia gratuita, ante esta Sala al tiempo de preparar el Recurso, presentando resguardo acreditativo de haberla efectuado en la Cuenta Corriente número 0044 0000 66 1848 12 que esta Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha en Albacete tiene abierta en el BANCO ESPAÑOL DE CREDITO, Oficina número 3001, sita en Albacete, C/ Marqués de Molins n.º 13, pudiéndose sustituir dicha consignación en metálico por el aseguramiento mediante aval bancario en el que se hará constar la responsabilidad solidaria del avalista. Debiendo igualmente la parte recurrente, que no ostente la condición de trabajador, causahabiente suyo, o beneficiario del régimen público de la Seguridad Social, o se trate del Ministerio Fiscal, el Estado, las Comunidades Autónomas, las Entidades Locales, los Organismos dependientes de todas ellas y quienes tuvieren reconocido el beneficio de justicia gratuita, consignar como depósito la cantidad de SEISCIENTOS EUROS (600,00 €), conforme al artículo 229 de la citada Ley, que deberá ingresar en la Cuenta Corriente anteriormente indicada, debiendo hacer entrega del resguardo acreditativo de haberlo efectuado en la Secretaría de esta Sala al tiempo de preparar el Recurso.

Para la interposición del recurso de casación se deberá justificar que se ha efectuado el ingreso de la TASA a que hace referencia la Ley 10/2012, de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia, acompañando el justificante del pago de la misma, debidamente validado, bajo

apercibimiento de que, de no acompañarse éste, no se dará curso al escrito hasta que tal omisión se haya subsanado ni se suspenderán los plazos procesales por este motivo.

Expídanse las certificaciones oportunas para su unión a los autos y al rollo de su razón, incorporándose el original al correspondiente Libro de Sentencias.

Así por esta nuestra Sentencia, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

PUBLICACION.- Leída y publicada fue la anterior Sentencia por el/la Ilmo/a. Sr/a. Magistrado/a Ponente que la suscribe, en la Sala de Audiencias de este Tribunal el día cinco de marzo de dos mil trece. Doy fe.



ANEXO II

**SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPERIOR
DE GALICIA, SALA DE LO SOCIAL,
SENTENCIA DE 3 DE JULIO DE 2009,
REC. 1737/2009**

JUR

Sentencia Tribunal Superior de Justicia Galicia núm. 3638/2009 (Sala de lo Social, Sección 1), de 3 julio

Jurisdicción: Social

Recurso de Suplicación núm. 1737/2009.

Ponente: Ilmo. Sr. D. Alicia Catalá Pellón.

DERECHOS FUNDAMENTALES: derecho a la integridad física y moral: vulneración: acoso moral o «mobbing»: trato degradante y despectivo por superior jerárquico; reparación de las consecuencias derivadas del acto ilícito: indemnización: cuantía; sujetos responsables: determinación.

El TSJ estima en parte el recurso interpuesto por la actora contra la Sentencia del Juzgado de lo Social núm. 2 de Santiago de Compostela, de fecha 19-01-2009, dictada en autos promovidos en reclamación de tutela de derechos fundamentales, que es revocada en el sentido reseñado en la fundamentación jurídica.

RECURSO SUPPLICACION 0001737 /2009-ESF

ILMOS/AS. SRES/AS. MAGISTRADOS D./Dña.

EMILIO FERNANDEZ DE MATA

PILAR YEBRA PIMENTEL VILAR

ALICIA CATALÁ PELLÓN

A CORUÑA, TRES DE JULIO DE DOS MIL NUEVE.

La Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, compuesta por los Sres. Magistrados citados al margen y

EN NOMBRE DEL REY

ha dictado la siguiente

SENTENCIA

En el recurso de Suplicación número 0001737 /2009 interpuesto por Vanesa contra la sentencia del JDO. DE LO SOCIAL nº 002 de

SANTIAGO DE COMPOSTELA siendo Ponente el/a Ilmo/a. Sr/a. D/Dña. ALICIA CATALÁ PELLÓN.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Que según consta en autos se presentó demanda por Vanesa en reclamación de DERECHOS FUNDAMENTALES siendo demandado HIPERCOR S.A., Leonardo . En su día se celebró acto de vista, habiéndose dictado en autos núm. 0001033 /2008 sentencia con fecha diecinueve de Enero de dos mil nueve por el Juzgado de referencia que desestimó la demanda.

SEGUNDO.- Que en la citada sentencia se declaran como hechos probados los siguientes: "Primero: Dª Vanesa viene prestando servicios para empresa HIPERCOR, S.A., con una antigüedad de 6 de septiembre de 2000, en el centro comercial que la misma tiene en Santiago de Compostela (Rúa Restollal nº 50). Segundo: Tal relación laboral aparece constituida por un contrato de trabajo eventual por circunstancias de la producción suscrito por las partes el 6 de septiembre de 2000, con categoría de INICIACION, con una jornada anual de 1.209 horas anuales, siendo la jornada habitual de 1.790 horas anuales, realizándose para: Atender ACUMULACION DE TAREAS POR CIRCUNSTANCIAS DE MERCADO EN EL DEPARTAMENTO DE TIENDA JOVEN ELLA. Tercero: La actividad desarrollada por la demandante lo ha sido como dependiente siempre en el grupo de "moda joven", la cual se divide en "Joven él" y "Joven ella", siendo conocida la modalidad de contrato al que estaba sujeta la demandante como "Días Sueltos". Cuarto: Tal modalidad conocida como "Días Sueltos", tiene como finalidad atender el exceso de demanda, principalmente en jornada de tarde y fines de semana. Quinto: Dª Vanesa empezó a trabajar, en el año 2000, en el departamento de "Joven ella", para después hacerlo, a partir de 2004 y tras tener diferencias con su jefe Damián, en el departamento de "Joven él". Sexto: El Jefe del departamento de "Joven él", es D. Leonardo ,

responsable del área de "Easy Wear", donde la demandante desempeñaba su función. Siendo responsable de la divisiones de juventud en dicho centro comercial, D.Jesús Ángel . Séptimo: En dicho departamento, además de la demandante trabajan como dependientes D.Bruno , D.Domingo , DªSandra y DªVirginia . Octavo: Entre las funciones de los jefes de departamento destacan la de distribución del personal, del trabajo, de los turnos, así como la realización de ventas. Noveno: El sistema de retribución de los dependientes del citado centro comercial es una cantidad mensual fija y otra por comisiones según las ventas que realicen.Décimo: Los ingresos de DªVanessa en lo que se refiere a la cantidad variable ascendieron, mientras estuvo en el departamento de Joven él a las siguientes cantidades: -574 euros en el 2003. -1.509 euros en el 2004. -903 euros en el 2005. -997 euros en el 2006. -1454 euros en el 2007. Undécimo: Los Jefes de los departamentos no perciben comisiones por las ventas que están obligados a realizar, siendo usual que tales ventas se las anoten a los dependientes.Duodécimo: Son frecuentes los problemas entre los vendedores en relación a la imputación de las ventas siendo resueltos entre si.Decimotercero: En el departamento de "Easy Wear" existen tres terminales para cobrar, el 336, 338 y el 345 siendo utilizados los mismos indistintamente por los dependientes de los mismos. Decimocuarto: Cuando entraron a trabajar tanto Domingo , como Bruno , como Mauricio , a trabajar, les advirtieron que tuviesen cuidado con Vanessa , haciéndolo al primero Damián y al segundo y al tercero Leonardo . Decimoquinto: Era frecuente que se les llamase la atención a Vanessa y a Bruno por estar hablando. Decimosexto: Por algún dependiente se oyó a Leonardo decir que Vanessa tenía trabajo pendiente o el almacén sin recoger. Decimoséptimo: En el año 2006 el codemandado es objeto de una evaluación por parte de la empresa, siendo trasladado primero al departamento de oportunidades y luego al de deporte para cubrir bajas. Decimooctavo: Eran frecuentes los comentarios entre los dependientes respecto al comportamiento de Leonardo en relación con Vanessa . Decimonoveno: Con ocasión de la realización de n inventario realizado por la demandante y por DªMarí Juana , las instrucciones únicamente las dirigía el demandado a esta última. Vigésimo: Con ocasión de dicho traslado se dirigió a la demandante diciéndole "estarás contenta, por fin te librate de mí". Vigésimoprimer: En junio de 2007 de DªVanessa le pide a D.Jesús Ángel que intervenga ante su jefe inmediato D.Leonardo para que la cambie unos horarios; igualmente se queja ante el mismo que Leonardo se apunta el mismo, o lo hace a favor de otros compañeros, las ventas que corresponden a la demandante, bajando a comprobar el rollo el día siguiente. Vigésimosegundo: El 9 de junio de 2007 DªVirginia presenció como Vanessa encontró un ticket de una operación hecha por ella pero adjudicada a Leonardo . Vigésimotercero: El 9 de junio de 2007 se registra en el terminal 338, utilizado por la demandante, el codemandado, así como por Virginia , a partir de las 15:49, con el numero de identificación de la demandante, 58 operaciones de venta, mientras que ese mismo día y en ese periodo de tiempo se recogen 6 operaciones realizadas por el codemandado, Leonardo , siendo tres de ellas entre las 20:07 y la 20:15 horas. Vigésimocuarto: En junio de 2007 la demandante acude a consulta médica del SERGAS siendo diagnosticada de insomnio, astenia, tristeza y llanto. Vigésimoquinto: El 21 de agosto de 2007, en una venta a través de una tarjeta de crédito en la que intervenía Vanessa , el Sr.Jesús Ángel encargó a Leonardo que estuviese pendiente de la operación, porque vio algo raro en su actitud, tras lo cual Leonardo procede a identificar al comprador, significándole Vanessa que ya lo había hecho ello, mediando una fuerte discusión entre la demandante y el demandado a propósito de quien le había faltado el respeto a quien, zanjando el incidente el Sr.Jesús Ángel . Vigésimosexto: Como consecuencia de dicho incidente Vanessa es autorizada por el servicio médico de empresa para salir del trabajo. Vigésimoséptimo: El 22 de agosto de 2007 es dada de baja laboral por incapacidad temporal con diagnóstico de estado de ansiedad. Vigésimooctavo: El 24 de septiembre en nueva consulta de psiquiatría del SERGAS se constata que no existe mejoría. Vigésimonoveno: El 8 de octubre de 2007 inicia ante el INSS solicitud de determinación de contingencia de incapacidad temporal, siendo declarada por el EVI en sesión de 2 de julio de 2008 el carácter de accidente de trabajo. Trigesimo: El 22 de octubre de 2007 DªVanessa dirige un escrito a HIPERCOR, poniéndole de manifiesto su intención de incorporarse próximamente a su puesto de trabajo, poniendo en conocimiento del jefe de personal los hechos que dieron lugar a la baja de 21 de agosto a fin de adopción de medidas necesarias para la modificación de la situación. Trigesimoprimer: DªVanessa se presentó a las oposiciones al Grupo D y Grupo E de la Xunta de Galicia, convocadas ambas el 17 de julio de 2007, trasladando su domicilio en agosto de 2007 al de sus padres sito en Arteixo (La Coruña). Trigesimosegundo: El 15 de noviembre de 2007 DªVanessa se reincorpora a su puesto de trabajo. Trigesimotercero; Tras la reincorporación la demandante solicita que se le cambie un domingo por el siguiente, operación que tiene que ser autorizada por personal, Leonardo lo comenta con el Sr.Jesús Ángel , este en un primer momento se niega pero después lo acepta. Trigesimocuarto: Igualmente la demandante solicita un cambio de turnos con su compañero Bruno , modificando este último el cuadrante, siendo competente para su autorización Leonardo , tras lo cual vuelven a discutir ambos a propósito de dicho cambio. Trigesimoquinto: Son frecuentes las autorizaciones de cambios de turnos entre dependientes. Trigesimosexto: Tras dicho incidente DªVanessa es autorizada a salir del centro de trabajo a las 19:25 horas por el servicio médico de empresa. Trigesimoséptimo: DªVanessa inicia una nueva baja por incapacidad temporal el 21 de noviembre de 2007 que se prolonga hasta el 22 de abril de 2008. Trigesimooctavo; El 22 de noviembre de 2007 es diagnosticada por el departamento de psiquiatría del SERGAS de trastorno ansioso depresivo debido a problema laboral. Trigesimonoveno.- El 5 de diciembre de 2007 inicia ante el INSS solicitud de determinación de contingencia de incapacidad temporal, siendo declarada por el EVI en sesión de 4 de abril de 2008 el carácter de accidente de trabajo Cuadragésimo: El 8 de diciembre de 2007 D.Bartolomé , entrega a la demandante una carta en la que se le recuerda la existencia de un procedimiento a través de la COMISION INSTRUCTORA DE TRATAMIENTO DE SITUACIONES DE ACOSO, poniéndose a su disposición para lograr una pronta solución del caso. Cuadragésimoprimer; Tras visita de la inspección de trabajo de 13 de diciembre de 2007 por la misma se elabora un informe fechado el 11 de enero de 2008 en el que se concluye que la trabajadora causa baja debido a la situación a la que está sometida en el desarrollo de su trabajo con las actuaciones de su propio jefe (bien por que la ignora y no le asigna tareas o bien porque recibe un trato diferente y más exigente que sus compañeros de trabajo todo ello sin entrar en otras consideraciones). Por lo que dicha baja, de conformidad con el concepto de accidente de trabajo que se establece en el artículo 115 de la Ley General de la Seguridad Social ,Real Decreto Legislativo 1/1994 de 20 de junio , derivaría de la contingencia de accidente de trabajo. Cuadragésimosegundo: El 17 de diciembre de 2007 el jefe de personal de

HIPERCOR, D.Bartolomé dirige una misiva a la demandante poniendo a su disposición un cambio en el área de

trabajo manteniendo al misma categoría y actividad dentro del Grupo de Juventud. Cuadragésimotercero: A finales de diciembre de 2007 se fijaron entre los trabajadores los periodos de inactividad del personal discontinuo de Easy Wear Joven el, remitiendo Bruno a Vanesa, que se encontraba de baja por IT un mensaje con el siguiente tenor: "Vanesa, SOY Bruno, ES POR EL TEMA DE LAS VACACIONES. SI QUIERES ESCOGER ALGUNA FECHA LLAMA ANTES DE LAS 18 HORAS PORQUE SINO TE DARAN EL TURNO QUE ESTE LIBRE." Cuadragésimo cuarto: El 7 de mayo de 2008 D^a Vanesa dirige al jefe de personal de HIPERCOR, D. Bartolomé comunicación en la que pone de manifiesto su intención de incorporarse el 7 de mayo de 2008. Cuadragésimo quinto: El 7 de junio de 2008 D^a Pilar, hermana de D^a Vanesa, presenta ante el Instituto Galego de Consumo una reclamación en la que se pone de manifiesto que el 15 de mayo de 2008, mientras se encontraba en la zona de Ralph Laurent, Joven ella y Joven él, fue recriminada por una dependienta, concretamente D^a Celestina, quien al comprobar que la mismas se encontraba hablando por el teléfono móvil y ante el parecido con su hermana se dirige a ella diciéndole "VALLA HUEVOS". Cuadragésimo sexto: Tras su reincorporación D^a Vanesa pasó a desempeñar sus servicios en el departamento de "Joven ella", devengando por el sistema progresivo de incentivos las cantidades de '103'74 euros el mes de octubre de 2008, de 379'89 euros el mes de noviembre de 2008 y de 379'48 euros el mes de diciembre de 2008, permaneciendo invariable el salario base, que es de 7'6267 euros a la hora, habiendo obtenido unos ingresos en octubre de 2008 de 1.103'26 euros, en noviembre de 2008, 1.036'55 euros y en diciembre de 2008 la cantidad de 1.170 euros, obteniendo los meses anteriores a la primera baja las cantidades de 683'94 euros en mayo, 70888 en junio y 906'12 en julio de 2007. Cuadragésimo séptimo. Una vez reincorporada, una compañera de la demandante observa como el codemandado se pasaba toda la tarde rondando a Vanesa. El 28 de julio de 2008 D^a Vanesa dirige una misiva al jefe de personal en el que se afirma que el cambio le ha supuesto un doble perjuicio tanto en lo económico como en la duración de la jornada. Cuadragésimo octavo.- Por el Comité intercentros y la empresa HIPERCOR se ha elaborado un protocolo para la prevención de situaciones de acoso moral y sexual. Quincuagesimo.- A la demandante le es de aplicación el Convenio lectivo para las empresas del grupo El Corte Inglés. Quincuagesimoprimer.- D^a Vanesa es objeto de un informe psicológico, elaborado por D. Abelardo, cuyo contenido se da aquí por reproducido, y en el que se concluye que D^a Vanesa presenta un cuadro depresivo provocado por la presencia de una serie de estimulaciones negativas, a las que no puede poner fin (presión en el trabajo, sensación de acoso laboral, mala relación de pareja, pensamientos negativos sobre ella en el futuro y los demás...) y a la pérdida de situaciones reforzantes o gratificantes provocada por los cambios vividos en los últimos tiempos (reducción de relaciones sociales, descenso de actividad, pérdida de calidad en las relaciones sexuales, apatía en la vida de pareja...) Quincuagesimosegundo.- El 26 de junio de 2008 se celebra acto de conciliación en el SMAC de La Coruña, terminando el mismo sin avenencia respecto de HIPERCOR y sin efecto respecto D. Leonardo."

TERCERO.- Que la parte dispositiva de la indicada resolución es del tenor literal siguiente: " FALLO: Se desestima la demanda interpuesta por D^a Vanesa frente a la empresa HIPERCOR, S.A. y D. Leonardo, con intervención del Ministerio Fiscal, sobre TUTELA DE DERECHOS FUNDAMENTALES y en consecuencia se absuelve a los demandados de las pretensiones frente a ellos ejercitadas."

CUARTO.- Contra dicha sentencia se interpuso recurso de Suplicación por la parte demandante, siendo impugnado de contrario. Elevados los autos a este Tribunal, se dispuso el paso de los mismos al Ponente.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO El Juzgado de lo Social n^o 2 de Santiago de Compostela, dictó Sentencia el 19 de enero de 2009, desestimando la demanda interpuesta por la actora, sobre tutela de derechos fundamentales.

Frente a tal pronunciamiento se alza la representación de la demandante vencida en instancia, formulando recurso de suplicación, con amparo procesal en los apartados b) y c) del artículo 191 LPL (RCL 1995\1144, 1563).

SEGUNDO En sede de revisión fáctica, se interesa, la revisión

1.- Del ordinal vigésimo noveno, proponiendo que se redacte del siguiente modo: "El 8 de octubre de 2007 inicia ante el INSS solicitud de determinación de contingencia de incapacidad temporal, siendo declarado el carácter de accidente de trabajo por el EVI en sesión de 04/04/08, en relación con el proceso iniciado mediante baja de fecha 22.11.2007, y, siendo declarado también el carácter de accidente de trabajo, en reunión del EVI de 27 de Febrero de 2008, en relación con el proceso iniciado mediante baja de fecha 22/08/07", justificándose el motivo, en la prueba documental, consistente en los documentos número 6 a 9, 15, 16 y 17 de la demanda.

La revisión no se admite, porque consta documentalmente que existieron dos solicitudes formuladas por la demandante para la determinación de la contingencia en relación a los procesos de baja iniciados respectivamente en fechas 22.11.2007 y 22.08.2007:

1) Solicitud formulada en fecha 8.10.2007 (folio 15) que, tras sesión del equipo de valoración de incapacidades de 2.07.2008, determinó que el Instituto Nacional de la Seguridad Social, declarara accidente de trabajo, la baja iniciada el 22.08.2007 (folio 24) (29^o HDP).

2) Solicitud que la demandante formula en fecha 5.12.2007 (39^o HDP), por la baja de fecha 22.11.2007, que por Resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social dictada, tras sesión equipo de valoración de incapacidades de fecha 04.04.2008, se declara accidente de trabajo (folio 23).

2.- La segunda revisión de hechos propugna la del ordinal cuadragésimo primero, proponiendo la adición de un párrafo del siguiente tenor: "Tras girarse visita al Centro de Trabajo por la Inspectora Valentina en fecha 13 de

diciembre de 2007, y tras realizar la misma las oportunas comprobaciones, se constató que se han producido especialmente a lo largo del último año, diversos problemas con su superior jerárquico (Jefe de dicho Departamento) debidos al trato dado a la trabajadora, situación esta que va afectando a aquella y que en fecha 22 de agosto de 2007, a causa de un conflicto en la realización de su trabajo con el jefe mencionado, origina la asistencia médica por parte del servicio médico de empresa, que la envía a casa debido a su estado de crisis, y que posteriormente causa baja por incapacidad temporal en fecha 22/08/07. Tras este episodio, la trabajadora causa alta en fecha 15/11/2007, y, debido a que tiene contrato a tiempo parcial, trabajó dos días, el 16 y el 17, surgiendo nuevamente el día 21 un nuevo incidente con el Jefe de Departamento que origina la atención del servicio médico de empresa, quien debido a su estado de ansiedad la envía a casa, y el 22 de noviembre, causa nuevamente baja por incapacidad temporal debido a trastorno ansioso-depresivo, según parte médico de baja".

No se acoge, por cuanto el Magistrado de instancia, ya reseña los aspectos más relevantes del informe de la Inspección de Trabajo, sin que la redacción propuesta deje patente error alguno susceptible de revisión por la Sala.

3.- Con la misma finalidad que el anterior, interesa la recurrente la modificación del trigésimo primero hecho probado (realmente se refiere al trigésimo segundo) que reseña que "el 15 de noviembre de 2007 D^a Vanesa se reincorpora a su puesto de trabajo" proponiendo que se incluya "que se incorpora a su puesto de trabajo permaneciendo a las órdenes de D. Leonardo".

No se admite, porque no se sustenta en ninguna prueba documental o pericial que demuestre la equivocación del juzgador de instancia.

4.- En cuarto lugar se solicita, la revisión del ordinal cuadragésimo sexto, proponiendo que a tenor de las nóminas presentadas en el acto del juicio, que se redacte como sigue: "Tras su reincorporación el 8 de mayo D^a Vanesa pasó a desempeñar sus servicios en el departamento de "Joven Ella", devengando como complemento de productividad las cantidades de 0 Euros en junio, 0 Euros en julio, 0 Euros en agosto y 93, 52 Euros en Septiembre de 2008." (Documento 22).

El hecho se ha redactado por el Magistrado de instancia del modo siguiente: "Tras su reincorporación D^a Vanesa pasó a desempeñar sus servicios en el departamento de "Joven ella", devengando por el sistema progresivo de incentivos las cantidades de 403'74 euros el mes de octubre de 2008, de 379'89 euros el mes de noviembre de 2008 y de 379'48 euros el mes de diciembre de 2008, permaneciendo invariable el salario base, que es de 7'6267 euros a la hora, habiendo obtenido unos ingresos en octubre de 2008 de 1.103'26 euros, en noviembre de 2008, 1.036'55 euros y en diciembre de 2008 la cantidad de 1.170 euros, obteniendo los meses anteriores a la primera baja las cantidades de 683'94 euros en mayo, 708'88 en junio y 906'12 en julio de 2007".

El motivo no se estima. Como puede detectarse con claridad, en el hecho cuya revisión se solicita, aparece el concepto que en las nóminas se denomina "sistema progresivo de incentivos", y de su redacción se desprende que en los meses de junio, julio y de 2008, no percibió cantidad alguna por tal concepto. La cantidad que aparece en la nómina del mes de septiembre de 2008, de 93.52 euros, no lo es por el concepto referido en el hecho a revisar, sino por otro distinto (liquidación complemento productividad 2008).

5.- Con la misma pretensión revisoria, insta la recurrente, la del ordinal vigésimo cuarto, de conformidad con el parte médico interconsulta del SERGAS, elaborado por la Dra. Eva María, de fecha 24-09-2007), solicitando que se redacte como a continuación se expone: "Vanesa acude en el mes de junio 2007 a consulta médica del Sergas con un cuadro de insomnio, despertar frecuente, astenia, manía, tristeza y llanto fácil. Recibe tratamiento con antidepresivos y ansiolíticos (Rexer y Lexatin). Parece relacionada con un problema laboral de acoso que se remonta a tiempo atrás. Y dado que la paciente, con fecha 24-09-07 no presenta mejoría ni respuesta al tratamiento, pues sigue "angustiada y con somatizaciones", es remitida por medio de volante interconsulta a los efectos de ser valorada por médico especialista del Servicio de Psiquiatría Con fecha 19-09-07, se emite informe psiquiátrico laboral por el Dr. Luis Pedro, psiquiatra adscrito a la Mutua de accidentes ASEPEYO, en el que se establece un diagnóstico de la actora de Trastorno adaptativo ansioso (O.M.S. 309.24) así como Problemática de naturaleza laboral (O.M.S. Z 56). En ese informe se recogen las siguientes circunstancias: a.- La paciente no presenta antecedentes psiquiátricos familiares o personales. Refiriendo que "estaba a tratamiento desde hacía tres meses pues cada vez que me planteaba ir al trabajo se me ponía como un nudo en el estómago, luego estaba cansada, con mareos, había días que no podía ni levantar los brazos". Además refiere que "hay una persona en su departamento que la inestabilidad con su trato, por lo que acude a su médico de cabecera que le pauta ansiolíticos y antidepresivos. b.- La paciente aqueja sensación de tensión e inquietud, dificultad para relajarse, llanto fácil, molestias musculares, somatizaciones digestivas e hipolibidinismo. c.- La escala de Hamilton para la ansiedad presenta un puntaje de 9. En el momento actual se detecta que el cuadro psicopatológico presenta intensidad patógena suficiente para afectarle en su vida laboral cotidiana".

El Magistrado de instancia, en la forma en que redacta el vigésimo cuarto hecho declarado probado, ya alude a una primera visita al SERGAS efectuada por la demandante en el mes de junio de 2007, reflejando la Sentencia en cualquier caso, la práctica totalidad de las dolencias que entonces sufría. En el hecho vigésimo ctavo se alude a que en nueva consulta, que es precisamente la que obra al folio 22 de los autos, dicha Doctora determina que en el mes de septiembre, la actora no experimento mejoría.

Tampoco puede acogerse la revisión interesada al amparo del informe del Dr. Luis Pedro (que obra al documento número 38 de la prueba de la actora), porque no existe obligación de integra reproducción por parte del Magistrado de instancia de todas las dolencias y porque no hay error judicial relevante por el hecho de no tomarlo en consideración máxime, cuando el informe concluye que pese a tener el cuadro intensidad suficiente, la situación

desencadenante es solucionable y por los deseos de la paciente de reincorporación, se recomendó el alta.

6.- En el sexto motivo de revisión, la actora pretende la del ordinal trigésimo octavo de la Sentencia impugnada, con apoyo en los documentos obrantes a los folios 14 y 235 de los autos: informe médico emitido por el Servicio de Psiquiatría del SERGAS, de fecha 22-11-07, proponiendo la siguiente redacción: "El Servicio de Psiquiatría del Sergas examina a la paciente como consecuencia del volante interconsulta (HDP. 24°) e informa, con fecha 22-11-07, que Vanesa presenta trastorno ansioso-depresivo secundario a problema laboral. Establece que Vanesa parte de una personalidad normal, buen funcionamiento laboral y relacional previo a la patología. El pronóstico médico es que "Probablemente el cuadro se resolvería de cambiar las condiciones laborales". El Servicio de Psiquiatría del Sergas recomienda nueva baja laboral". Con fecha 12-03-2008, se emite un nuevo informe psiquiátrico laboral por Don.Luis Pedro , por el psiquiatra adscrito a la Mutua de accidentes ASEPEYO, que confirma el diagnóstico de Trastorno adaptativo ansioso (O.M.S. 309.24) así como Problemática de naturaleza laboral (O.M.S. Z 56). El informe resulta del resumen clínico de las siguientes circunstancias: Refiere que tras incorporarse al trabajo "volví a tener un problema con mi superior por una discusión, y empecé a tener problemas para respirar, náuseas, presión como si fuera un taponamiento en los oídos" b.- Aqueja en la actualidad dificultad para relajarse y concentrarse, llanto fácil, molestias musculares, oleadas de calor y frío, sensación de plenitud gástrica y náusea, hipolibidinismo, tristeza, insomnio inicial, desinterés y hiporexia, cansancio."

Nada añade a la forma en la que está redactado por Magistrado de instancia el cual ya deja patente que el día 22 de noviembre de 2007, la actora fue diagnosticada por el departamento de psiquiatría del SERGAS, de trastorno ansioso depresivo debido a problemática laboral, es decir, lo más relevante que es el diagnóstico, ya se recoge de forma meridianamente clara, sin considerar necesario que la descripción alcance toda la sintomatología referida por la propia demandante consustancial por otra parte, a un trastorno de esa índole.

7.- En séptimo lugar, se solicita la revisión del hecho cuadragésimo cuarto (equivocadamente, porque se refiere al hecho quincuagésimo primero), en vista de la prueba pericial (dictamen Sr. Abelardo , folio 31), proponiendo la siguiente redacción: "El perito psicólogo D. Abelardo informa que Vanesa se encuentra en un estado de indefensión aprendida (equiparada a la depresión según el modelo de Seligman), ya que se ve incapaz de resolver sus problemas y ha interiorizado atribuciones en las que no ve la manera de cambiar estas situaciones, estas atribuciones son absolutas sobre la pérdida de control, lo que provoca una considerable inhibición motora, que impide la obtención de refuerzos y con el consecuente deterioro de su estado de ánimo. Asociado a este problema emocional (depresión) también se percibe un trastorno de ansiedad adaptativo asociado a su situación laboral. Este diagnóstico se ve confirmado con el cuestionario de ansiedad aplicado y por las manifestaciones psico-fisiológicas detectadas durante la exploración clínica. Concluyendo que: Este cuadro (depresión y trastorno adaptativo ansioso) guarda relación con su situación laboral y con la imposibilidad de ponerle fin a dicha situación."

No prospera porque la redacción propuesta no añade nada relevante.

8.- En último lugar y con amparo en el informe médico emitido por la Dra. Doña Hortensia , folio 156, propone la adición de un nuevo hecho probado, cuadragésimotercero, redactado como seguidamente se expone: "Por Doña Hortensia , médica de atención primaria del Sergas, se informa que con fecha 25-11-08, Vanesa continúa con el tratamiento prescrito a raíz de la manifestación del síndrome ansioso-depresivo, patología derivada de problemas laborales desde junio de 2007", único motivo que se admite porque efectivamente puede tener trascendencia en el fallo, la constatación, en la resultancia fáctica, de la situación anímica que presentaba en el mes de noviembre de 2008 y la continuación por la actora del tratamiento que le fue prescrito.

TERCERO En sede de revisión del derecho aplicado y partiendo, como hace la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de 24 de abril de 2006 (AS 2006\2280) y otras posteriores de la misma Sala siguiendo la doctrina establecida en aquella (que contiene un brillantísimo estudio de la figura del acoso moral), de la definición que de tal figura puede extraerse del Diccionario de la Real Academia de la Lengua, acosar significa perseguir, sin dar tregua ni reposo, a un animal o a una persona.

Acoso moral será pues, el que pretende "el desmoronamiento íntimo, o psicológico, de la persona".

Las Directivas de la Unión Europea, Directiva 2000/43/CE del Consejo de 29 de junio de 2000 (LCEur 2000\1850) , relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico y la 2000/78 de 27 de noviembre de 2000 (LCEur 2000\3383), desde la perspectiva jurídica de la igualdad de trato en el empleo y con independencia del origen étnico, consideran al acoso en el trabajo "como una conducta de índole discriminatoria que atenta contra la dignidad de la persona y crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante y ofensivo", sin hacer especial hincapié en requisitos que por otra parte, concurren a mayor abundamiento, en el asunto que se somete a la consideración de la Sala: prolongación en el tiempo e intencionalidad.

Pese a que consideramos que el Magistrado de instancia, ha realizado una correcta labor de síntesis de las distintas complicaciones surgidas en la relación existente entre la trabajadora y su superior jerárquico, siendo muy descriptiva la relación de hechos probados, hasta el punto de que solo hemos admitido uno de los ocho motivos de revisión interesados en el recurso, discrepamos de la conclusión final alcanzada.

CUARTO Deteniéndonos en una serie de datos que extraemos de la resultancia fáctica, consideramos que:

1.- Los comentarios del codemandado Don Leonardo , dañaban la reputación de la actora. De hecho, cuando entraron a trabajar tres compañeros nuevos al departamento, a dos de ellos, les advirtió que "tuvieran cuidado" con

ella (14º HDP). Era conocida la animadversión que DonLeonardo sentía hacia la actora dado que por algún dependiente se le oyó decir que "Vanesa tenía trabajo pendiente o el almacén sin recoger" (15º HDP) y eran frecuentes los comentarios entre los dependientes, respecto al comportamiento de DonLeonardo en relación con DoñaVanesa (18º HDP). Ese daño en su fama o en la consideración que terceras personas tenían sobre ella, llegó a materializarse de forma efectiva, porque como resulta del hecho declarado probado cuadragésimo quinto, una compañera de trabajo de la actora, creyendo que se encontraba ante la demandante (cuando lo estaba ante su hermana, no ante la actora), el día 15 de mayo de 2008, en las dependencias del centro de trabajo (zona de Ralph Laurent), le recriminó por hablar por teléfono diciéndole "Vaya huevos".

2.- La conducta de DonLeonardo, trascendía a meros comentarios o críticas hacia la forma de trabajo desarrollado por la actora. En el mes de junio de 2007, la demandante le pide a su jefe inmediato, Sr. Jesús Ángel, que intervenga ante su jefe inmediato Sr. Leonardo, para que le cambie unos horarios, quejándose ante el mismo de que Leonardo se apuntaba, o lo hacía a favor de otros compañeros, las ventas que le correspondían a ella, lo que resultó ser cierto, porque una compañera de la actora, el día 9 de junio de 2007, presenció como ésta encontraba un ticket de una operación hecha por ella y adjudicada a DonLeonardo (21º y 22º HDP), cuando éste en calidad de Jefe de departamento, (11º HDP), no percibía comisiones por las ventas que estaba obligado a realizar, siendo usual que tales ventas "se las anoten a los dependientes" que las realizan. Según el (19º HDP), la actora también era ninguneada por el codemandado (por ejemplo, en el incidente ocurrido con ocasión de la realización de un inventario entre la demandante y otra trabajadora, cuando DonLeonardo dirigía exclusivamente a esta última todas las instrucciones).

3.- La conducta hostigadora del codemandado, se prolongó en el tiempo y tuvo incidencia en el deterioro del estado de salud de la actora. Prueba de ello, es que la actora sufrió dos procesos de incapacidad temporal, declarados como accidente de trabajo, iniciados en fechas 22.08.2007 (en que según el 27º HDP, fue dada de baja por incapacidad temporal con diagnóstico de estado de ansiedad, habiendo sido diagnosticada por el SERGAS, en el mes de junio del mismo año de insomnio, astenia, tristeza y llanto, 24º HDP) y 22.11.2007 (29º y 39º HDP). La segunda de las bajas (37º HDP) se prolongó hasta el 22 de abril de 2008.

Reincorporada la demandante de la segunda baja por trastornos ansiosos depresivos por problemática laboral, DonLeonardo siguió intentando "machacarla", siendo este término algo coloquial, pero caracterizador de la figura según autorizada doctrina judicial (47º HDP, que describe como después de la reincorporación DonLeonardo se pasaba "toda la tarde", rondando a la actora).

4.- La situación era conocida por la empresa demandada. El día 22 de octubre de 2007, la actora dirigió un escrito a HIPERCOR, poniéndole de manifiesto su intención de incorporarse próximamente a su puesto de trabajo, comunicando al jefe de personal los hechos que dieron lugar a la baja de 21 de agosto, a fin de que se adoptaran las medidas pertinentes (30º HDP). El 8 de diciembre de 2007, el Jefe de personal entrega a la demandante una carta en la que le recuerda la existencia de un procedimiento a través de la COMISIÓN INSTRUCTORA DE TRATAMIENTO DE SITUACIONES DE ACOSO, poniéndose a sudisposición para lograr una pronta solución del caso (40º y 42º HDP) y el día 17 de diciembre del mismo año, el Jefe de personal vuelve a dirigir una carta a la actora poniendo a su disposición un cambio en el área de trabajo, manteniendo la misma categoría y actividad dentro del Grupo de Juventud.

5.- La actora se muestra disconforme con el cambio de puesto, puesto que el día 28 de julio de 2008 dirige una carta al jefe de personal diciéndole que "el cambio le ha supuesto un doble perjuicio tanto en lo económico como en la duración de la jornada" (48º HDP).

Todo lo anterior, creemos que describe, el comportamiento de un acosador (DonLeonardo) y refleja el marco típico de una situación de acoso en el trabajo, con independencia de la mayor o menor intensidad de las discusiones que provocaran las bajas en las que le fue diagnosticado a la demandante un trastorno ansioso depresivo. Por lo expuesto, el recurso de suplicación debe prosperar.

QUINTO Así como la condena del codemandado Sr. Leonardo, no nos plantea mayor dialéctica, no ocurre lo mismo con el comportamiento de la empresa demandada.

Consta como hemos visto, en la resultancia fáctica de la Sentencia, que la empresa era conocedora de la situación advirtiendo a la demandante sobre la existencia de un protocolo para el tratamiento de las situaciones de acoso moral. También aparece que el jefe de personal acordó un cambio de puesto para la actora, con el que ésta no estuvo conforme.

Hasta ahí, el comportamiento de la empresa ha sido impecable.

Sin embargo, ocurre que desde el punto de vista sancionador, el acoso moral vertical hubiera merecido una respuesta sancionadora por parte de la empresa respecto del trabajador Sr. Leonardo, constándole como de hecho le constaba, que la trabajadora estaba siendo acosada de forma permanente y sin cesar, en el desempeño de su trabajo diario.

De ahí que establezcamos una responsabilidad económica a cargo de la empresa al no haber ejercido el procedimiento disciplinario contra el acosador, esto es, por su conducta omisiva y en cierto modo, permisiva con la situación, sin perjuicio de que atendidas las circunstancias que acaban de exponerse, se cifre en una cuantía mínima.

SEXTO Calculamos la indemnización partiendo de la duración del acoso, que comprende desde el inicio del primer proceso de incapacidad temporal, 22 de agosto de 2007 al 15 de noviembre del mismo año en que se incorpora y desde el 22 de noviembre de ese año al 7 de mayo de 2008, del dato de que en el mes de noviembre de 2008 la actora seguía siendo tratada del trastorno que padece y de la culpabilidad que sí apreciamos en la conducta de Don Leonardo, cuando continuó en su conducta hostigadora y dominante después de la segunda reincorporación (además de que entendemos que la mantenida desde mediados del 2007, también era fustigadora).

Sobre tales premisas cuantificamos la indemnización en 7200 euros (6000 euros a cargo exclusivo del codemandado DonLeonardo y un 20% de esa cantidad, como condena respecto de la conducta de no sancionar, esto es, 1200 euros a cargo de la empresa HIPERCOR).

SEPTIMO La acción ejercitada por la actora lo ha sido en tutela de un derecho fundamental. Ello determina que le sea aplicable en cuanto a los pronunciamientos del fallo, las prescripciones contenidas en los artículos 180 y 181 de la LPL (RCL 1995\1144, 1563), conforme a los cuales, en el caso de que la Sentencia declare la existencia de la vulneración denunciada, previa la declaración de nulidad radical de la conducta... ordenará el cese inmediato de la misma, la reposición de la situación al momento anterior a producirse el mismo, debiendo pronunciarse sobre la cuantía de la indemnización que, en su caso, le correspondiera al trabajador por haber sufrido discriminación, si hubiera discrepancia entre las partes....

Por ello nos compete declarar la nulidad radical de la conducta hostigadora, ordenamos su cese inmediato y reponemos a la trabajadora al momento anterior a producirse el mismo, en las condiciones en que trabajaba con anterioridad.

Esto no implica que podamos estimar el recurso de suplicación en lo que a la pretensión de acordar que deje de depender jerárquicamente del codemandado ni tampoco la concerniente a la condena de la entidad a ejercer el procedimiento disciplinario contra el codemandado.

La tolerancia empresarial ya la condenamos y castigamos en el anterior fundamento, con la imposición de una multa de 1200 euros, pero entendemos que no podemos inmiscuirnos en la esfera del poder de dirección y de organización de la estructura empresarial, que exclusivamente incumben y competen a la empresa.

Por lo anterior nos limitaremos a ordenar la reposición de la situación al momento anterior a producirse el acoso, como preceptúa el artículo 180 de la LPL, desestimando el resto de pretensiones contenida en el recurso de suplicación por exceder de los límites del procedimiento de tutela de derechos fundamentales.

FALLAMOS

Estimamos en parte el recurso de suplicación formulado por la representación Letrada de la actora contra la Sentencia dictada por el Juzgado de lo Social nº 2 de Santiago de Compostela el 19 de enero de 2009, que revocamos y con estimación parcial de la demanda rectora del procedimiento, declaramos que la conducta observada por DONLeonardo y la empresa HIPERCOR S.A. respecto de la actora DOÑAVanesa, es constitutiva de acoso en el trabajo y vulneradora de los derechos fundamentales a la integridad física y moral y del derecho al honor, por lo que al mismo tiempo, también la declaramos radicalmente nula.

Ordenamos el cese inmediato de tal comportamiento y la reposición de la situación al momento anterior a producirse el acoso ambiental del que ha sido objeto. Condenamos a DonLeonardo a que indemnice a la actora en la cantidad de 6000 euros y a HIPERCOR S.A, a que abone a la demandante, una indemnización de 1200 euros, siendo tales indemnizaciones compatibles, con las que pudieran corresponder a la demandante, por la modificación o extinción del contrato de trabajo, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores (RCL 1995\997).

Notifíquese esta resolución a las partes y a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, haciéndoles saber que contra la misma, sólo cabe Recurso de Casación para unificación de doctrina que se preparará por escrito ante esta Sala de lo Social dentro de los DIEZ DIAS siguientes a la notificación de esta Sentencia y de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 218 y siguientes de la Ley de Procedimiento Laboral (RCL 1995\1144, 1563) Una vez firme, expídase certificación para constancia en el Rollo que se archivará en este Tribunal incorporándose el original al correspondiente Libro de Sentencias, previa devolución de los autos al Juzgado de lo Social de procedencia.

Así por esta nuestra sentencia, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

PUBLICACIÓN.- Leída y publicada fue la anterior sentencia en el día de su fecha, por el Ilmo. Sr. Magistrado-Ponente que la suscribe, en la Sala de Audiencia de este Tribunal. Doy fe.



ANEXO III

**CONVENIO COLECTIVO DE
TRANSPORTES URBANOS DE LA
PROVINCIA DE SORIA**

Si transcurrido dicho plazo no se hubiesen presentado reclamaciones, se considerará aprobado definitivamente dicho Acuerdo.

En Rollamienta, a 29 de septiembre de 2011.—El Alcalde,
Juan José Arévalo García. 2695

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE SORIA

OFICINA TERRITORIAL DE TRABAJO

Convenio: CONVENIO COLECTIVO DE TRANSPORTES URBANOS DE LA PROVINCIA DE SORIA

Expediente: 42/01/0001/2011

Fecha: 20/09/2011

Asunto: RESOLUCIÓN DE INSCRIPCIÓN Y PUBLICACIÓN

Destinatario: JUAN JOSÉ AGUSTÍN CATALINA MARTÍN

Código de Convenio número 42100015012011.

VISTO el Texto del Convenio Colectivo de Trabajo del Sector DE TRANSPORTES URBANOS DE LA PROVINCIA DE SORIA recibido en esta Oficina Territorial de Trabajo el día 29 de julio de 2011 y suscrito en fecha 14 de julio de 2011 por D. Héctor Muñoz Sanz, D. Carlos Villagrasa Lasaga y D. Josué Pina Latorre, en representación de las empresas del sector, y por el sindicato Comisiones Obreras (CC.OO), haciéndolo por los trabajadores.

Esta Oficina Territorial de Trabajo, en uso de las atribuciones que le están conferidas en el art. 90.3 del R.D.L. 1/1995, de 24 de Marzo, en relación con el R.D. 831/1995, de 30 de Mayo, Decreto 120/1995, de 11 de Julio y demás de aplicación, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad de Castilla y León, en materia de Trabajo.

ACUERDA:

Primero: Ordenar su inscripción en el Libro de Registro de Convenios con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo: Disponer su publicación en el **Boletín Oficial de la Provincia**.

CONVENIO COLECTIVO DE TRANSPORTES URBANOS DE LA PROVINCIA DE SORIA.

I.-GENERAL

Art. 1º.-Ámbito de aplicación.

El presente Convenio regula las condiciones de trabajo de las empresas establecidas en la provincia de Soria, y/o que se establezcan, de Servicios Urbanos de Transporte de Viajeros por Carretera.

Art. 2º.-Ámbito territorial.

El ámbito de este Convenio se circunscribe exclusivamente a la provincia de Soria.

Art. 3º.-Vigencia, denuncia y prórroga.

La vigencia del presente Convenio es de 4 años, es decir, desde el 1 de enero de 2011 hasta el 31 de diciembre de 2014. Este Convenio se entenderá automáticamente denunciado el 31 de diciembre de 2014 salvo acuerdo expreso entre ambas

partes para su prórroga, y en los términos legales previstos estatutariamente.

Todas las cláusulas de este Convenio entrarán en vigor el día 1 de enero de 2011, independientemente de la fecha de su publicación en el **Boletín Oficial de la Provincia**, comprometiéndose todas las partes firmantes del mismo a reconocer su carácter legal en el momento de su firma, excepto para aquellos pluses, condiciones o retribuciones que por las características de los mismos así se determine y conste expresamente dentro de su articulado.

Art. 4º.-Compensación, absorción y condiciones más beneficiosas.

Las condiciones pactadas son compensables en su totalidad con las que anteriormente rigieron por imperativo legal, jurisprudencial, contencioso-administrativo, Convenios Colectivos, pacto de cualquier clase, contrato individual, acuerdos internos de las empresas, usos y costumbres o por cualquier otra causa. Las disposiciones legales futuras que impliquen variación en todos o en algunos de los conceptos retributivos, únicamente tendrán eficacia si, globalmente consideradas y sumadas a las vigentes con anterioridad al Convenio, superan el nivel total de éste. En caso contrario se considerarán absorbidas por las mejoras pactadas. Cualquier cantidad por encima de lo convencionalmente pactado, serán consideradas homogéneas con aquellas, y por lo tanto se estará al cómputo anual del total de las valoraciones, en caso de discrepancia. A estos efectos siempre que se supere el nivel pactado convencionalmente para cada categoría, no podrá ser invocada como condición más beneficiosa, ya que no es voluntad inequívoca ni de la empresa ni de la parte social que se puedan mantener en el tiempo.

Art. 5º.-Unidad e indivisibilidad.

Se entiende el convenio colectivo, como un todo relacionado e inseparable, global e indivisible, y siempre que desde una óptica de apreciación conjunta donde el todo, supera los mínimos; teniendo en cuenta las peculiaridades del sector de transporte urbano de viajeros, donde conviven las horas de libre disposición, las horas de presencia, las horas de conducción, las horas de espera, las limitaciones de los tiempos de conducción, en su conjunto, se dan por supuestos los excesos del convenio sobre los mínimos legales establecidos, al tener un carácter global. Las condiciones pactadas serán consideradas global e individualmente con referencia a cada persona empleada en su respectiva categoría. En todo lo no previsto en el texto articulado de este convenio se estará a lo que establezcan las disposiciones legales vigentes.

Art. 6º.-Comisión Paritaria de Interpretación y Comisión de igualdad de oportunidades.

La comisión paritaria de Interpretación y Vigilancia de presente Convenio estará compuesta por dos personas en representación del personal empleado y dos personas en representación de la empresa, quienes designarán entre sí dos secretarios/secretarías. Cada parte podrá designar a quienes asesoren de forma permanente u ocasional.

Así mismo, la comisión podrá acordar la designación de uno o más árbitros externos para la solución de un conflicto determinado. Además de las funciones de vigilancia e interpretación del Convenio, la comisión deberá mediar, conciliar y

arbitrar, conociendo y dando solución a cuantas cuestiones y conflictos individuales o colectivos le sean sometidos por las partes.

En los Conflictos Colectivos el intento de solución de las divergencias laborales a través de la comisión Paritaria tendrá carácter obligatorio sobre cualquier otro procedimiento, constituyendo trámite preceptivo previo e inexcusable para el acceso a la vía jurisdiccional en los conflictos que surjan directa o indirectamente con ocasión de la interpretación o aplicación del Convenio Colectivo. Las partes manifiestan que constituirá un defecto de forma, y de caducidad a todos los efectos que nazcan del incumplimiento de tal obligación.

La propia Comisión establecerá un reglamento de actuaciones en el cual se decidirán los trámites y formas de proceso: iniciación, información, audiencia, prueba, etc. Los plazos de resolución del expediente deberán ser breves: diez días para asuntos ordinarios y 72 horas para los extraordinarios, de acuerdo con los criterios establecidos de clasificación de asuntos. Para las notificaciones se designan los domicilios siguientes.

Representación laboral: Comisiones Obreras: Vicente Tutor, 6, Soria.

Representación empresarial: Pol. Industrial "Las Casas" - Calle G - Parcela 15, Soria.

Dentro del seno de la comisión paritaria, también se tratarán los temas individuales o colectivos que tengan que ver con la garantía efectiva de la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de sexo. Especialmente, la comisión velará por la igualdad de oportunidades en las empresas en materia de acceso al empleo, clasificación profesional, formación, promoción, retribuciones, ordenación del tiempo de trabajo para favorecer, en términos de igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación de la vida familiar, laboral y personal y prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo.

Es también competencia de esta Comisión:

- Interpretar la aplicación de las cláusulas del Convenio.
- Arbitraje de los problemas o gestiones que se deriven de la aplicación del Convenio.
- Cuántas actividades contribuyan a la mayor eficacia del Convenio.
- Resolver sobre la cláusula de Descuelgue del presente Convenio.

Art. 7º.-Principio de Igualdad.

Las partes firmantes de este convenio se comprometen a garantizar la no discriminación por razones de sexo, edad, origen, nacionalidad, pertenencia étnica, orientación sexual, discapacidad o enfermedad y por el contrario, velar por que la aplicación de las normas laborales no incurra en su puesto de infracción alguna que pudiera poner en tela de juicio el cumplimiento estricto de los preceptos constitucionales.

II.-CONDICIONES ECONÓMICAS

Art. 8º.-Salarios base del Convenio durante su vigencia.

Los salarios base se calcularán cada año, conforme a la siguiente tabla. Una vez conocido en enero de cada año, el IPC

real del año anterior, se procederá a actualizar las tablas tanto positiva, como negativamente, naciendo los nuevos salarios bases a aplicar desde ese mismo mes. (ANEXO Nº 1).

Año 2011: Según tablas

Año 2012: IPC Real 2011 + 0,25

Año 2013: IPC Real 2012 + 0,30

Año 2014: IPC Real 2013 + 0,30

Art. 9º.-Gratificaciones extraordinarias.

Las partes acuerdan que se integran en las tablas de salario base y junto a este, todas pagas extras prorrateadas. La persona empleada recibirá doce nóminas del importe del salario base que se refleja en el anexo 1. Las pagas extras que se suman al nuevo salario base y que procedían de otro antiguo sistema retributivo, eran 3 (beneficios, julio y navidad). Así mismo el personal empleado que lo desee, podrá solicitar a la empresa que se abone su retribución anual en 14 pagas (12 más julio y diciembre), que lo serán con devengo semestral, solicitando este cambio en los primeros diez días de diciembre de cada año, con efectos del 1 de enero del año siguiente.

Art. 10º.-Pluses

Se establece un plus con carácter excepcional y pagadero en un única vez a la firma de convenio, de una cuantía de 181 €, que será abonado al mes siguiente de la firma de este convenio colectivo a cada persona empleada que estuviese en activo el año 2010, ó la parte proporcional si no estuvo todo el año trabajando.

Plus transporte, Plus Quebranto de moneda, Plus Conductor-perceptor, Plus servicios Urbanos, se unifican, desaparecen como tales y se integran totalmente en el salario base mensual.

Plus nocturnidad.- El personal afectado por este convenio tendrán derecho a cobrar este Plus nocturnidad por fracciones de medias horas enteras, desechándose los restos que no alcancen los 30 minutos o que no alcancen el siguiente tramo. Esta retribución se abonará siguiendo el sistema explicado para los horarios de trabajo realizado entre las 22 horas y las 6 horas del día siguiente.

Año 2011 2,61 euros/hora entera

Año 2012 2,65 euros/hora entera

Año 2013 2,70 euros/hora entera

Año 2014 2,75 euros/hora entera

Plus festivo.- Se establece un plus por trabajar toda o parte de la jornada de un domingo y para los 14 festivos anuales, que por calendario toque trabajar. Los importes son:

Año 2011 12,00 euros

Año 2012 12,24 euros

Año 2013 12,48 euros

Año 2014 12,73 euros

Plus Nochebuena/Navidad/Año nuevo.- Se establece un plus para el personal empleado que tenga que trabajar en los días de Nochebuena (sólo turno de tarde), Navidad (todo el día), Nochevieja (sólo turno de tarde) y Año Nuevo (todo el día) compatibles entre sí, de los siguientes importes:

Año 2011	40,00 euros día
Año 2012	40,80 euros día
Año 2013	41,62 euros día
Año 2014	42,45 euros día

Plus Disponibilidad.- Cuando por circunstancias de producción, o por razones de urgencia, necesidad, imprevistos, sucesos inesperados, enfermedad, etc., y dadas las especiales circunstancias del sector donde la clientela ha de ser transportada obligatoriamente, la persona empleada que sea llamada a cubrir un servicio en sus días de descanso y siempre que esté en condiciones legales para hacerlo percibirá:

Año 2011	20,40 euros
Año 2012	20,70 euros
Año 2013	21,00 euros
Año 2014	21,40 euros

La empresa en primer lugar se nutrirá del personal que voluntariamente quiera realizar el servicio. Caso de no encontrar voluntarios, la empresa convocará por orden de número de empleado al primer trabajador que estuviese libre, confeccionándose de esta manera un calendario rotativo, obligatorio para todos los trabajadores, cuando no haya personal voluntario. La designación seguida por este método es obligatoria para el trabajador que le toque por turno.

La persona empleada podrá decidir de mutuo acuerdo con la empresa si se le abona el plus anteriormente reflejado, o prefiere compensarlo con el cambio por otro día de descanso.

Además de este plus, la persona empleada cobrará ese día todas las horas que realice a precio de hora de presencia, vigente en cada momento. Se adicionaran éstas a las horas de presencia que tenga ese mes devengadas.

Los precios para las horas ordinarias / presencia / extraordinarias, será para cada año del convenio de:

Año 2011	10,35 euros
Año 2012	10,50 euros
Año 2013	10,75 euros
Año 2014	11,00 euros

Art. 11º.-Dietas.

Por no ser habituales dentro del transporte urbano la generación de dietas, se pacta expresamente que en el caso excepcional en el cual se pudieran devengar, el personal presentará a la empresa factura legalmente considerada, para el abono de sus gastos reales, que por el ejercicio de la actividad, hayan podido incurrir.

Las empresas se reservan siempre el derecho de proporcionar al trabajador la comida, cena o pernoctación en sustitución de la dieta y de marcar las directrices al trabajador en el caso de que no sea posible.

III.-JORNADA Y VACACIONES

Art. 12º.-Calendario Laboral.

Deberá estar publicado en el mes de Enero y en los tablones de anuncios de las empresas, con las fechas de vacaciones de todo el año, así como los días de libranza de cada persona empleada. Los turnos de trabajo provisionales, que se establezcan en el seno de cada empresa se publicaran con

30 días de antelación, atendiendo a la circunstancias de producción de cada empresa.

Art. 13º.-Jornada laboral.

La jornada laboral para el personal afectado por el presente Convenio será de 1.792 horas anuales, para toda la vigencia del convenio. Las partes reconocen que al encontrarse en el sector del transporte, la jornada es irregular y ésta consiste en horas efectivas de trabajo en cómputo anual. En términos anuales, las 1.792 horas efectivas de trabajo son el tope máximo que un trabajador puede realizar de manera ordinaria. En el seno de cada empresa, se distribuirán en el calendario laboral de común acuerdo entre las partes, y atendiendo a las especiales circunstancias productivas de cada empresa y centro de trabajo.

Art. 14º.-Vacaciones.

Las vacaciones anuales retribuidas para todo el personal serán de 31 días naturales de salario base. Durante el último trimestre del año se establecerá el calendario de vacaciones, de mutuo acuerdo entre las empresas y la representación sindical del personal, para su aplicación desde el uno de enero del año siguiente.

IV.-BENEFICIOS SOCIALES

Art. 15º.-Enfermedad o accidente.

La empresa complementará como mejora social al personal afectado por este Convenio que se encuentren en situación de I.T. por accidente laboral y sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Seguridad Social y demás disposiciones concordantes, en un complemento del 15% (75% + 15%) sobre la misma base reguladora que sirve de cálculo del pago delegado (mes anterior al hecho causante), durante los primeros 120 días de duración de la baja.

Para el resto de las bajas, accidente no laboral, enfermedad común o enfermedad profesional, se estará en cada momento a la aplicación de la legislación vigente.

Art. 16º.-Permisos retribuidos.

La persona empleada, previo aviso y posterior justificación, podrá ausentarse del trabajo con derecho a remuneración por motivo y plazo que se señala:

1º.- Matrimonio: 20 días. Previo acuerdo con la empresa, podrá disfrutarlos consecutivamente a sus vacaciones si así lo desea la persona empleada y siempre que lleve al menos un año en la empresa. Para antigüedades inferiores a un año, el periodo de licencia será de quince días.

2º.- Muerte del cónyuge, ascendientes, descendientes y hermanos/hermanas: 3 días prorrogables a 5 si es fuera de su provincia de residencia.

3º.- Nacimiento de descendiente o adopción: 3 días, prorrogables a 5 si es fuera de su provincia de residencia.

4º.- Por intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario o enfermedad grave u hospitalización de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad: 2 días prorrogables a 4 si es fuera de su provincia de residencia. Sólo se permitirá el permiso una vez al año por el mismo hecho causante. Los permisos se disfrutaran de manera continua, en el mismo mes de la presentación del justificante.

El resto de derechos laborales derivados de ser padre y/o madre (maternidad, paternidad, Lactancia, riesgo durante el embarazo), se ajustarán a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores, y en la legislación vigente en cada momento.

5º.- 2 días de asuntos propios. Los días de asuntos propios se tendrán que solicitar con una antelación mínima de 15 días. Tienen un carácter totalmente voluntario y no consolidable, no generando ningún derecho (ni económico ni de cualquier otra naturaleza) para aquellos que no los hubiesen disfrutado dentro del año natural. No podrán ser disfrutados ni al comienzo ni a la finalización de vacaciones o "puentes". Para su concesión se seguirá el estricto orden de solicitud, no pudiendo disfrutarlo el mismo día más del 10% de la plantilla, y no pudiendo quedar ningún Departamento de la Empresa desatendido por esta circunstancia. En caso de extrema necesidad por razones de servicio podrá la empresa dejar sin efecto la autorización concedida, sin que ello dé lugar a la pérdida del permiso por parte del beneficiario a quien se facilitará una nueva fecha lo más próxima a sus necesidades.

Art. 17º.-Fomento de empleo.

El personal afectado por el presente Convenio se jubilará obligatoriamente a la edad de 65 años. Al objeto de facilitar y promover el empleo en el Sector, el contrato eventual por circunstancias de la producción, acumulación de tareas o exceso de pedidos, regulado en el Art. 15.1.b) del R.D.L. 1/95 de 24 de Marzo del Estatuto de los Trabajadores, las partes firmantes aceptan que podrá tener una duración máxima de 12 meses dentro de un período de 18 meses, pudiendo sufrir una sola prórroga dentro del período establecido.

Art. 18º.-Preferencia en el empleo de personas con discapacidad.

En el supuesto de que la persona empleada, por disminución de su capacidad física no pueda desempeñar su cometido habitual, podrá optar de manera preferente a cualquier vacante que se produzca o puesto de trabajo que se cree en la empresa compatible con su capacidad laboral, si es posible con sus actitudes y aptitudes.

Art. 19º.-Seguro de accidente de trabajo.

La empresa se obliga a formalizar un seguro de accidente de trabajo complementario al oficial y obligatorio, que asegure el pago de la cantidad de:

Fallecimiento

Año 2011	20.000 euros
Año 2012	25.000 euros
Año 2013	30.000 euros
Año 2014	35.000 euros

Incapacidad permanente o absoluta y gran invalidez.

Año 2011	30.000 euros
Año 2012	35.000 euros
Año 2013	40.000 euros
Año 2014	45.000 euros

Art. 20º.-Uniformes.

Las empresas afectadas por este Convenio estarán obligadas a proveer de las correspondientes prendas de trabajo, y según las características personales, cuando se precise, de un

uniforme completo de verano y un uniforme completo de invierno anualmente.

El uniforme de invierno costará de dos camisas, corbata, pantalón, chaleco o jersey, y prenda de abrigo (está cada 3 años).

El uniforme de verano estará formado por un pantalón, dos camisas o polos. La utilización del uniforme es obligatoria para todo el personal empleado y todo ello con arreglo a las normas de organización interna e imagen que se den en cada momento.

Art. 21º.-Revisiones médicas.

Todo el personal empleado del sector será sometido a revisión médica anual obligatoria, para evaluar según protocolo que la empresa proponga, para garantizar la salud del personal empleado y de nuestra clientela. Estas revisiones serán efectuadas por el Gabinete de Seguridad e Higiene en el Trabajo o por la Seguridad Social u Organismo que corresponda. Si ello no es posible, se harán en instituciones privadas y por cuenta de la empresa.

Art. 22º.-Beneficios asistenciales. Retirada del carné de conducir.

En caso de que una persona conductora le fuese retirado el carné de conducir, y siempre que esto sea como consecuencia de conducir un vehículo de la empresa y por orden y cuenta de la misma, por un tiempo no superior a un mes, las empresas deberán reservar el puesto de trabajo con reincorporación automática, concediéndole su periodo de vacaciones en las fechas de la suspensión administrativa, para que no le cause ningún perjuicio económico.

Si la excedencia dura más de un mes y menos de nueve, las empresas podrán, si tienen otros puestos de trabajo, reubicarlo en otras funciones en alguna de sus dependencias, pasando a percibir únicamente la retribución correspondiente al nuevo puesto de trabajo. En el caso de que una vez incorporada la persona a su puesto y en el plazo no superior al año fuese reincidente, no sería de aplicación este artículo.

Quedan exentas de este artículo las retiradas de carné con cualquier vehículo ajeno a la empresa, y las derivadas de alcoholismo, toxicomanía o análogos, y conducción temeraria.

Art. 23º.-Formación.

Mediante la presente cláusula, se reconoce y se acepta la formación como objeto inherente a todo contrato de trabajo, por ello el personal empleado afectado por este convenio se comprometen a asistir a todas aquellas acciones formativas que cada empresa le facilite ya sea presencial, semi-presencial, on-line o de cualquier otra modalidad, bajo las instrucciones de la empresa.

Cualquier negativa por parte de quien trabaje a la asistencia de acciones formativas podrá ser tipificada como falta muy grave por ser la formación parte del objeto del contrato de trabajo y por el especial interés por parte de las empresas de tener siempre al mejor personal empleado y al mejor personal formado.

Debido a las especiales circunstancias del transporte de viajeros por carretera, el personal podrá ser convocado a formación en sesiones fuera de su horario laboral, situaciones que podrán ser compensadas con horas de descanso o bien

por un importe de 7 €/hora, como plus de formación. Las empresas tendrán derecho a exigir el buen aprovechamiento y la eficacia de estas actividades formativas.

La renovación del CAP, exclusivamente las 35 horas cada 5 años, correrá a cargo de la empresa, en la forma que ésta indique. Las empresas facilitarán y contratarán con una autoescuela homologada esta formación, para que no suponga coste alguno para el personal empleado, excepto las tasas que serán a cuenta del trabajador. La formación será ofrecida para que el personal empleado fuera de su jornada de trabajo tenga la posibilidad de asistir a esta actualización formativa.

Art. 24º.-Parejas de Hecho.

Con relación a todo el personal afectado por el vigente convenio, se reconocen a las parejas de hecho los mismos beneficios que a las de derecho. A tal fin, serán necesarios los requisitos y procedimientos de actuación siguientes:

a).- Certificado de convivencia expedido por el ayuntamiento de la localidad donde residan.

b).- Declaración jurada, firmada por la pareja, en la que se haga constar los datos personales de la persona empleada y los de su pareja, responsabilizándose ambos en caso de falsedad de los datos declarados.

c).- El beneficio se generará en el momento mismo de la presentación de los citados documentos.

Art. 25º.-Excedencias.

Excedencia forzosa. Se concederá excedencia forzosa, al personal empleado sobre el que recaiga nombramiento de cargo público, o funciones sindicales de ámbito provincial o superior. Tendrán derecho al cómputo de la antigüedad y a la reserva del puesto de trabajo. El reingreso se solicitará dentro del mes siguiente al cese del cargo. Si el preaviso no se produce, se entenderá como una renuncia voluntaria la reincorporación, a todos los efectos.

Excedencia voluntaria. El personal fijo con una antigüedad de un año de servicios podrá solicitar excedencia voluntaria con la obligación de permanecer en esta situación un mínimo de cuatro meses y máximo de cinco años, sin derecho a percibir retribuciones mientras dure y sin que se compute como antigüedad. Las excedencias superiores a 4 meses, lo serán por años enteros.

Excedencia por cuidado de descendientes y familiares: El personal empleado tendrá derecho a un período de excedencia de duración no superior a tres años para atender al cuidado de cada hijo/a, tanto cuando lo sea por naturaleza, como por adopción, o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como preadoptivo, aunque éstos sean provisionales, a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa.

También tendrán derecho a un período de excedencia, de duración no superior a dos años, quien trabaje en la empresa para atender al cuidado de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente, enfermedad o discapacidad no pueda valerse por sí mismo, y no desempeñe actividad retribuida.

En lo no previsto en el presente artículo sobre la materia, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 46 del Estatuto de los Trabajadores.

Art. 26º.-Licencias Sin Sueldo.

Toda persona empleada podrá solicitar un permiso no retribuido una vez al año de una duración máxima de un mes y por causa justificada. La empresa concederá el permiso siempre que no perturbe el normal desarrollo del trabajo.

V.-DERECHOS SINDICALES

Art. 27º.-Garantías sindicales.

En cuanto a los derechos y garantías sindicales, se estará a lo que estipulan las leyes vigentes, teniéndose además en cuenta los siguientes acuerdos:

a) Todas las empresas estarán obligadas, siempre que se produzca la petición escrita de la representación, a disponer de un tablón de anuncios donde las Secciones Sindicales de la Empresa, Comités o representación de personal puedan publicar sus comunicados.

B La representación del personal tendrá derecho a la información en el proceso de tramitación de los expedientes de regulación de empleo.

c) Siempre que sea necesario, y previa notificación a la Dirección de la Empresa con cuarenta y ocho horas de antelación, el personal podrá realizar asambleas en el centro de trabajo, según la legislación vigente. El plazo de preaviso podrá reducirse en el caso de que medien circunstancias excepcionales. En cualquier caso, la representación del personal se responsabiliza del buen orden de la reunión.

En lo no pactado en el presente Convenio se estará a lo dispuesto en la L.O.L.S. y demás Leyes adicionales.

VI.-PROTOCOLO DE ACOSO SEXUAL Y MOBBING

Art. 28º.-Definiciones

Las organizaciones firmantes del presente Convenio incorporan la definición de acoso sexual para una mayor comprensión del mismo, declarando tal conducta discriminatoria, tal y como viene recogido en el artículo 7 de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de Mujeres y Hombres.

Acoso sexual

Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, desarrollada en el ámbito de la organización y dirección de una empresa, o en relación o como consecuencia de una relación de trabajo, realizada por alguien que sabe, o debe saber que es ofensiva y no deseada para la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.

Tipos de Acoso sexual

Chantaje sexual o de intercambio: el producido por personas cuyas decisiones puedan tener efectos sobre el empleo y las condiciones de trabajo de la persona acosada (toda persona jerárquicamente superior).

Acoso ambiental: aquella conducta que crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma.

Además, en la línea que marca el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de Mujeres y Hombres, las partes firmantes adquieren el compromiso de que la Comisión Paritaria con competencias en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, negociará medidas que eviten, prevengan y en su caso, den cauce a las denuncias de quienes sean objeto de acoso sexual o acoso por razón de sexo.

Por otro lado, las organizaciones firmantes, conscientes de su responsabilidad en la organización del trabajo y con el propósito de garantizar un buen funcionamiento organizativo, añaden la definición de otro tipo de acoso, a saber:

Mobbing

Tipo de estrés laboral caracterizado por un hostigamiento psicológico continuo que tiene como objetivo llevar a la víctima a una situación de acorralamiento psicológico.

Este tipo de violencia psicológica extrema debe prolongarse en el tiempo con una duración mínima de 6 meses, por lo que no deben considerarse como mobbing los pequeños enfrentamientos que surgen entre los trabajadores producto de discrepancias personales o estrés laboral.

Este acoso puede ser propiciado tanto por la dirección como por compañeros o compañeras, y a veces por personas subordinadas.

VII.-CATEGORÍAS PROFESIONALES

Art. 29º.-Clasificación profesional.

Grupos profesionales. El personal empleado afectado por el presente convenio será clasificado en seis grupos profesionales. En función de las aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación, se establecen, con carácter normativo, los siguientes grupos profesionales, con los contenidos específicos que los definen.

Grupo profesional I: Es el conjunto de tareas de planificación, organización, control y dirección de las actividades de otros, asignadas por la Dirección de la Empresa, que requieren conocimientos necesarios para comprender, motivar y desarrollar a las personas que dependen jerárquicamente del puesto. Todos los puestos de trabajo incluidos en este grupo se cubrirán por libre designación de la empresa.

La función primordial es la de mando y organización, que se ejerce de modo directo, ya sea permanente o por delegación, dirigida al rendimiento, calidad, disciplina y obtención de objetivos. De esta forma, el personal empleado perteneciente a este grupo, planifica, organiza, dirige, coordina y controla las actividades propias del desenvolvimiento de la empresa. Sus funciones están dirigidas al establecimiento de las políticas orientada por la eficaz utilización de los recursos humanos y materiales, asumiendo la responsabilidad de alcanzar los objetivos planificados, toman decisiones (o participan en su elaboración), que afectan a aspectos fundamentales de la actividad de la empresa y, desempeñan puestos directivos en centros de trabajo, oficinas, departamentos, etc.

Se incluirán en este primer grupo de funciones que se señalan seguidamente. En la medida en que hasta ahora han existido categorías profesionales, resultará necesario asimilar éstas a las funciones o tareas descritas a continuación:

Responsable de explotación: Quien con su propia iniciativa y dentro de las normas dictadas por la Dirección de la empresa, ejerce las funciones de mando y organización, coordinando todos o alguno de los servicios de la empresa.

Responsable de servicio: Con iniciativa y responsabilidad, organiza y coordina el servicio, distribuyendo los vehículos y el personal, dentro de las directrices marcadas por la Dirección o Jefatura de Servicio, procurando resolver las incidencias que se produzcan, e informando a sus superiores con la celeridad que las distintas circunstancias requieran.

Responsable de administración: Quien con su propia iniciativa y dentro de las normas dictadas por la Dirección de la Empresa, ejerce las funciones de mando y organización, coordinando el servicio o departamento de administración de la empresa.

Responsable de taller: Quien, con la capacidad técnica precisa, tiene a su cargo la dirección del taller, ordenando, coordinando y vigilando los trabajos que realicen en su dependencia.

Grupo profesional II: Es el conjunto de tareas o planificación de tareas en las labores propias de la empresa. Los trabajos pueden requerir iniciativa y autonomía y se ejecutan bajo instrucciones, con una dependencia jerárquica funcional.

Se incluirán en este segundo grupo las funciones que se señalan seguidamente. En la medida en que hasta ahora han existido categorías profesionales, resultará necesario asimilar éstas a las funciones o tareas descritas a continuación:

Personal de Inspección: Bajo la directa coordinación de la Jefatura de Tráfico tiene por misión verificar y comprobar en las distintas líneas y servicios realizados por la empresa, el exacto desempeño de las funciones atribuidas al personal de conducción y cobro. Eventualmente harán revisiones de control en los vehículos en servicio, aprobando horarios, frecuencia, títulos de transporte expedidos y viajeros, dando cuenta a su jefe responsable inmediato de cuantas incidencias observe, tomando las medidas de urgencia que estime oportunas en los casos de alteración de tráfico o accidentes.

Personal de Conducción - Cobro: Quien, poseyendo el carné de conducir adecuado, no posee limitación legal alguna para superar los 50Km de distancia en la conducción desde su centro de trabajo y con conocimientos mecánicos de automóviles profesionalmente probados, conduce autobuses y/o microbuses de transporte urbano o interurbano de viajeros, con remolque o sin él, ayudando habitualmente al personal operario de taller cuando no tenga trabajo de conductor a efectuar.

Así mismo dirige la carga y descarga de los equipajes, mercancías y encargos de su vehículo, siendo la persona responsable del mismo durante el servicio y dando, si se exigiera, parte diario por escrito del servicio efectuado, del estado del vehículo, del consumo de carburante y lubricante, cumplimentando en la forma reglamentaria el libro y en su caso, las hojas de ruta.

Debe de cubrir el recorrido por el itinerario ordenado y en el tiempo previsto. Tiene por misión la cobranza de billetes o la revisión de los mismos o de cualquier derecho de transporte del cual la empresa haga uso (bonos, tarjetas, pases, etc.), con o sin máquinas expendedoras de billetes y con o sin mecanismo de control automático de viajeros, cuidando de las mercancías, equipajes y encargos transportados, debiendo formular el correspondiente parte de liquidación. Deberá comportarse con la máxima corrección y urbanidad con los viajeros. Llegado a destino se ocupará de la limpieza y repostaje del vehículo asignado con los medios que le proporcione la empresa y bajo las directrices marcadas por ésta.

Grupo profesional III: Con la misma formación práctica, iniciativa y dependencia que el Grupo Profesional II, comprende al personal empleado manual e intelectual que en el ámbito administrativo, financiero y/o productivo y sin ejercer fundamentalmente funciones de mando, realizan trabajos cualificados profesionalmente o de oficio dentro de los departamentos o secciones de la empresa a quienes se encomiendan las funciones propias del ámbito señalado.

Se incluirán en este tercer grupo las funciones que se señalan seguidamente. En la medida en que hasta ahora han existido categorías profesionales, resultará necesario asimilar éstas a las funciones o tareas descritas a continuación:

Personal de Cobro-Taquilla: Quien presta sus servicios en coches de uso público de transportes regulares de viajeros urbanos o interurbanos, o en instalaciones de la empresa o estaciones de autobuses, teniendo por misión la de la cobranza de billetes o revisión de los mismos, con o sin máquinas expendedoras de billetes y con o sin mecanismo de control automático de viajeros, cuidando de los equipajes, mercancías y encargos transportados, en su caso, debiendo formular el correspondiente parte de liquidación y formalizar en forma reglamentaria las hojas y libros de ruta; deberá comportarse con la máxima corrección y urbanidad con la clientela. Se ocupará en ruta de subir y bajar los equipajes, mercancías y encargos, ayudando asimismo al personal de conducción en la reparación de averías y, llegado a su destino, se ocupará de una limpieza ligera de vehículos en su interior.

Personal Oficial Administrativo/Personal Operador de Informática: Realiza funciones propias de su cargo con los debidos conocimientos técnico-profesionales y con responsabilidad y perfección. Se asimilan a esta categoría el personal operador de equipos informáticos así como el personal de liquidación y recaudación.

Personal Auxiliar Administrativo: Realiza, sin la autonomía del personal Oficial administrativo, las funciones propias de la administración, en colaboración y bajo la supervisión de sus superiores.

Grupo profesional IV: Con la misma formación práctica, iniciativa y dependencia que los grupos profesionales II y III, comprende al personal empleado manual e intelectual que, en el ámbito del mantenimiento, conservación y reparación del material móvil o no móvil de la empresa, y sin ejercer fundamentalmente funciones de mando, realizan trabajos cualificados profesionalmente o de oficio dentro de las secciones de la empresa a quienes se encomiendan las funciones propias de los ámbitos señalados.

Se incluirán en este grupo las funciones que se señalan seguidamente. En la medida en que hasta ahora han existido categorías profesionales, resultará necesario asimilar éstas a las funciones o tareas descritas a continuación:

Personal Oficial de talleres 1.^ª: Se incluye en esta categoría aquellos que, con total dominio y capacidad de su oficio (por ejemplo, personal de mecánica, pintura, tapiz, electricidad, chapa, soldadura... etc.), realizan trabajos propios de su especialidad profesional relacionados con el mantenimiento y reparación de los vehículos.

Personal Oficial de talleres 2.^ª: Se incluye en esta categoría a aquel personal empleado con conocimientos teóricos y prácticos del oficio (por ejemplo, personal de mecánica, pintura, tapiz, electricidad, chapa, soldadura... etc.), adquiridos por un aprendizaje o formación debidamente acreditados o con larga práctica de los mismos, realizan trabajos propios de su especialidad profesional relacionados con el mantenimiento y reparación de los vehículos, con menor grado de responsabilidad en su desempeño que el del personal oficial de primera.

Grupo profesional V: Los trabajos requieren poca iniciativa y se ejecutan bajo indicaciones concretas, con una dependencia jerárquica y funcional total.

Comprende los trabajos auxiliares o complementarios de los descritos en los anteriores grupos, para los que se requiere unos conocimientos generales de carácter elemental. Consecuentemente, son los que desempeñan un trabajo no cualificado o de servicios auxiliares, predominantemente manual.

Se incluirán en este quinto grupo las funciones que se señalan seguidamente. En la medida en que hayan existido otras categorías profesionales, resultará necesario asimilar éstas a las funciones o tareas descritas a continuación:

Personal auxiliar de taller/especialista: Personal operario que ha adquirido su especialización mediante la práctica de una o varias actividades que no integran propiamente un oficio, y que prestan ayuda al Oficial de taller, cuyas indicaciones ejecutan.

Grupo profesional VI:

Personal Auxiliar en ruta: Se entenderá por tal al personal encargado de prestar asistencia a la clientela (por ejemplo, monitores/monitoras, guías, acompañantes...) en aquellos servicios que así lo requieran, ya por imposición legal, ya por decisión de la empresa, tanto por razones de servicio como por aquellas referidas a la atención a la clientela.

Las funciones enumeradas en cada grupo y categoría definen genéricamente el contenido de la prestación laboral, sin que ello suponga agotar las funciones de cada uno de ellos que, en todo caso, serán las necesarias para garantizar la correcta ejecución de la prestación laboral.

El establecimiento de estos grupos no implica que las empresas cubran todos y cada uno de los puestos definidos, con carácter imperativo, sino que dependerá de las características de cada una de ellas y de la necesidad de cobertura de los distintos servicios. Es potestad de la empresa encuadrar a cada persona empleada en un grupo concreto.

VIII.-REGIMEN DISCIPLINARIO

Art. 30º.-Definición

Se considerará falta toda acción u omisión que suponga incumplimiento de los deberes y obligaciones laborales.

Art. 31º.-Graduación de faltas

El personal empleado que incurra en alguna de las faltas que se tipifican en alguno de los puntos siguientes, o en cualquier otro de los incumplimientos establecidos con carácter general en el apartado anterior, podrán ser sancionados por la Dirección de la Empresa. Para ello se tendrán en cuenta, atendiendo a la gravedad intrínseca de la falta, la importancia de sus consecuencias y la intención del acto, la siguiente graduación:

- Faltas leves.
- Faltas graves.
- Faltas muy graves.

Art. 32º.-Tipificación de las faltas y sanciones

Se considerarán faltas leves las siguientes:

- a) Dos faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo en el período de un mes sin la debida justificación.
- b) El retraso o adelanto, sin causa justificada, en las salidas de cabecera o en las paradas.
- c) La incorrección en las relaciones con la clientela, la falta de higiene y limpieza personal (con comunicación a la representación de prevención si lo la hubiera).
- d) El no uso o uso incorrecto del uniforme o de las prendas recibidas por la empresa.
- e) No comunicar a la empresa los cambios de residencia o domicilio.
- f) Discutir con los compañeros y/o las compañeras dentro de la jornada de trabajo.
- g) El retraso de hasta dos días en la entrega de recaudación a la fecha estipulada por la empresa.
- h) No realizar la correcta limpieza tanto exterior como interior del vehículo asignado/usado por el conductor.
- i) No rellenar correctamente los datos del disco-tacógrafo y demás documentación obligatoria, así como no efectuar las entradas manuales que correspondan en el tacógrafo digital o hacer uso correcto del selector de actividades, siempre que por ley haya que utilizarlos.
- j) Una falta de asistencia al trabajo sin causa justificada o sin previo aviso.

Sanciones

Las sanciones Por faltas leves consistirán en:

- Amonestación verbal
- Amonestación escrita
- Uno o dos días de suspensión de empleo y sueldo

Se considerarán faltas Graves las siguientes:

- a) Tres faltas o más de puntualidad en la asistencia al trabajo en un mes, sin la debida justificación.
- b) El abandono injustificado del trabajo que causare perjuicio a la empresa o a los compañeros y/o las compañeras de trabajo.
- c) La negativa a realizar un servicio ordenado por la empresa por cualquier motivo.
- d) Dos o más faltas de asistencia al trabajo sin causa justificada o sin previo aviso en un mes. Bastará con una falta

cuando tuviera que relevar a un compañero o compañera o cuando, como consecuencia de la misma, se causase perjuicio de alguna consideración a la prestación del servicio encomendado o a la empresa.

- e) La pérdida o el daño intencionado a cualquiera de las prendas del uniforme o al material de la empresa.
- f) La negativa de asistir a todas aquellas acciones formativas que la empresas le hayan facilitado, aunque éstas se impartan fuera del horario habitual de trabajo y todo ello conforme a lo estipulado en el artículo 25 de este convenio.
- g) El retraso de hasta seis días en la entrega de la recaudación en la fecha estipulada por la empresa y la reiteración en la falta de exactitud en las liquidaciones.
- h) Cambiar de ruta sin autorización de la Dirección de la Empresa y desviarse del itinerario sin orden de la persona que ostenta el nivel superior jerárquico, salvo concurrencia de fuerza mayor.
- i) Las faltas de respeto y consideración a quienes trabajan en la empresa, a la clientela y al público que constituyan vulneración de derechos y obligaciones reconocidas en el ordenamiento jurídico.
- j) La reiteración en la no limpieza y correcta presentación del vehículo tanto exterior como interiormente.
- k) La negativa a acudir y presentarse en los departamentos centrales de la empresa u en otros centros de trabajo cuando el trabajador haya sido requerido para ello.

Sanciones

Las sanciones Por faltas Graves consistirán en:

- Suspensión de empleo entre tres y veinte días.
- Postergación para el ascenso de categoría hasta 5 años.

Se considerarán faltas Muy Graves las siguientes:

- a) Tres o más faltas injustificadas sin previo aviso de asistencia al trabajo, cometidas en un período de dos meses.
- b) Cuatro faltas o más no justificadas de puntualidad cometidas en un período de dos meses.
- c) La trasgresión de la buena fe contractual según los criterios de los usos, principios y reciprocidad que han de regir la buena relación laboral.
- d) La indisciplina o desobediencia en el trabajo así como la reiteración en la negativa a realizar un servicio o trabajo encomendado por la empresa.
- e) La disminución continuada y voluntaria en el rendimiento de trabajo normal o pactado.
- f) El fraude, deslealtad o abuso de confianza en las gestiones encomendadas y el hurto o robo realizado dentro del centro de las dependencias de la empresa o durante el acto de servicio.
- g) Violar el secreto de la correspondencia o revelar a extraños datos que se conozcan por razón de su trabajo.
- h) El retraso de más de seis días en la entrega de la recaudación a la fecha estipulada por la empresa, salvo causa de fuerza mayor justificada.
- i) La simulación de la presencia de otra persona en el trabajo, firmando o fichando por ella o análogos. Se entenderá siempre que existe falta cuando la persona empleada en baja

por enfermedad o accidente, realice trabajos de cualquier clase por cuenta propia o ajena y la alegación de causa falsa para las licencias o permisos.

j) La superación de la tasa de alcoholemia fijada reglamentariamente en cada momento durante el trabajo para el personal de conducción, así como la conducción bajo los efectos de drogas, sustancias alucinógenas o estupefacientes. El personal deberá someterse obligatoriamente a los medios de prueba pertinentes y la negativa a dicho sometimiento será justa causa de despido.

k) Violar la documentación reservada de la empresa, alterar o falsear los datos del parte diario, hojas de ruta o liquidación, y manipular intencionadamente el tacógrafo o el elemento que lo sustituya con el ánimo de alterar sus datos.

l) Los malos tratos o falta de respeto o consideración y discusiones violentas con la jefatura o dirección, compañeros y/o compañeras, personal subordinado y clientela. Teniendo como máxima en las políticas de calidad de las empresas afectadas por este convenio la total protección de la clientela en todos sus aspectos y los posibles perjuicios concursales y administrativos que de un trato desconsiderado al viajero o a la viajante pudieran darse, las partes firmantes de este convenio dotan a este artículo de especial protección y máxima gravedad sancionadora si se produjese por parte de un trabajador o una trabajadora este trato desconsiderado.

m) Abandonar el trabajo y el abuso de autoridad por parte de la jefatura o superiores con relación a su personal subordinado.

n) Las imprudencias o negligencias que afecten a la seguridad o regularidad del servicio imputables al personal, así como el incumplimiento de las disposiciones aplicables cuando con ello se ponga en peligro la seguridad de la empresa, personal usuario o personas terceras.

o) Utilizar indebidamente el material de la empresa, bien para fines ajenos a la misma o bien contraviniendo sus instrucciones,

p) Los daños de entidad ocasionados a los vehículos por negligencia, despistes o excesos en la temeridad y/o velocidad.

q) El acoso sexual, entendiéndose por tal la conducta de naturaleza sexual, verbal o física, desarrollada en el ámbito laboral y que atente gravemente la dignidad del trabajador o de la trabajadora objeto de la misma.

r) Las ofensas verbales o físicas a la empresa o a las personas que trabajan en la empresa o a los y las familiares con quienes convivan.

s) El incumplimiento en las directrices ordenadas por la empresa para el cumplimiento a su vez de normativas legales, reglamentarias, sectoriales, estipulaciones, pactos y cláusulas incluidas en concursos y en las políticas de calidad de cada empresa.

Sanciones

Las sanciones por faltas muy Graves consistirán en:

- Traslado forzoso
- Suspensión de empleo y sueldo entre veintiuno y sesenta días.

- Inhabilitación definitiva para el ascenso.
- Despido disciplinario.

Se anotará en el expediente personal de cada persona empleada las sanciones que se impongan.

Se anularán tales notas siempre que no incurra en un falta de la misma clase o superior, durante el período de doce, ocho o cuatro meses, según las faltas cometidas sean muy graves, graves o leves, teniendo derecho el personal sancionado, después de transcurridos los plazos anteriormente descritos, a solicitar la anulación de dichas menciones. Las sanciones por faltas leves serán acordadas por la Dirección de la Empresa, bastando la simple notificación al trabajador afectado o a la trabajadora afectada.

Las sanciones por faltas graves o muy graves habrá de imponerlas también la empresa, previa instrucción del expediente a la persona empleada. La persona interesada y la representación del personal o sindical tendrán derecho a una audiencia para los descargos en el plazo de cinco días, a contar desde la comunicación de los hechos que se le imputan. Este plazo suspenderá los plazos de prescripción de la falta correspondiente.

Siempre que se trate de faltas muy graves, la empresa podrá acordar la suspensión de empleo y sueldo como medida previa y cautelar por el tiempo que dure el expediente, sin perjuicio de la sanción que pueda recaer al final del mismo.

Una vez concluido el expediente sancionador que sólo se exige para los casos de faltas graves o muy graves, la empresa impondrá la sanción que corresponda tomando en consideración las alegaciones realizadas durante su tramitación por la persona empleada y por la representación del personal o sindical. La no presentación de alegaciones por parte del comité de empresa o la representación de personal supondrá el estar de acuerdo a todos los efectos con la misma y la aprobación de la sanción impuesta por parte de la empresa.

Cuando la empresa acuerde o imponga una sanción grave o muy grave, deberá comunicarlo por escrito a la persona interesada y a la representación del personal o sindical, quedándose ésta con un ejemplar, firmando el duplicado, que devolverá a la Dirección.

La Dirección de las Empresas y la representación del personal velará por el máximo respeto a la dignidad del personal, cuidando muy especialmente que no se produzcan situaciones de acoso sexual o vejaciones de cualquier tipo, que, en su caso, serán sancionadas con arreglo a lo previsto en este capítulo. La reiteración de una falta de un mismo grupo, aunque sea de diferente naturaleza, dentro del período de un año, podrá ser causa para clasificarla en el grupo inmediatamente superior.

IX.-CLÁUSULAS DE CARÁCTER SUBSIDIARIO

Art. 33º.-Sucesión de empresa y subrogación

El cambio de titularidad de la empresa, centro de trabajo o de una unidad productiva autónoma de la misma, no extinguirá por sí mismo la relación laboral, quedando la nueva empresa subrogada en los derechos y obligaciones laborales de la anterior Considerando incluido dentro de este artículo cualquier tipo de modalidad contractual del personal y ateniéndose siempre a la legislación vigente.



ANEXO IV

**CUESTIONARIO DE CHEQUEO DE LA
SITUACIÓN DE LA ACTIVIDAD
PREVENTIVA**

ANEXO IV
Cuestionario de Chequeo de la Situación de la Actividad Preventiva

A continuación se le presentan una serie de cuestiones relacionadas con la actividad preventiva que se desarrolla en su empresa. El objetivo de las mismas es conocer hasta qué punto su empresa está trabajando por la seguridad y la salud. No existen respuestas correctas o incorrectas. Responda, únicamente, según su experiencia. No deje ninguna cuestión sin responder. Conteste Si, No, o No Sabe (NS). Muchas gracias por su colaboración.

Características del sistema de gestión preventivo existente				
	Ítem	Respuesta		
		SI	NO	NS
1	La empresa dispone de una organización preventiva (trabajador designado prevención –propio, ajeno o mancomunado-, asunción por parte del empresario ...)			
2	Se cuenta con un Servicio de vigilancia de la salud			
3	Existen Delegados de Prevención			
4	La empresa dispone de Comité de Seguridad y Salud			
5	En la empresa se cuenta con trabajadores designados			
6	Los recursos humanos dedicados a la prevención en la empresa son suficientes			
7	Los recursos materiales con los que cuenta la empresa para realizar las tareas preventivas son suficientes			
8	Se dispone de instalaciones de uso exclusivo para las actividades preventivas			
9	Los diferentes recursos humanos dedicados a la prevención (servicio médico, servicio de prevención, delegado de prevención, trabajador designado, comité de seguridad y salud) trabajan de forma interrelacionada y coordinada			
10	La organización preventiva existente en la empresa es eficaz			
Grado de cumplimiento de las obligaciones preventivas generales				
	Ítem	Respuesta		
		SI	NO	NS
11	La empresa ha evaluado todos los puestos de trabajo			
12	La empresa pone los medios para evitar todos los riesgos laborales			
13	La empresa ha informado de los riesgos que existen, en todos los puestos de trabajo			
14	La empresa ha puesto en marcha medidas preventivas y de protección frente a los riesgos detectados			
15	Los trabajadores o sus representantes intervienen a la hora de establecer las medidas preventivas y de protección			
16	La empresa imparte formación a los trabajadores acorde con los riesgos existentes			
17	Se proporciona al trabajador un periodo de formación suficiente al ingresar en la empresa, cambiar de puesto de trabajo o al aplicar una nueva técnica o método de trabajo			
18	La empresa dispone de la documentación en materia preventiva			
19	La empresa ha elaborado el Plan de actuación en materia de prevención de riesgos laborales			
20	En la empresa se han determinado por escrito algunos objetivos concretos a alcanzar para la prevención de riesgos			
21	La empresa consulta a los trabajadores y a sus representantes en los temas relacionados con la salud y la seguridad laboral			
22	La empresa ha establecido algún sistema de comunicación que permita dar a conocer por escrito las sugerencias de los trabajadores ante las deficiencias existentes en las condiciones de trabajo			
23	Se ha procedido a la mejora de las condiciones de trabajo, en el último año, a partir de las sugerencias de los trabajadores			
24	Los mandos intermedios y jefes de sección están implicados en la realización de tareas preventivas			
25	Existe un sistema formal de participación de los trabajadores en la fijación de objetivos preventivos			
26	Se realiza, periódicamente, un seguimiento y control de las actividades preventivas			

Características del sistema de gestión preventivo existente				
	Ítem	Respuesta		
		SI	NO	NS
27	Se dispone de un sistema de información normalizado y directo para información de los trabajadores			
28	Al incorporarse a un puesto de trabajo se proporciona al trabajador información escrita sobre la materia de prevención de riesgos en el trabajo			
29	Se realiza un seguimiento y control de la siniestralidad a lo largo del año			
30	Se investigan los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales			
31	En la empresa existen medidas de prevención específicas para los trabajadores sensibles, las embarazadas, los menores, y los trabajadores temporales o de empresas de trabajo temporal			
32	La empresa cuenta con un plan de emergencia			
33	Existe un sistema de control, claramente definido, del cumplimiento de las normas de seguridad y salud laboral			
Cultura preventiva de la organización				
	Ítem	Respuesta		
		SI	NO	NS
34	La dirección de la empresa muestra su disposición a facilitar los medios adecuados para la mejora de las condiciones de trabajo			
35	La dirección ha definido por escrito los principios de actuación para el desarrollo de la política de prevención, delimitando las responsabilidades para los diferentes niveles de la empresa			
36	La dirección de la empresa o del centro de trabajo ha promovido alguna reunión, en el último año, para tratar, entre otros, el tema de la prevención			
37	La dirección ha promovido el desarrollo de acciones o campañas de prevención de riesgos en los dos últimos años			
38	La dirección de la empresa participa activamente en temas relacionados con la prevención de riesgos laborales			
39	Mi empresa valora de forma positiva que preste atención especial a los riesgos existentes, a la hora de desempeñar las tareas de mi puesto			
40	En la empresa, la prevención está presente en todas las actividades que se realizan			
41	En la empresa existe algún tipo de incentivo para las propuestas de mejora de las condiciones de trabajo			
42	La empresa ha dictado por escrito normas o un reglamento interno relativo al tema de la seguridad y la salud laboral			



ANEXO V

CUESTIONARIO DE CHEQUEO DE LAS ACTUACIONES PREVENTIVAS DE LOS RIESGOS DE VIOLENCIA LABORAL

ANEXO V Cuestionario de Chequeo de las actuaciones preventivas de los riesgos de violencia laboral

A continuación se le presentan una serie de cuestiones relacionadas con las actuaciones preventivas que desarrolla su empresa, específicamente frente a los riesgos de violencia laboral. El objetivo de las mismas es conocer hasta qué punto su empresa está trabajando en este ámbito de la seguridad y la salud. No existen respuestas correctas o incorrectas. Responda, únicamente, según su experiencia. No deje ninguna cuestión sin responder. Conteste Si, No, o No Sabe (NS).

Muchas gracias por su colaboración.

Actividades preventivas para la prevención de la violencia laboral en la empresa				
	Ítem	Respuesta		
		SI	NO	NS
1	La empresa ha realizado la evaluación inicial de los riesgos psicosociales en todos los puestos de trabajo			
2	En la empresa se han detectado riesgos psicosociales			
3	En la empresa se han detectado situaciones de violencia laboral			
4	En el plan de actuación preventiva de la empresa se contempla la prevención de la violencia laboral			
5	La empresa ha implantado medidas de prevención de las situaciones de violencia y acoso laboral detectados			
6	Los trabajadores conocen si existen riesgos psicosociales en su lugar de trabajo			
7	Las medidas de prevención de los riesgos psicosociales se han establecido con la consulta y participación de los trabajadores y sus representantes			
8	Se han analizado las posibilidades de relaciones interpersonales			
9	La empresa cuenta con un técnico especializado en Ergonomía y Psicología Aplicada			
10	La empresa tiene previstas medidas organizacionales de respuesta ante las situaciones de violencia laboral			
11	La empresa ha adoptado un procedimiento para detectar situaciones de acoso moral o psicológico, u otras situaciones de violencia en el trabajo			
12	Se facilita la comunicación confidencial de los subordinados a la Dirección, de situaciones de violencia originadas en el interior de la empresa			
13	Se realiza una vigilancia específica de la salud de los riesgos psicosociales			
14	Se ha formado y/o informado a los trabajadores sobre la forma de prevenir las situaciones de violencia laboral			
15	La empresa ha dispuesto medidas preventivas especiales frente a la situaciones de violencia laboral para los trabajadores especialmente sensibles			
16	La empresa investiga las bajas por enfermedad que puedan deberse a situaciones de violencia laboral			
17	La empresa se coordina y coopera con otros empresarios presentes en el centro de trabajo, para prevenir las situaciones de violencia laboral			



ANEXO VI

EL CUESTIONARIO DE CLIMA DE VIOLENCIA LABORAL DE BAJA INTENSIDAD

ANEXO VI
Cuestionario de clima de violencia laboral de baja intensidad

A continuación aparecen diversas afirmaciones. Piense hasta qué punto cada una de ellas se puede aplicar a su EMPRESA. Si considera, por ejemplo, que la afirmación refleja muy bien a su empresa marque el número más alto (5). Si considera que no la describe en absoluto, marque el número más bajo (1). Si considera que la describe, pero sólo a medias, marque un número intermedio (2,3 ó 4) según su criterio. No deje ninguna afirmación sin contestar.
Muchas gracias por su colaboración.

	En mi EMPRESA ...	1 Nunca o Nada	2 Pocas veces o Poco	3 A veces o Algo	4 Bastantes veces o Mucho	5 Siempre o Totalmente
1	Los trabajadores están preocupados por el empleo					
2	Existe poca movilidad y cambio de puestos de trabajo entre mis compañeros, en la empresa					
3	Se apuesta por la seguridad y la estabilidad en el empleo					
4	La dirección tiene una visión clara de lo que se ha de conseguir					
5	La empresa considera que los trabajadores son el elemento clave para alcanzar el éxito					
6	La empresa está abierta a nuevas propuestas de innovación y mejora, y a la crítica constructiva					
7	Se promueven los programas de conciliación entre la vida personal y profesional					
8	Los conflictos son vistos como algo positivo					
9	Se fomenta la competitividad interna					
10	Se trabaja con objetivos muy claros y definidos					
11	Importa mucho el cómo y qué pasos se dan para la consecución de los objetivos					
12	Se transmite continuamente la idea de que se ha de luchar por los objetivos					
13	Se valora el sacrificio realizado por los trabajadores para lograr los objetivos de la empresa					
14	Los jefes son suficientes y están bien asignados					
15	Los jefes o superiores son participativos					
16	La supervisión se centra en crear y gestionar conflictos como vía de mejora					
17	Los superiores están preparados para gestionar conflictos					
18	La supervisión que se realiza es comprensiva y centrada en el desarrollo personal de cada trabajador					
19	La supervisión y el control son muy directos					
20	La dirección deja a los trabajadores que se autoorganicen					
21	La dirección se preocupa, especialmente, por el aprendizaje de los trabajadores					
22	Se ayuda y apoya a los nuevos trabajadores en sus primeros días en la empresa					
23	Los trabajadores con problemas personales obtienen ayuda					
24	Los trabajadores que desean progresar obtienen apoyo de sus superiores					
25	Se aprecian y escuchan las ideas de los trabajadores y sus representantes					
26	La dirección fomenta el intercambio creativo					
27	Los superiores reconocen y aprecian el trabajo que se realiza					

ANEXO VI

	En mi EMPRESA ...	1 Nunca o Nada	2 Pocas veces o Poco	3 A veces o Algo	4 Bastantes veces o Mucho	5 Siempre o Totalmente
28	Los trabajadores sienten que forman parte de la empresa					
29	Los trabajadores se sienten orgullosa de pertenecer a esta empresa					
30	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo					
31	La comunicación, por parte de la empresa, es transparente y clara					
32	Se proporciona información a los trabajadores para favorecer su conocimiento sobre la situación de la empresa y sus objetivos a corto, medio y largo plazo					
33	Se suele "puentear" a los jefes y saltarse los canales formales de comunicación					
34	Existen sistemas de sugerencias, consulta, diálogo y participación de los trabajadores					
35	Los trabajadores participan a la hora de definir la manera en que llevan a cabo su trabajo					
6	Los directivos de la empresa tienen un trato respetuoso y considerado con los trabajadores					
7	Se vulneran los derechos laborales (cláusulas abusivas en los contratos, ampliación no permitida de la jornada laboral,...)					
38	Existe igualdad de oportunidades entre los trabajadores					
39	Las recompensas (salarios, promociones, ...) son justas y equitativas, atendiendo a los méritos de los trabajadores					
40	Todo el mundo cumple las reglas establecidas					
41	Se favorece la confianza mutua y se reconocen las contribuciones de cada uno					
42	Las relaciones entre compañeros son de apoyo y respeto mutuo					
43	Las relaciones con los mandos son abiertas y positivas					
44	Se produce aislamiento social o físico					
45	Se tratan los conflictos interpersonales					
46	Se critica constantemente la vida privada					
47	Se amenaza verbal y físicamente					
48	Se desprestigia y desacredita la capacidad profesional y laboral de los trabajadores					
49	Se limita la comunicación y el contacto social de los trabajadores					
50	Hay una descripción exhaustiva de las tareas y responsabilidades de cada puesto					
51	Se informa a los trabajadores sobre su desempeño en las tareas					
52	Los trabajadores sufren un conflicto de rol (exigencias encontradas) o ambigüedad de rol (falta de claridad)					
53	Los trabajadores tienen las capacidades y habilidades necesarias para el desempeño de sus tareas					
54	El trabajo que se realiza es lo suficientemente variado					
55	Se tiene la suficiente autonomía en el trabajo					
56	El control sobre la tarea es alto					
57	El ambiente de trabajo es motivador e interesante					
58	Existe un ambiente sano y agradable en la empresa					
59	Existe preocupación por la salud y el bienestar en el lugar de trabajo					
60	La calidad general del entorno de trabajo (ausencia de ruidos, buena iluminación, higiene, salubridad, ...) es un objetivo fundamental					



ANEXO VII

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
FRENTE AL ACOSO LABORAL EN LA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL
ESTADO**



I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

9529 *Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaria 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.*

La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona, (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18); y encomienda al tiempo a los poderes públicos, en el artículo 40.2, el velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

En desarrollo de los anteriores principios, en los primeros meses del año 2007 se promulgan, entre otras, la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, en cuyo artículo 95, punto 2, se tipifica como falta disciplinaria de carácter muy grave, el acoso laboral (artículo 95.2, letra o).

Lo inaceptable de estas conductas ha sido igualmente sancionado en la reciente reforma del Código Penal, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, que señala, en su preámbulo XI, que «dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiéndose por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad».

Finalmente, también en el ámbito europeo son múltiples las referencias al acoso en el lugar de trabajo, de las que destacaremos aquí únicamente la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339) que, entre otras cosas, recomienda a los poderes públicos de cada país la necesidad de poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona.

Todas estas referencias e iniciativas no hacen sino plantear la actualidad de esta problemática, y recoger y trasladar al ámbito de la función pública la necesidad de hacer frente a la misma. Por un lado, enfatizando la no aceptabilidad de las conductas de acoso en el trabajo, y por otro y de forma coherente, planteando acciones de prevención y de sanción de las mismas cuando estas se produzcan.

A su vez, estas acciones de prevención y de sanción se apoyan en dos ámbitos normativos previos que tiene que ver, respectivamente, con el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad, a los que tiene derecho todo trabajador, según recoge el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, por un lado. Y por otro, con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Como complemento de este conjunto de iniciativas normativas, dirigidas todas ellas a promover un mayor y mejor cumplimiento de los derechos de los trabajadores, —en este caso, de los trabajadores públicos—, atendiendo al tiempo a peticiones formuladas al respecto tanto por el Senado como por los representantes de los propios trabajadores públicos y, en particular, haciéndose eco del compromiso recogido en el Acuerdo Gobierno-



Sindicatos para la Función Pública en el marco del Dialogo Social 2010-2011, desde la Secretaría de Estado para la Función Pública se consideró oportuno el promover la elaboración de una serie de protocolos en los que se establecieran las acciones y procedimientos a seguir tanto para prevenir o evitar en lo posible las conductas de acoso en los centros de trabajo de la Administración General del Estado, como para actuar y sancionar éstas en los casos en los que se produzcan.

En este contexto, corresponde a la Secretaría de Estado para la Función Pública, de conformidad a lo previsto en el artículo 6 del Real Decreto 339/2011, de 18 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, la dirección e impulso de las atribuciones ministeriales en materia de relaciones laborales y prevención de riesgos laborales, así como el ejercicio de las atribuciones de dicho Ministerio en materia de inspección de servicios de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.

En su virtud, en uso de las indicadas facultades, previo acuerdo en el ámbito de la Comisión Técnica de Prevención de Riesgos Laborales y posterior aprobación por la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado, resuelvo:

Primero.—Aprobar y publicar el acuerdo alcanzado por 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, así como el texto del mismo, cuyo contenido aparece desarrollado en el anexo de esta Resolución.

Segundo.—El citado protocolo se establece como modelo a utilizar por los distintos Departamentos y organismos públicos de la Administración General del Estado para la prevención y actuación ante casos de acoso laboral. A tal fin:

a) Los Departamentos y organismos públicos de la Administración General del Estado deberán adaptar, en el plazo de dos meses desde la publicación de esta Resolución en el «Boletín Oficial del Estado», el texto del citado protocolo a las características de cada uno, y proceder a su difusión interna a continuación. La citada adaptación deberá respetar, en todo caso, los contenidos y planteamientos incluidos en el modelo, e identificar con claridad tanto la jefatura a la que deben dirigirse las posibles denuncias, como la Unidad responsable de su recepción y tramitación.

b) Sin menoscabo de su integración en la política general de recursos humanos de cada entidad, por lo que se refiere, en particular, a las actuaciones preventivas, el Protocolo deberá integrarse en el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales de la Administración General del Estado, aprobado por Resolución de la Secretaría de Estado para la Administración Pública de 17 de febrero de 2004.

Tercero.—Por la Dirección General de la Función Pública, de conformidad con lo previsto en el artículo 11 del Real Decreto 67/2010, de 29 de enero, de adaptación de la legislación de Prevención de riesgos laborales a la Administración General del Estado, se adoptarán las medidas necesarias para proceder, en su caso, a la revisión, mejora y actualización del citado protocolo.

Madrid, 5 de mayo de 2011.—La Secretaria de Estado para la Función Pública, María Consuelo Rumi Ibáñez.

ANEXO

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

La Comisión Técnica de Prevención de Riesgos Laborales, creada por Acuerdo de esta Mesa General de Negociación para la Ordenación de la Negociación Colectiva en la Administración General del Estado de 20 de mayo de 2008, acordó en su reunión de 31 de marzo de 2011, su conformidad con el texto del «Protocolo de actuación frente al acoso



laboral en la Administración General del Estado», y elevar dicho documento a la Mesa General para su ratificación formal definitiva.

Por todo ello, la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado,

ACUERDA

Primero.—Aprobar el «Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado», cuyo texto se adjunta.

Segundo.—Remitir dicho texto y el presente Acuerdo al órgano técnico competente para, una vez efectuados los trámites oportunos, proceder a su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Índice

- I. Preámbulo.
 - 1.1 Justificación y antecedentes.
 - 1.2 Principios de actuación.
- II. Definiciones y objeto.
 - 2.1 Definición de acoso laboral.
 - 2.2 Objeto y ámbito de aplicación.
- III. Procedimiento de actuación.
 - 3.1 Primera fase.
 - 3.1.1 Iniciación del procedimiento.
 - 3.1.2 Indagación y valoración inicial.
 - 3.1.3 Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial.
 - 3.2 Segunda fase.
 - 3.2.1 Constitución de un Comité Asesor.
 - 3.2.2 Investigación.
 - 3.2.3 Elaboración del Informe de conclusiones del Comité Asesor.
 - 3.3 Denuncias infundadas o falsas.
 - 3.4 Información.
- IV. Seguimiento y control.
- V. Medidas de actuación y prevención del acoso.
 - 5.1 Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral.
 - 5.2 Elaboración de estrategias de sensibilización y formación.
- VI. Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento.

Anexo I: Comité Asesor.
Anexo II: Listado de referencia de las conductas que son o no son acoso laboral.
Anexo III: Modelo de denuncia por acoso.



I. *Preámbulo*

1.1 Justificación y antecedentes.—La Constitución Española reconoce como derecho fundamental «La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad...» «Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo...» (artículo 14); «Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes» (artículo 15); «Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen» (artículo 18.1); «Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo» (artículo 35.1).

En desarrollo de los anteriores principios, en los primeros meses del año 2007 se promulga la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, que plantea específicamente la actuación frente a los acosos de tipo sexual y por razón de sexo. Y por otro, la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, en cuyo artículo 95, punto 2, se tipifican como faltas disciplinarias de carácter muy grave, el acoso laboral (artículo 95.2, letra o) y los acosos de naturaleza discriminatoria, el acoso moral, sexual y por razón de sexo (artículo 95.2, letra b).

En el título VII de la citada Ley 7/2007, relativo al régimen disciplinario, establece como falta muy grave toda actuación que suponga discriminación por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, lengua, opinión, lugar de nacimiento o vecindad, sexo o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso moral (artículo 95.2.b.). La disposición adicional octava recoge el deber de las Administraciones Públicas de adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Lo inaceptable de estas conductas ha sido recientemente sancionado en la reforma del Código Penal, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, que señala, en su preámbulo XI, que «dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad». Con lo que «quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas». Planteamiento que se recoge en una ampliación del artículo 173, en el que se indica que «con la misma pena (prisión de seis meses a dos años), serán castigados los que en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan un grave acoso contra la víctima».

Finalmente, también en el ámbito europeo son múltiples las referencias al acoso en el lugar de trabajo, de las que destacaremos aquí únicamente la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339) que, entre otras cosas, recomienda a los poderes públicos de cada país la necesidad de poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona.

Todas estas referencias e iniciativas no hacen sino plantear la actualidad de esta problemática, y recoger y trasladar al ámbito de la función pública la necesidad de hacer frente a la misma. Por un lado, enfatizando la no aceptabilidad de las conductas de acoso en el trabajo, del tipo que sean, y por otro y de forma coherente, planteando acciones de prevención y de sanción de las mismas cuando estas se produzcan.

A su vez, estas acciones de prevención y de sanción se apoyan en dos ámbitos normativos previos que tiene que ver, respectivamente, con el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad,



a los que tiene derecho todo trabajador, según recoge el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, por un lado. Y por otro, con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Como complemento de este conjunto de iniciativas normativas, dirigidas todas ellas a promover un mayor y mejor cumplimiento de los derechos de los trabajadores, –en este caso, de los trabajadores públicos–, y atendiendo al tiempo a peticiones formuladas al respecto tanto por el Senado como por los representantes de los propios trabajadores públicos, la Dirección General de la Función Pública consideró oportuno el promover la elaboración de una serie de protocolos en los que se establecieran las acciones y procedimientos a seguir tanto para prevenir o evitar en lo posible las conductas de acoso en los centros de trabajo de la Administración General del Estado, como para actuar y sancionar éstas en los casos en los que se produzcan.

En el caso del Acoso Laboral, la tarea se inició con la constitución de un grupo de trabajo interadministrativo, que elaboró un primer informe al respecto desde la óptica de las Administraciones Públicas; sobre dicha base se ha elaborado el presente protocolo, para su aplicación específicamente en el ámbito de la Administración General del Estado.

1.2 Principios de actuación.–Con el fin de asegurar que todos los empleados públicos disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, es importante que cada Departamento, organismo o entidad pública declare formalmente, por escrito, que rechaza todo tipo de conducta de acoso laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el acosador ni cual sea su rango jerárquico. Y debe manifestar su compromiso respecto al establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, manifestando como principio básico el derecho de los trabajadores públicos a recibir un trato respetuoso y digno.

Dicho rechazo ha de articularse expresamente en todos los Departamentos, organismos y entidades públicas, indicando claramente los comportamientos que no serán tolerados y recordando que los mismos, de producirse, podrán ser calificados de falta muy grave. Indicación y recordatorio que deben ser comunicados a todos los miembros de la organización, dejando claramente establecido que esta política se aplicará a todos los colectivos y a todos los niveles de la misma.

Finalmente, para hacer efectivo dicho rechazo y el compromiso de actuación que debe llevar aparejado, será también importante que cada Departamento, Organismo o Entidad Pública se dote de los procedimientos y recursos que permitan prevenir, detectar y erradicar las conductas que supongan un acoso psicológico en el trabajo y, en el caso de que ocurran tales supuestos, adoptar las medidas correctoras y de protección a las víctimas.

A tal fin, se establece el siguiente modelo de protocolo de actuación frente al acoso laboral, a implantar en cada Departamento u organismo de la Administración General del Estado de acuerdo a sus propias características. Protocolo que se plantea, en todo caso, desde una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas. Por ello, las declaraciones institucionales de no tolerancia, la difusión de la información, la formación adecuada de los mandos intermedios y la disposición de un protocolo que insiste en la evitación de las conductas de acoso y en la actuación más temprana posible sobre las mismas, deben ser elementos centrales para que las conductas de acoso se eliminen o, en el peor de los casos, produzcan el menor efecto posible sobre quienes las sufren, además de sancionar a los que las practiquen.

II. Definiciones y objeto

2.1 Definición de acoso laboral.–Cuando se utiliza la expresión acoso laboral, se suele hacer referencia a lo que en términos algo más concretos se conoce como «acoso moral o psicológico en el trabajo» –en su terminología inglesa, «mobbing»–. Es a este tipo de acoso, al que se referirá exclusivamente este protocolo, sin olvidar, no obstante, que este fenómeno puede ser enmarcado, a su vez, en un marco conceptual más amplio como es el de la «violencia psicológica en el trabajo», en el que podemos incluir también toda una serie de conductas, indeseables e inaceptables en el ámbito laboral.

A los efectos de este protocolo e intentando clarificar la definición de acoso laboral contenida en la Ley Orgánica 5/2010 a que se ha hecho referencia en la introducción, se considera como «acoso psicológico o moral «la exposición a conductas de Violencia Psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos–, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud».

En este contexto, para que una conducta pueda ser calificada de acoso psicológico o moral (mobbing), se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han subrayado en la definición.

No tendrán, por tanto, la consideración de acoso psicológico/mobbing:

Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse «mobbing» si no reúne las condiciones de la definición.

Las acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.

Puede tratarse de auténticas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo», similares a las incluidas en el «mobbing», pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa propia de cada organización; pero no como «mobbing», por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aún pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes) o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.

En el anexo II se incluye una relación de conductas «típicas» de acoso, a los efectos de una mayor clarificación de este fenómeno.

2.2 Objeto y ámbito de aplicación.—El objeto de este acuerdo es establecer un procedimiento de actuación ante situaciones que pudieran constituir acoso laboral en los términos establecidos en el apartado anterior, en el ámbito de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.

El presente Protocolo será de aplicación a todo el personal de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta.

En el plazo de dos meses desde la aprobación del presente protocolo cada Departamento/Organismo deberá realizar la adaptación del mismo.

III. Procedimiento de actuación

3.1 Primera fase.

3.1.1 Iniciación del procedimiento.—El procedimiento se inicia a partir de la presentación de un escrito –que en este modelo de protocolo denominaremos «denuncia»– aportado por la persona presuntamente acosada, por su representante legal, por los representantes de las empleadas y empleados públicos en el ámbito en donde aquella preste sus servicios, o por las personas titulares de los órganos administrativos que tengan



conocimiento del posible acoso. Cuando el denunciante no sea el propio interesado, la organización estará obligada a corroborar el caso y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este protocolo.

En el anexo III se incluye un impreso-modelo de denuncia al respecto, que deberá estar accesible en la intranet de cada Departamento/organismo.

El escrito o comunicación de denuncia debe dirigirse al titular de la jefatura superior de personal –en los términos establecidos en la Ley 6/1997, de 14 de abril, de organización y funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE)–, del Departamento u organismo donde preste sus servicios la persona presuntamente acosada, en cuya estructura deberá existir una unidad responsable de su recepción y tramitación.

En la adaptación a que se ha hecho referencia en el epígrafe anterior, cada Departamento/organismo deberá identificar inequívocamente cual es la unidad responsable de dicha recepción y tramitación. Con carácter general, dicha Unidad será la Inspección General de Servicios departamental, salvo que el titular de la jefatura al que se refiere el párrafo anterior establezca otra.

Esta Unidad, tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso deberá:

No admitir a trámite dicha denuncia, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.

Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en este protocolo.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa audiencia a las mismas, la unidad tramitadora podrá proponer motivadamente la posible movilidad de éstas, con el fin de evitarles mayores perjuicios.

3.1.2 Indagación y valoración inicial.–Si la Unidad referida considera procedente iniciar la tramitación comenzará ésta solicitando informe al Servicio de Prevención del Departamento/Organismo y recopilará la información inicial que se requiera para poder efectuar una primera valoración del caso.

El Servicio de Prevención deberá informar sobre la situación previa de los riesgos psicosociales en la Unidad implicada, así como de posibles antecedentes o indicadores de interés para el caso, con los límites que pudiera tener, en su caso, determinada información confidencial. Además, si dispone de algún especialista en el área de la Psicología laboral aplicada, y a petición del responsable de la Unidad tramitadora, deberá asesorar a dicha Unidad sobre la orientación del caso –incluida la posible necesidad de recurrir a especialistas, internos o externos.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, podría ser necesario proceder a entrevistar a los afectados –denunciante y denunciado– y posiblemente a algunos testigos u otro personal de interés, si los hubiere. En todo caso, la indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

Dichas entrevistas deben ser realizadas por personal técnico experto en análisis y resolución de conflictos interpersonales. En ellas, tanto el denunciante como el denunciado podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un Delegado de Prevención, u otro acompañante de su elección.

Al finalizar esta indagación previa, la Unidad tramitadora referida, emitirá un informe de valoración inicial, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma, que elevará a la jefatura superior de personal ante quien se presentó la denuncia, acompañando las actuaciones practicadas.

Este informe deberá ser emitido en un plazo máximo de 10 días naturales desde que se presentó la denuncia.

3.1.3 Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial.–A la vista del informe de valoración inicial, el titular de la jefatura superior de personal precitado deberá actuar en consecuencia, debiendo optar por alguna de las siguientes alternativas:



A) Archivo de la denuncia, motivado por alguno de los siguientes supuestos:

Desistimiento del denunciante (salvo que de oficio procediera continuar la investigación de la misma).

Falta de objeto o insuficiencia de indicios.

Que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la denuncia.

B) Si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna otra falta, distinta al «mobbing» y tipificada en la normativa existente, se propondrá la incoación del expediente disciplinario que corresponda.

C) Si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, —por ejemplo, de «maltrato psicológico», pero no «mobbing»—, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:

c.1 Si se trata de una situación de conflicto: Activar los mecanismos de resolución de conflictos interpersonales, si existen, o proponer la actuación de un «mediador», admitido por las partes.

c.2 Si se trata de «otros supuestos» incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales: Aplicar las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede.

D) Indicios claros de acoso laboral: Cuando del referido informe se deduzca con claridad la existencia de acoso laboral, el precitado responsable podrá ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la Comisión de una falta muy grave de acoso, y aplicará si procede, medidas correctoras de la situación.

E) Presunción/Indicios de posible acoso laboral, en base al informe inicial emitido: Si del informe de valoración inicial, que habrá considerado la naturaleza de la denuncia e incluirá las entrevistas realizadas y la información recopilada, se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, contra el empleado/a público/a, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, el órgano administrativo actuante, trasladará dicho informe inicial y toda la información disponible a un «Comité Asesor para situaciones de acoso», constituido al efecto, al que se hace referencia más adelante, continuando el procedimiento establecido en este protocolo.

3.2 Segunda fase.

3.2.1 Constitución de un Comité Asesor.—La aceptación del informe inicial, por parte del titular de la jefatura superior de personal, por el que se determina que existe presunción de acoso, motivará a que se constituya un Comité Asesor en el plazo de cinco días hábiles, en los términos establecidos en el anexo I.

En la resolución de constitución del Comité además de nombrarse los miembros del mismo se designará a alguno de ellos como instructor.

Serán de aplicación a los miembros de dicho Comité las normas relativas a la abstención y recusación establecidas en los artículos 28 y 29 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3.2.2 Investigación.—Reunido el Comité Asesor, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral.

Si el Comité Asesor acuerda continuar el procedimiento, el instructor de dicho Comité realizará, las actuaciones pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir y determinar si se aprecian o no indicios suficientes de situación de acoso laboral.

Al término de dicha investigación, el instructor elaborará un informe que presentará al Comité Asesor. El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no será superior a quince días naturales.

Los Departamentos ministeriales y los organismos públicos vinculados o dependientes de la Administración General del Estado tendrán la obligación de colaborar con el instructor a lo largo de todo el proceso de investigación.



3.2.3 Elaboración del Informe de conclusiones del Comité Asesor.—Finalizada la investigación del Comité Asesor el instructor del procedimiento remitirá el informe de conclusiones al titular de la jefatura superior de personal precitado, del Departamento ministerial u organismo donde preste sus servicios la persona presuntamente acosada.

Dicho responsable, a la vista del informe, en el plazo de quince días naturales podrá:

Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. No obstante, se pueden proponer aplicar medidas que mejoren la situación existente.

Ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y aplicar si procede medidas correctoras de la situación.

Si se estima que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de algunos delitos cometidos por los empleados públicos, contra el ejercicio de los derechos de la persona reconocidos por las leyes, deberá remitirse a las normas procedimentales aplicables.

Si se detecta alguna otra falta distinta al acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, el expediente correspondiente.

3.3 Denuncias infundadas o falsas.—En el caso de que del informe de valoración inicial o del emitido por el Comité Asesor, resulte que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, el responsable del Departamento, organismo o entidad pública podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

3.4 Información.—Con carácter general, de las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del proceso y de la(s) resolución(es) adoptada(s) se informará a las partes implicadas. Asimismo se informará al Comité de Seguridad y Salud correspondiente, preservando la intimidad de las personas.

Excepcionalmente, y en aquellos casos en los que no quede suficientemente motivada la no admisión a trámite de alguna denuncia de acoso, el Comité de Seguridad y Salud, podrá acordar instar a la unidad tramitadora la revisión de las decisiones adoptadas.

IV. Seguimiento y control

Las Unidades de Recursos Humanos registrarán los informes de conclusiones y remitirán dichos informes a los titulares de los órganos que tengan competencias para realizar las medidas que en dichos informes se propongan.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a cada Departamento, organismo o entidad pública implicados, debiendo prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

Se deberá prestar también una atención especial a la evitación de posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación del empleado/a público/a que haya estado de baja laboral, después de una denuncia de acoso.

Todos los Departamentos, organismos o entidades públicas deberían realizar, por otra parte, un registro y seguimiento estadístico de los casos de acoso laboral realmente producidos en ellos e informar, en su caso, de los mismos al órgano que en cada caso sea competente para el conocimiento y seguimiento general de estos problemas y al Comité de Seguridad y Salud.

V. Medidas de actuación y prevención del acoso

Siguiendo los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el primer objetivo que hemos de plantearnos a la hora de abordar la prevención de cualquier riesgo es intentar evitarlo, si ello es posible; y de no serlo, ha de evaluarse el riesgo existente y actuar sobre el origen del mismo, para procurar minimizarlo.

Atendiendo a este principio, la actuación preventiva frente al acoso laboral debe plantearse a dos niveles:

5.1 Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral.–Es generalmente admitido que una organización inadecuada del trabajo, si bien no tiene por qué generar necesariamente conductas de acoso, suele ser el «caldo de cultivo» que favorece la aparición de estas conductas. De ahí que la primera y fundamental vía para la prevención del acoso laboral sea un adecuado diseño de dicha organización, tal y como se recomienda para la prevención de los riesgos psicosociales, en general. Diseño que debe ser complementado con un adecuado sistema de evaluación y control de dichos riesgos psicosociales.

En relación con ambas cuestiones y a fin de que los entornos de trabajo de cada Departamento, organismo o entidad pública sean los más adecuados, de forma que no se favorezca la aparición de conductas de acoso en el trabajo, su acción preventiva debería regirse por los siguientes planteamientos:

Respetar los criterios establecidos por la Ergonomía y la Psicología para un diseño adecuado del trabajo.

Diseñar y aplicar una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales (en el contexto, a su vez, de una adecuada política de evaluación y control de los riesgos laborales en general, siguiendo los procedimientos establecidos al efecto en el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales de la Administración General del Estado).

Los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, serán los encargados de proponer y promover en cada Departamento, organismo o entidad pública las acciones preventivas que correspondan en cada caso; pero puesto que los problemas que puedan existir en este ámbito y, sobre todo, las medidas que se puedan proponer por parte de estos Servicios afectarán normalmente a la organización del trabajo, resulta imprescindible que la organización entera asuma este reto y, muy en particular, los responsables de cada centro y los órganos administrativos responsables de los Recursos Humanos.

5.2 Elaboración de estrategias de sensibilización y formación.–Más allá de la acción general de prevención y mejora de las condiciones psicosociales de trabajo es necesario, igualmente, desarrollar estrategias preventivas específicas, que de forma directa eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de las conductas de acoso.

A este respecto, cada Departamento, organismo o entidad pública, a través de las Unidades competentes (habitualmente Unidades de Personal/Formación/Recursos Humanos) y con la colaboración de los Servicios de Prevención, deben promover y ejecutar programas específicos dirigidos a:

Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos.

Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.

Integrar en la formación continua de los mandos una definición clara de conductas «obligatorias» y de conductas «prohibidas», tanto en su propia función de mando como en la conducta de sus subordinados.

Organizar actividades formativas específicas para colectivos de responsables de Unidades u órganos involucrados en la prevención y gestión de los casos de acoso, por un lado, y para representantes sindicales, por otro, en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida por la Administración en cuanto a la no tolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.

Integrar los códigos éticos y los compromisos de la Administración, de forma transversal, en toda la formación continua.



Difundir información a través de las intranets y de otros medios de comunicación:

Elaborar documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas y hacer una amplia difusión.

Realizar sesiones de información para los empleados públicos para explicarles sus derechos, los reglamentos y las leyes que los protegen, las sanciones establecidas y el procedimiento para activar el protocolo. Así mismo, informar de las responsabilidades en que se podrá incurrir en caso de denuncias falsas o improcedentes.

Proporcionar información de la existencia del protocolo de acoso y de la web donde lo podrán encontrar.

Proporcionar información sobre el procedimiento administrativo contra el acoso.

Informar de la existencia del protocolo de acoso en los manuales de acogida.

Hacer difusión dirigida y adaptada a los diferentes colectivos y categorías laborales.

Establecer algún sistema (buzón, correo electrónico o teléfono) dónde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo sobre acoso de forma anónima.

Informar sobre la existencia de herramientas que, en su caso, pudieran ser utilizadas por los presuntos acosados para dejar constancia de las situaciones concretas del presunto acoso.

VI. *Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento*

En el contexto de este protocolo deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

Cualquier empleado público tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.

La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá denunciarlo ante la organización y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.

Todo responsable público está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso laboral en el ámbito de su competencia.

La aplicación de este protocolo no deberá impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.

En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Las empresas externas contratadas por la administración serán informadas de la existencia de un protocolo de actuación frente al acoso laboral, cuando este exista.

Cuando se produzca un caso de acoso entre empleados/as públicos y personal de una empresa externa contratada, se aplicaran los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

Respecto a las garantías que debe cumplir el procedimiento deben señalarse las siguientes:

Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Los implicados podrán ser asistidos por algún delegado de prevención o asesor en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.

Confidencialidad: Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.



ANEXO VIII

**ACOSO PSICOLÓGICO EN EL
TRABAJO.**

DIARIO DE INCIDENTES

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO. DIARIO DE INCIDENTES.

AUTORES:

Ramón Ferrer Puig
UNIVERSITAT DE BARCELONA

Manuel Fidalgo Vega
CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE
TRABAJO

Yolanda Gallego Fernández
MC MUTUAL

Ramona García Maciá
DEPARTAMENT DE SALUT CATALUT

Clotilde Nogareda Cuixart
CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE
TRABAJO

Gabriel Pérez Zambrana
MC PREVENCIÓN

Septiembre 2010
NIPO: 792-10-032-5





PRESENTACIÓN

El objetivo del **diario de incidentes** es identificar la posibilidad de estar siendo objeto de Acoso Psicológico en el Trabajo (APT).

Se entiende por APT¹:

La exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquico). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

Con este instrumento, la propia persona que puede estar sufriendo esta situación define los diferentes acontecimientos que identifica como conflictivos con otras personas de su entorno laboral, susceptibles de generar acoso.

El uso de este diario puede contribuir en la búsqueda de soluciones preventivas y estrategias de afrontamiento, conjuntamente con el apoyo profesional especializado, o bien puede ayudar a descartar la posibilidad de ser objeto de acoso.

Sin embargo, no se trata de un instrumento que indique de forma inequívoca la existencia de una situación de APT. Ya desde el principio, se recomienda acudir al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) de la empresa o institución, o bien al personal delegado de prevención, para consultar cualquier situación que percibamos como susceptible de ser clasificada como acoso. Si existe en la empresa un protocolo o procedimiento de actuación en casos de APT, se recomienda su seguimiento.

Hay que resaltar, y debe tenerse siempre presente en todo lo que concierne a las situaciones que se presentan en este texto que, tanto el SPRL como los demás agentes de la organización preventiva de la empresa, tienen el **deber y el compromiso de mantener la confidencialidad** sobre todos los elementos y personas tratados por instrumentos como éste.

¹ NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2010.

Auto-registro Mobb



¿En qué puede ayudarnos este diario?

Está demostrado que cuando somos víctimas o incluso testigos, de situaciones violentas, con el paso del tiempo tendemos a alterar o modificar los elementos que componen su recuerdo: *la memoria de los hechos*. Incluso llegan a olvidarse, parcial o totalmente. Por ello, es muy importante hacer constar, lo antes posible, cualquier tipo de comportamiento que nos haya afectado, nos haya resultado ofensivo, etc.: *los hechos estarán más frescos en la memoria*. Es así mismo fundamental anotar todas las circunstancias que lo rodearon, antes de que haya transcurrido más de un día desde que se produjeron o iniciaron.

Conviene diferenciar los comportamientos recibidos por parte de clientes, pacientes, alumnos, proveedores, etc., es decir "personal externo" a la empresa o institución, de los originados por parte del personal de la propia organización. Aunque en el primer caso se trate de insultos, amenazas, etc., éstas deben ser comunicadas al personal de prevención de la propia empresa o institución, pero no incluidas en los comportamientos tratados por este diario de incidentes.

También conviene diferenciar las conductas de acoso de aquellos conflictos, discrepancias, discusiones, diferencias de opinión, etc., que puedan surgir tanto de cuestiones relativas a las tareas (procedimientos de trabajo, etc.) como a las respectivas aficiones, gustos y preferencias (políticas, deportivas, etc.) y lleven a comportamientos que podrían etiquetarse como "molestos", pero que no pueden ser considerados APT.

Finalmente, se ha observado en los últimos años, a raíz de la creciente divulgación de este fenómeno, ciertas personas que pretenden utilizar supuestas situaciones de acoso o magnificar comportamientos discrepantes en su interacción social en la empresa, de forma interesada.

En resumen, el uso de este diario puede ser útil para el personal de la empresa o institución, así como para la propia organización que lo incorpore.

- 1** **ANOTA** en el Diario de incidentes (página 5) las conductas de violencia psicológica ocurridas.
- 2** **COMPRUEBA** (página 7) cuando estas conductas pueden ser indicativas de Acoso Psicológico en el Trabajo.
- 3** **ACUDE** con el Diario de incidentes al SPRL o al personal delegado de prevención de tu empresa o institución.

Auto-registro Mobb



¿Cómo usar el diario de incidentes?

Si por parte de alguna/s persona/s en tu empresa o institución crees que se han generado acciones o comportamientos de violencia psicológica hacia ti (ver tipos descritos en la **Tabla 1**), y cada vez que creas que se ha generado una nueva acción o repetido una anterior, rellena todas las casillas de una de las filas de la tabla que hallarás en la página siguiente, teniendo en cuenta lo que se indica a continuación:

- Fecha:** Día en que se produce la acción o comportamiento. Si se producen diversas acciones o comportamientos en un mismo día, utiliza una fila para cada ocasión.
- Hora:** Hora en la que se produce la acción o comportamiento.
- Tipo/s de conducta/s:** En la definición se habla de “exposición a conductas de violencia psicológica”. *¿Qué es una conducta psicológicamente violenta?:* En la **Tabla 1** se especifican una serie de ejemplos. Indica en la columna del diario de incidentes el/los número/s correspondiente/s (puedes anotar más de un número).
- Lugar:** Anota dónde se han dado estas conductas (ver **Tabla 2**).
- Quién/es hacen conducta:** Anota quién/es llevan a cabo la acción. Se aconseja seguir las siguientes instrucciones:
 - Para rellenar esta columna, debes elaborar una lista codificada de personas.
 - A cada persona que haya generado un comportamiento de acoso le asignarás un número.
 - Guarda la lista aparte, en lugar seguro (en casa, por ejemplo).
 - Cada vez que una de las personas de la lista actúe de forma ofensiva hacia ti, anota su número en esta casilla.
 - Si se trata de varias personas actuando conjunta o consecutivamente, se anotarán sus respectivos números.
- Personas presentes:** Se refiere a otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción, que no colaboran en ella y se mantienen como testigos silenciosos o bien intentan “ponerse de nuestro lado”. Procede como en la ocasión anterior, usando el listado codificado, y asigna un número a las personas que, aunque no hayan participado de forma activa en el suceso, estaban presentes.
- Otras personas afectadas:** Otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción y que también se vieron afectadas por ella. Procede como en la ocasión anterior, mediante un listado codificado.
- Qué hago:** Comportamiento que has adoptado durante y después de la acción. Anota el comportamiento según el listado de la **Tabla 3**.
- Cómo me afecta:** Valora, de 0 a 10, hasta qué punto te ha afectado la situación. Ayúdate considerando las opciones presentadas en la **Tabla 4**.

Auto-registro Mobb



TABLA 1: TIPO DE CONDUCTA	Código
Me hablan a gritos.	1
Me reducen responsabilidades, tareas, etc., sin justificación suficiente.	2
Abuso de autoridad (no me dejan hacer mi trabajo, fijan objetivos inalcanzables en mi trabajo, reducen excesivamente los plazos para llevar a cabo mis tareas, me intimidan o amenazan con degradación, despido, traslado, etc.).	3
Criticar constante o excesivamente mi trabajo. Me descalifican. Juzgan mi labor de forma ofensiva.	4
Supervisión excesiva: a mi trabajo, horarios, etc.	5
Me excluyen de reuniones de trabajo, encuentros sociales relacionados con el trabajo, etc. (descansos, comidas, cenas, etc.).	6
Me culpan de situaciones de las que no soy responsable.	7
Se burlan, mofan o difunden comentarios maliciosos sobre mí, incluyendo cuestiones ajenas a mi trabajo.	8
Rechazan peticiones razonables de festivos, gestiones fuera de la empresa, etc.	9
No me saludan, ni me dirigen la palabra. Se comportan como si no existiera, etc.	10

TABLA 2: LUGAR	Código
En mi puesto de trabajo (aislado).	1
En el puesto de trabajo de otra persona.	2
En el puesto de trabajo-despacho-sala compartido con otros compañeros/as.	3
En la sala de reuniones.	4
En la sala de descanso o en lugares de paso.	5
Fuera del ámbito laboral (bar, calle, restaurante, etc.).	6

TABLA 3: QUÉ HAGO	Código
No hago nada, no respondo, me inhibo o me voy a otro lugar.	1
Intento responder/dialogar, pero continúan o incrementan la intensidad de la conducta.	2
Respondo/dialogo, y finaliza la conducta.	3
Respondo vehementemente y la situación se convierte en una disputa abierta.	4
Comento a superiores, iguales o subordinados la situación (o a delegados prevención, SPRL, etc.).	5

TABLA 4: CÓMO ME AFECTA	Código
Me molesta, pero no siento cambios en mi estado de ánimo.	1-2
Me molesta y noto que me he alterado ligeramente.	3-4
Me he alterado, pero en menos de dos horas vuelvo a mi estado de ánimo habitual.	5-6
Me he alterado y tardo más de un día en no recordar constantemente el hecho.	7-8
Me he alterado mucho. Recuerdo constantemente el hecho, y ha afectado mi estado de ánimo fuera de la empresa. A veces rememoro el momento, incluso en sueños.	9-10

Auto-registro Mobb



¿Cómo sé que puedo estar sometido a APT?

El diario de incidentes es un instrumento que únicamente muestra indicios de poder ser víctima de APT. Para analizar la situación desde un punto de vista preventivo y determinar las medidas a adoptar, es necesario comunicar estos hechos al SPRL o al personal delegado de prevención de tu empresa o institución o, en caso de que exista, seguir lo indicado en el protocolo de actuación de APT. Se recomienda comunicarlo en los siguientes casos:

1. Llegar a las 6 entradas o filas en la tabla.
2. Presencia en la columna "Tipo/ s de conducta" de las conductas 2, 3, 4, 6, 7, 8 o 10.
3. Haber consignado como mínimo una afectación superior a 7.

Aún en el caso de no observar ninguna de las tres situaciones en los niveles indicados anteriormente, y recordando que el objetivo es prevenir la aparición de riesgos laborales, se recomienda así mismo la consulta (que recordamos tiene un carácter estrictamente confidencial) en el caso de que se haya rellenado aunque sólo sea una fila en la página de auto-registro.

SI HA UTILIZADO ESTE "DIARIO DE INCIDENTES", USTED PUEDE AYUDAR A MEJORAR ESTA HERRAMIENTA CON SUS SUGERENCIAS Y COMENTARIOS. AGRADECEREMOS LOS REMITA A

cnctergonomi@insht.meyss.es

Auto-registro Mobb



ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

REFERENCIAS LEGALES

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA

Artículo 10.

1. La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.

Artículo 18.

1. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
2. El domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en el sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito.
3. Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial.
4. La Ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.

ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES

Artículo 4. Derechos laborales

2. En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:

a) A la ocupación efectiva.

.....

e) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Artículo 14. En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo

Artículo 15. Principios de la acción preventiva

1. El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior, con arreglo a los siguientes principios generales:

- a. Evitar los riesgos
- b. Evaluar los riesgos que no se puedan evitar
- c. Combatir los riesgos en su origen

.....

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

.....

i. Dar las debidas instrucciones a los trabajadores

Auto-registro Mobb



ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

El respeto mutuo por la dignidad de los demás a todos los niveles dentro del lugar de trabajo es una de las características dominantes de las organizaciones con éxito. Por eso el acoso y la violencia son inaceptables.

La Unión Europea y las leyes nacionales definen el deber de los empleadores de proteger a los trabajadores contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.

4. *Prevención, identificación y gestión de los problemas de acoso y violencia*

Concienciar y formar adecuadamente a jefes y de trabajadores puede reducir la probabilidad del acoso y la violencia en el trabajo.

Las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia no serán tolerados. Esta declaración especificará los procedimientos que se seguirán cuando se presenten los casos.



ANEXO IX

**MODELO DE CUESTIONARIO
PROPORCIONADO A LOS
TRABAJADORES**

ENCUESTA SOBRE HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO O MOBBING EN EL TRABAJO

Esta encuesta es totalmente anónima. No firme ni indique su nombre. Realizada para el Trabajo de Fin de Grado de la Escuela de Ciencias Empresariales y del Trabajo de Soria 2013-2014.
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Fecha

Nº.

Sexo.

- Hombre
 Mujer

Edad.

- Menor de 20 años.
 Entre 21 y 35 años.
 Entre 36 y 50 años.
 Entre 51 y 65 años.
 Mayor de 66 años.

Nivel de estudios.

- Sin estudios.
 Estudios primarios, básicos, FPI.
 Estudios secundarios, bachiller, FP II.
 Estudios universitarios.
 Estudios de postgrado.

Cargo que ocupas en la empresa.

- Operario.
 Técnico especialista.
 Mando intermedio.
 Directivo (empresario).

Antigüedad en la empresa

- Menos de un año.
 Entre 1 y 3 años.
 Entre 4 y 10 años.
 Más de 10 años.

Tamaño de la organización

- De 1 a 10 trabajadores.
 De 11 a 50 trabajadores.
 De 51 a 250 trabajadores.
 Más de 250 trabajadores.

Sector:

- Agricultura y pesca
 Industria
 Hostelería
 Intermediación financiera
 Inmobiliarias y alquileres. Servicios empresariales
 Educación
 Hogares que emplean personal doméstico
 Transporte, almacenamiento y comunicaciones
 Construcción
 Comercio y reparaciones
 Administración Pública
 Actividades sanitarias y veterinarias. Servicios Sociales
 Otras actividades sociales. Servicios personales

Recibes acoso psicológico:

- Si
 No

Si recibes acoso psicológico indica por quien:

- Jefes o supervisores.
 Compañeros de trabajo.
 Subordinados.

Tipo de contrato.

- Por obra o ETT.
 A tiempo parcial
 Menos de 1 año.
 Más de 1 año.
 Indefinido.
 Administración Pública.
 Otros.

MARQUE LAS FORMAS DE MALTRATO PSICOLÓGICO EJERCIDAS CONTRA USTED DURANTE POR LO MENOS LOS ÚLTIMOS SEIS MESES CON UNA FRECUENCIA DE UNA VEZ O MÁS POR SEMANA

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él. <input type="checkbox"/> Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible». <input type="checkbox"/> Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme. <input type="checkbox"/> Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética. <input type="checkbox"/> Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada. <input type="checkbox"/> Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia. <input type="checkbox"/> Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido. <input type="checkbox"/> Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias. <input type="checkbox"/> Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno. <input type="checkbox"/> Me abruman con una carga de trabajo insostenible de manera malintencionada. <input type="checkbox"/> Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito. <input type="checkbox"/> Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad. <input type="checkbox"/> Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente. <input type="checkbox"/> Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo. <input type="checkbox"/> Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga. <input type="checkbox"/> Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos. <input type="checkbox"/> Critican cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo. <input type="checkbox"/> Se amplifican injustificadamente errores pequeños o intrascendentes. <input type="checkbox"/> Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros. <input type="checkbox"/> Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despidos, traslados, etc.). <input type="checkbox"/> Intentan aislar-me de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos. | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo. <input type="checkbox"/> Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar». <input type="checkbox"/> Me menosprecian personal o profesionalmente. <input type="checkbox"/> Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc. <input type="checkbox"/> Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal. <input type="checkbox"/> Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios. <input type="checkbox"/> Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio. <input type="checkbox"/> Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme. <input type="checkbox"/> Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme. <input type="checkbox"/> Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí. <input type="checkbox"/> Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada. <input type="checkbox"/> Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo. <input type="checkbox"/> Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc. <input type="checkbox"/> Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación. <input type="checkbox"/> Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo. <input type="checkbox"/> Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables. <input type="checkbox"/> Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada. <input type="checkbox"/> Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional. <input type="checkbox"/> Intentan persistentemente desmoralizarme. <input type="checkbox"/> Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales malintencionadamente. <input type="checkbox"/> Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio». <input type="checkbox"/> Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirecta. |
|--|---|



ANEXO X

**PERIÓDICO LOCAL: HERALDO DE
SORIA, 20 DE MAYO DE 2011**

La UGC denuncia al capitán de Tráfico por vejaciones a los agentes y por conducir a 207 km/h

La organización se encuentra investigando otros cinco casos similares en la provincia

SORIA. La Unión de Guardias Civiles (UGC) ha interpuesto ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Soria dos denuncias contra el capitán jefe del Subsector de Tráfico de la Benemérita en la provincia, Claudio Argüello Macías, por presuntas irregularidades que podrían ser constitutivas de delito tanto en los tribunales ordinarios como en el Juzgado Togado Militar. Las acusaciones se centrarían en delitos contra la seguridad vial, y falsedad documental, así como por una falta por vejaciones y humillaciones a parte de la plantilla de la Unidad, conformada en la provincia por un centenar de agentes del Instituto Armado. Las denuncias fueron formalizadas ante la judicatura soriana este miércoles y martes, tal y como informó ayer el secretario general nacional de la asociación profesional de guardias civiles, Manuel Mato. Asimismo, la organización se encuentra realizando investigaciones por «conductas similares» a otros cinco mandos en la provincia de Soria. Por su parte, fuentes de la Subdelegación del Gobierno indicaron desconocer de forma oficial los hechos y haberse hecho eco de éstos a través de los medios de comunicación.

Según explicaron desde la organización denunciante, el delito contra la seguridad vial se habría producido al ser 'cazado' por un radar conduciendo su coche patrulla a 207 km/h, una acción que habría justificado Argüello Macías con el argumento de que se encontraba en plena persecución de otro vehículo; algo que, según Mato, no constataron los agentes que se encontraban apostados con el radar.

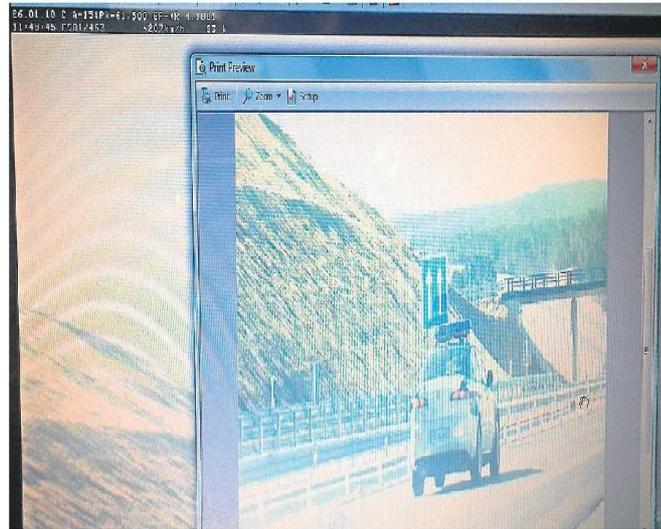
Por esta razón, la delación también se encaminaría por la falsedad documental, pues «cuando paró no sólo no reconoció el fallo, sino que después hizo un escrito alegando que iba persiguiendo a un coche que se había dado a la fuga; si fuese verdad los compañeros lo habrían visto y su coche patrulla habría llevado las señales acústicas y luminosas». Además, en el momento del suceso el capitán jefe del Subsector de Tráfico de la Guardia Civil de Soria tuvo tiempo de hacer «una inspección del radar» como medida de presión a los agentes. Los hechos fueron captados por un radar móvil el 26 de enero de 2010 a las 11.48 horas en el kilómetro 61,500 de la Autovía de Navarra (A-15), entre Soria y Lobia. De este modo, la velocidad máxima a la que tendría

que haber circulado se encontraba en los 120 km/h.

Desmentido

Por su parte, fuentes de la Dirección General de la Guardia Civil aseveraron que perseguía a un vehículo de gran cilindrada que minutos antes se había saltado un control de carreteras. Según las fuentes consultadas, el vehículo patrulla no era conducido por el jefe del destacamento, como aseguró la UGC, sino por otro agente, y circulaba en todo momento con las luces prioritarias encendidas con el fin de alertar al resto de usuarios de la vía. Se avisó de inmediato por radio a las patrullas de servicio, entre las que se encontraba la del capitán, que detectó la presencia en la vía de un vehículo cuyas características correspondían con las del fugado. En ese instante se inició una persecución a gran velocidad y ambos vehículos pasaron por un radar que detectó el exceso de velocidad.

En cuanto a las «vejaciones, acoso, humillaciones y maltrato» de los que la UGC le acusa, aseguran ya habría tenido partes previos instruidos por abuso de autoridad, aunque los mandos intermedios habrían considerado los hechos «no merecedores de san-



El radar captó el coche patrulla a 207 km/h, como queda reflejado en el margen superior izquierdo, en negro.



Claudio Argüello Macías. HERALDO

ción» calificándolos como acciones «para mantener la disciplina». Al respecto, Mato indicó, «él dice que no está preocupado, y lo dice porque tiene estos antecedentes y se lo permiten».

Desde hace 10 años

Según indicó el secretario general nacional de la asociación profesional de guardias civiles la situación de «tensión» y «humillaciones» la llevan soportando los agentes de Tráfico de la Benemérita desde hace una década, período en el que llevaría en este car-

go el capitán Argüello Macías. De hecho, enfatizó Mato, «hay varios compañeros que están en tratamiento psicológico, unos de manera evidente y otros que no quieren que se sepa» y añadió, «el equipo psicológico de la Guardia Civil de Soria sabe que esta persona está dejando mucho que desear». Por todo esto, la organización cuestiona la actitud del capitán jefe del Subsector del Tráfico y exige «depurar responsabilidades, porque han estado intentando tapar estos hechos durante mucho tiempo; ahora la Justicia tendrá que pronunciarse». «Entendemos que en Soria están convirtiéndonos peligrosamente en cortijos y no vamos a consentir ni ranchos ni rancheros», arguyó Mato para referirse a que se trata de una persona «con planteamientos arcaicos, algo que evidencia que tal vez no se reeducó a todos los mandos de la Guardia Civil y sigue habiendo vestigios preconstitucionales».

Puntualizó que han soportado tantos años de silencio «por miedo y a él le ha funcionado; cuando hemos apelado al derecho se ha echado mano a la 'entrepierma' diciéndonos por dónde se pasaba los derechos y amenazaba a los agentes con darles unas 'hostias'».

S.L.O./AGENCIAS



ANEXO XI

**PERIÓDICO LOCAL: HERALDO DE
SORIA, 06 DE ABRIL DE 2012 Y 28 DE
ABRIL DE 2012**

PROVINCIA

DIPUTACIÓN TRIBUNALES

La querrela contra 16 diputados por el caso Revuelto podría ampliarse

En base a las declaraciones de los primeros imputados, fuentes judiciales advierten de que podría solicitarse la declaración de más imputados. No obstante, la jueza deberá autorizarlo

SORIA. El caso 'Revuelto' sigue abierto en la Diputación Provincial de Soria y con visos de continuidad, al menos en el corto plazo. Tras las primeras declaraciones durante la fase de instrucción de la querrela interpuesta por la administradora de Navaleno contra 16 diputados de PP e Ides de la pasada legislatura por presunta prevaricación administrativa y contra la integridad moral, fuentes judiciales advierten ya de que podría solicitarse la ampliación de la querrela para esclarecer los hechos, lo que supondría -en caso de aceptarse- llamar a declarar a nuevas personas en calidad de imputados.

Debe autorizarlo el Juzgado

Aunque todo apunta a que una de las partes podría solicitar esta ampliación en los próximos días en base a las declaraciones del presidente de la institución, Antonio Pardo, y de la vicepresidenta, Ascensión Pérez, cabe reparar no obstante que la decisión recae en la jueza que instruye el caso, por lo que no se sabrá si hay nuevos imputados hasta que se presente formalmente la petición de ampliación y la responsable del Juzgado de Instrucción número 4 de Soria se pronuncie.

Los informes técnicos

En cuanto a la argumentación que justificaría esta nueva situación,



El primero en declarar fue el presidente de la institución, Antonio Pardo. Fue el pasado 21. MARIANO CASTEJÓN

fuentes judiciales consultadas por este periódico indicaron que los dos declarantes se han pronunciado en el mismo sentido ante la jueza y han alegado que las decisiones políticas en torno al caso Revuelto se adoptaron basadas siempre en informes técnicos, por lo que es presumible que se plantee la citación de determinados técnicos de la institución nombrados durante el proceso de instrucción.

Así las cosas, todo parece indicar que la ampliación de querrela pudiera dirigirse ahora hacia los autores de esos informes que fueron elaborados en el seno de la propia institución y sobre los que se basó la amortización de la plaza de administradora de Navaleno que ocupaba Lourdes Revuelto precisamente en ese momento, tras dos años sin ocupar y justo a escasos días de que el Tribunal

Superior de Justicia se pronuncie sobre su readmisión.

En este sentido, cabe recordar que el propio presidente de la Diputación, tras declarar durante cerca de dos horas afirmó: «Vamos con la verdad y la realidad y, sobro todo, lo principal, que cualquier decisión que se ha tomado en ese ámbito siempre se ha tomado con los informes técnicos oportunos, no basado nunca ni en la arbitrarie-

dad, ni en la injusticia». Esta postura es la que se ha mantenido siempre en la institución e incluso antes de declarar Pardo ya había insistido en que la clase política siempre había actuado «de perfil» en el caso Revuelto.

Días antes de declarar como imputado, el propio Pardo justificó la decisión de amortizar la plaza de administradora que ocupaba esta trabajadora y modificarla por otra de administradora-DUE afirmando: «Todos los informes anteriores tanto del coordinador de residencias como las peticiones que se hacían desde Servicios Sociales decían que era necesario tener una enfermera» en el centro de Navaleno, por lo que se decidió «acoplar el puesto de trabajo».

No es la primera vez que desde la Diputación se respaldan en los técnicos para justificar sus decisiones en torno a esta trabajadora. Cuando acordaron su despido en 2008 (tras una denuncia de cinco compañeros por acoso laboral que ganó Revuelto), Pardo justificó la decisión en el informe del instructor y en los del propio comité de empresa y de algunas centrales sindicales.

Garantías constitucionales

El hecho de que se amplíe la querrela con el objeto de citar a nuevas personas como imputados y no solo como testigos tiene su explicación en que así se les facilitarían todas las garantías de la tutela judicial efectiva. Esto supone que tienen derecho a declarar ante el juez con un abogado, que pueden negarse a declarar contra sí mismos, o que no se ven obligados a decir la verdad pues no pueden ser testigos del hecho que se les imputa. Además, su citación como imputados también permitiría a la defensa hacer un interrogatorio como tal y no como testigos, lo que les obliga a decir la verdad y acudir sin abogado.

HERALDO

CASO LOURDES REVUELTO RECURSO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

El TSJCyL anula la amortización del puesto y la creación de una plaza similar

Da la razón al comité de empresa al considerar que el convenio ya recoge la nueva categoría

SORIA. Vira de nuevo el caso Lourdes Revuelto, esta vez a favor del comité de empresa de la Diputación, encargado ayer de hacer pública la sentencia emitida el pasado 20 de abril por la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León (TSJCyL), aunque recibida este jueves, referida al recurso presentado el pasado 20 de enero contra la institución provincial por dos cuestiones: la amortización de la plaza de administrador de la Residencia de Navaleno, que debería ocupar la trabajadora en cuestión, y la modificación de la RPT (relación de puestos de trabajo) del organismo con la consiguiente creación de un puesto de administrador «con la coetilla de DUE», según resumió ayer el presidente del comité de empresa, Ildefonso Núñez. Concretamente, la jurisprudencia de la sala falla «estimar el recurso contencioso administrativo» interpuesto por el órgano que representa a los trabajadores de la Diputación y anula «por contrarios a derecho» la liquidación de la plaza de la trabajadora y, a su vez, la generación de un puesto similar.

La sentencia profundiza en esta paradoja al entender que el convenio colectivo ya recoge ambas categorías (administrador de residencia y diplomado universitario en enfermería); al tiempo, se refiere a la creación de un nuevo puesto de trabajo y, por ende, de una nueva categoría, una «modificación que debió ser objeto de consulta en la comisión paritaria prevista en el artículo 6 del convenio colectivo». La institución provincial dispone de un plazo de 10 días para interponer un recurso de casación ante la sala de lo

Contencioso Administrativo del TSJCyL. Por el momento se desconoce qué hará al evitar ayer pronunciarse al respecto.

«El comité de empresa vio claro desde el primer día que esto era un atropello por parte de la Diputación cuando el propio convenio del personal laboral tiene las dos categorías creadas», insistió Núñez para recordar que la institución provincial «llevó a cabo este trámite administrativo sin tener en cuenta el derecho que tenemos los representantes de los trabajadores a la negociación colectiva». El presidente del comité de empresa también abrevió parte de la sentencia y recordó que al principio, la Diputación «adujo defectos de forma en la presentación del recurso, pero la sentencia pone de manifiesto que los errores se subsanaron dentro del plazo establecido».

Atribución de mayores funciones

La resolución es contra el acuerdo aprobado en Pleno por la Diputación el 5 de noviembre de 2010 por el que se daba vía libre a la modificación de la RTP en lo referente a la Residencia de Navaleno y se acordaba amortizar el puesto de administrador y, a su vez, se creaba el puesto de DUE/administrador en el citado complejo geriátrico; al tiempo va en contra del acuerdo, también tomado en Pleno por la Diputación, por el que junto con el presupuesto para 2011 se aprobaba la RTP de la corporación en lo referente al mantenimiento del puesto de trabajo de DUE/administrador.

«Está claro que nos encontramos ante una modificación de la RPT», se asevera en el dictamen para indicar que con la nueva ca-



MARIANO CASTEJÓN

Pérez, la única que se pronuncia

La vicepresidenta de la Diputación, Ascensión Pérez, recordó ayer que el recurso del comité «se presentó ante la decisión del Pleno de la relación de puestos de trabajo de 2011, en el sentido de que es un defecto de forma, no de fondo; es una cuestión de no haber seguido el procedimiento correcto, aunque sí es cierto que la relación de puestos de 2012 ya contempló todos los pasos que hay que hacer». Añadió que ahora se siguen los pasos correctos. **S. RELLO**

tegoría «se le atribuyen a mayores las funciones de diplomado universitario de enfermería». De este modo, el juez entiende que «se produce una alteración sustancial del contenido, funciones y requisitos para desempeñar el puesto, lo que supone la creación de una nueva categoría, con la consecuencia evidente de la necesidad de negociación en la comisión paritaria». Un pacto que, sostiene el magistrado, «no ha existido en el presente caso en la medida en que la única intervención sindical en la adopción del acuerdo ha sido el

traslado para alegaciones en el trámite de audiencia pública previo a la aprobación definitiva de la modificación de la RPT; es clara pues la ausencia de la negociación que vendría impuesta tanto por el objeto y contenido de la modificación como por la vinculación de las previsiones del convenio colectivo».

En tales condiciones, se indica en la sentencia, «por muy razonable que pueda considerarse la medida adoptada, pues no es lógico que para una residencia con capacidad para 25 ancianos existan dos

puestos diferenciados, máxime con la que está cayendo, lo cierto es que esas medidas han de adoptarse con respeto escrupuloso a las exigencias legales que garantizan el respeto de derechos considerados fundamentales», por eso, «el recurso debe ser estimado, para que se retrotraigan actuaciones al objeto de realizar efectivamente la negociación de la RPT, dejando constancia, como es exigido, de las reuniones que al efecto se realicen».

Inadmisibilidad

En los fundamentos jurídicos queda reflejado que la administración demandada se oponía a la inadmisibilidad de ambos recursos «por falta de representación y capacidad procesal», así como de carencia de acreditación del órgano competente para adoptar la decisión de interponer el recurso. Sin embargo, se aduce que dado que «no se ha tenido en cuenta la comisión paritaria pese a crear una nueva categoría laboral, sostiene que no se ha creado ninguna categoría nueva, pues el convenio ya recoge la categoría de administrador de residencia y de diplomado universitario de enfermería añadiendo, además, que nada se agregó en vía administrativa, que no se crea una nueva categoría, que simplemente se transforma un puesto». Al hilo de esta aclaración también se alude al artículo 28.1 de la Constitución Española en el que se reconoce el derecho de libertad sindical y acoge la pretensión de los sindicatos de participar en un proceso de negociación en cuanto que es parte esencial de su acción representativa.

La denuncia que da origen a todo el proceso judicial ahora en curso se remonta a 2008, cuando cinco compañeros de la administradora la denunciaron por presunto acoso laboral, algo que no pudo probarse y el Juzgado obligó a su readmisión. También es el germen de la instrucción ahora en marcha por la querrela contra 16 diputados por presunta prevaricación y acoso.

S.L.O.

