



# MÁSTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Los protocolos para la prevención e intervención  
ante el acoso laboral. Valoración de condiciones  
para la elaboración de los mismos.

Presentado por Heriberto Jesús Sarmiento Ortega

Tutelado por Marcos Antonio Pérez Delgado

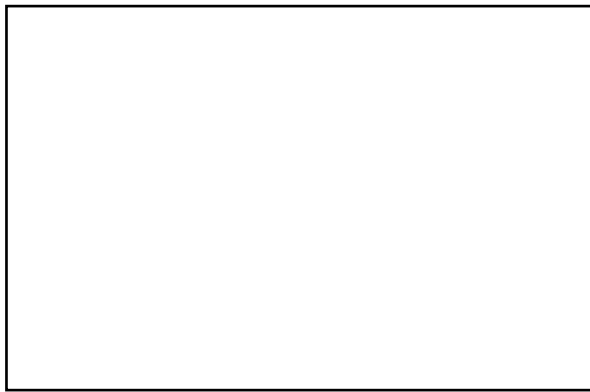
Las Palmas de Gran Canaria, a

Septiembre 2019

**Firma autor**

An empty rectangular box with a black border, intended for the author's signature.

**Firma tutor**

An empty rectangular box with a black border, intended for the tutor's signature.

## Índice

0. Introducción .....	1
1. Primer capítulo: El Acoso Laboral.....	2
1.1 Antecedentes del mobbing .....	2
1.2 Definiciones y precisiones del mobbing.....	3
1.3 Causas y consecuencias principales .....	4
1.4 Fases y etapas del acoso laboral .....	8
2. Segundo capítulo. Enfoque normativo legal y modalidades del acoso laboral .....	11
2.1 Marco Normativo Legal del Mobbing.....	11
2.2 Modalidad y tipología del mobbing.....	14
3. Tercer capítulo. Características de los sujetos implicados y estudios relevantes.....	16
3.1 Características del acosador y del acosado.....	16
3.2 Investigaciones y estudios referentes al mobbing .....	16
4. Cuarto capítulo. Protocolos de actuación.....	22
4.1 Aspectos generales .....	22
4.2 Obligatoriedad de un protocolo .....	24
4.3 Consideraciones para tener en cuenta.....	25
4.4 Requisitos para la elaboración de protocolos .....	26
4.6 Elaboración, aprobación y seguimiento de los protocolos .....	36
4.7 Formato de protocolos en diferentes ámbitos. Estudio comparado.....	39
4.8 Propuesta de un diseño tipo de un protocolo de actuación.....	47
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS.....	55

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Principales consecuencias del mobbing .....	6
Tabla 2. Normativas relacionadas con el acoso laboral .....	11
Tabla 3. Resoluciones abordadas en el acoso laboral .....	12
Tabla 4. Muestra de protocolos de actuación en entidades privadas.....	41
Tabla 5. Muestra de protocolos de actuación en Administraciones Públicas .....	43
Tabla 6. Muestra de protocolos de actuación en Universidades .....	44
Tabla 7. Muestra de protocolos de actuación recogidos en Convenio Colectivo.....	45

## **Resumen**

El acoso laboral, con el transcurso de los años ha sido reconocido como un riesgo psicosocial, el cual produce graves problemas laborales, sociales, familiares etc. al influir de forma negativa y directa en la salud de los trabajadores y en la productividad de la empresa. Uno de los objetivos pretendidos será hacer una revisión de las principales aportaciones que se han hecho desde la Psicología Social, estudiando aquellas fuentes más recientes para explicar este fenómeno y para evaluarlo e intervenir en situaciones de riesgo. Recopilar estudios de casos ya tratados sobre el fenómeno y de los que se tenga medición psicosociométrica, señalar los procedimientos habituales según su ámbito, tanto público, privado o de agentes sociales y catalogar los protocolos más eficaces según el campo de aplicación.

En la mayoría de las organizaciones actualmente el acoso laboral está alcanzando unos niveles elevados, hasta convertirse en uno de los problemas más significantes para los trabajadores, los compañeros y las empresas. El principal problema radica en su escaso conocimiento, dado el poco tiempo desde que se viene trabajando en él, así como en las fórmulas para la gestión de casos. Por ello, con este trabajo pretendemos hacer un análisis teórico - práctico del acoso laboral en las organizaciones y de aquellos métodos y protocolos de prevención, protección y actuación que deben disponer las empresas, tanto en el sector privado como en el sector público, para disminuir la prevalencia que tanto ha aumentado en los últimos años.

**Palabras clave:** *Acoso laboral, mobbing, acoso psicológico, violencia, trabajo, consecuencias, prevención, protocolos, detención.*

## **ABSTRACT**

The concept studied in the present work over the years, has been recognized as a psychosocial risk, which produces serious labour, social, family problems, etc. by influencing negatively and direct in workers's health and company's productivity. One of the intended focus will be to review the main contributions that have been made from Social Psychology, studying those most recent sources to explain this phenomenon and to evaluate it and intervene in risky situations. Collect case studies and treaties about the phenomenon and of those with psycho-meteorometric measurement, indicate the usual procedures according to their scope, whether public, private or social agents and catalog the most effective protocols according to the field of application.

In most organizations, workplace harassment is currently at high levels, until it becomes one of the most significant problems for workers, colleagues and companies. The main problem lies in his brief knowledge, since until recently nobody had dared to deal with such a complex and delicate

issue. Therefore, with this work we intend to make a theoretical - practical analysis of workplace harassment in organizations and of those methods and protocols of prevention, protection and action that companies should have, both in the private sector and in the public sector, to reduce the prevalence that has increased so much in recent years.

**Keywords:** *Work harassment, mobbing, psychological harassment, violence, work, consequences, prevention, protocols, detention.*

## **0. Introducción**

Para introducir el presente trabajo fin de máster, nos complace indicar las motivaciones que nos han llevado a realizar dicho trabajo. Un día dado, nos empezó a interesar el acoso laboral en las organizaciones debido a la complejidad y delicadez del citado tema y por ende las situaciones que puede llegar a provocar entre trabajadores, superiores y viceversa ya que según muchos estudios está aumentando de forma considerable con el transcurso de los años.

Hacemos referencia a que es un tema complejo y delicado debido a que cuando se produce acoso laboral debe ser probado y no es sencillo dado su carácter intangible y subjetivo. Dada la naturaleza del presente concepto, es una tarea bastante compleja el hecho de demostrar el acoso, debido a la existencia de acosadores con experiencia o con buenas habilidades sociales caracterizados por no dejar huellas, por lo que pasarán de forma desapercibida hasta para los posibles testigos. Lo recomendable en estos casos para las personas que sufren acoso, será recoger testigos, grabaciones, registros o documentos que acrediten que se está produciendo acoso laboral, habrá que tener especial cuidado ya que puede traspasar la frontera laboral e introducirse en fronteras privadas y del entorno cercano de la persona. Los efectos se irán visualizando a través de malestar físico y psicológico que va ocasionando al trabajador día tras día hasta incluso llegar a renunciaciones o suicidios en los casos más graves.

Por todo ello nuestros objetivos están fundados en estudiar las fuentes más recientes sobre el acoso laboral, recopilar algunos estudios que hayan tratado el fenómeno y catalogar protocolos eficaces según el campo de aplicación para intentar de detectar y acabar con el problema antes que sea irremediable. Además, trataremos de plasmar el predominio de situaciones o actos degradantes que han podido observar o sufrir las personas que están presentes en ciertos ambientes intoxicados por el acoso laboral. En cuanto a la elaboración del presente trabajo, se ha basado en la recopilación de considerables fuentes bibliográficas, artículos de revistas científicas – psicológicas, normativas, tesis doctorales relacionadas y otras fuentes de información. Para conseguir llegar al objetivo propuesto hemos organizado el trabajo en cuatro capítulos, en los que se ha abordado la historia del acoso laboral, el enfoque normativo y sus modalidades, las características de los sujetos implicados y los estudios más relevantes y por último los protocolos de actuación.

## **1. Primer capítulo: El Acoso Laboral**

### **1.1 Antecedentes del mobbing**

El concepto que vamos a estudiar procede del término inglés “mobbing”, el cual hace referencia a aquel comportamiento que produce en el trabajador miedo, terror, pánico etc. Las personas que son acosadas reciben cierta violencia psicológica sin justificaciones, dentro o fuera de su puesto de trabajo, ya sea de sus compañeros o subalternos o incluso de sus superiores a largo plazo de forma sistemática. Los antecedentes del mobbing vienen originados desde 1859 pero no fue hasta los años 80 del siglo XX cuando el mobbing comenzó a tener gran relevancia acompañado del psicólogo alemán Heinz Leymann, aplicándolo a la psicología laboral.

Es conveniente citar una breve reseña histórica de la evolución del presente concepto con el transcurso de los años. El mobbing empezó a originarse en 1859 gracias a Charles Darwin en un estudio basado en los animales. En dicho estudio se llevaba a la exclusión de los líderes antiguos por los más jóvenes, igual que se excluía a algunos animales enfermos por dejar avanzar a los demás. Es cierto, que en los inicios de 1966 empezó a usarse por primera vez el concepto mobbing. Fue usado por el etólogo austriaco Konrad Lorenz, autor reconocido mundialmente por ser uno de los padres de la etología obteniendo el Premio Nobel en 1973. El citado autor, estudio los comportamientos que tienen los animales, entre ellos llegando a destacar que existían grupos pertenecientes a una misma especie que atacaban los nuevos miembros y a aquellos que eran débiles, de ese mismo grupo.

Así pues, ya adentrado los años 70, otros autores como Peter Heinemann, Dan Olweus, Brodsky empezaron a interesarse más por los estudios anteriores. El primero de ellos, estudio las conductas hostiles que tienen los niños en las escuelas publicando incluso un libro acerca de violencia entre grupos de los niños. El segundo de ellos se dedicó a seguir estudiando la violencia en la escuela, llegándola a denominar como el maltrato entre iguales por el abuso de poder, ya que la consideraba como una modalidad del mobbing. Sin embargo, años más tarde se empezó a utilizar lo que todos conocemos como bullying para hacer referencia al acoso escolar o violencia escolar. En cambio, el último de ellos, Brodsky, se acercó bastante a lo que hoy en día se conoce como mobbing, ya en un su primer libro titulado *The Harassed Worker* dio pinceladas sobre los trabajadores que se encontraban hostigados, haciendo incluso referencia a ciertos casos sobre ello. Aunque es cierto que se acercó bastante, no término del todo de asentarse ya que enfocaba conceptos como accidentes laborales, estrés y agotamiento.

Sin embargo, todos los investigadores concuerdan que hasta los años 80 el mobbing no comenzó a tener la relevancia que se merece y fue gracias al psicólogo alemán, Heinz Leymann que



acabó aplicando dicho término a la psicología y entorno laboral. El cual se puede considerar como uno de los grandes pioneros del mobbing laboral.

## **1.2 Definiciones y precisiones del mobbing**

El presente término posee varias definiciones, entre ellas debemos destacar la definición que ha manifestado Heinz Leyman al que se le considera como el autor de las primeras investigaciones sobre el acoso laboral y pionero en realizar publicaciones en Europa; para Leyman el mobbing se trata de una situación en la que una persona o grupos de personas ejercen una violencia psicológica desorbitada, de forma sistemática y recurrente, al menos una vez por semana, y durante un tiempo prolongado (como media, unos seis meses) sobre otra persona o personas en el trabajo, con el preciso objetivo de deteriorar la comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar sus labores y que esta, posteriormente, acabe abandonando su puesto de trabajo, (Batista, 2005). Hay que destacar también la definición de unos de los fundadores de la etología en 1966, en la cual consideraba que era “*el ataque de una coalición de miembros en contra de uno de su misma especie, por alguna diferencia, defecto o rasgos significativos*”. En distintos países se han aplicado otros términos para indicar comportamientos similares en el lugar de trabajo, citados en su idioma original: Bullying, Works o Employee Abuse, Mistreatment, Emotional Abuse, Bossing, Victimization, Intimidation, Psychological terrorization, Psychological violence, Harcèlement Moral, Harcèlement Psychologique, Assédio no Local de Trabalho, Assédio Moral, Acoso Moral, Maltrato psicológico.

Ahora bien, una vez contemplada la definición citada con anterioridad por Heinz Leymann, citaremos algunas definiciones por parte de Morán -Astorga psicóloga del trabajo y José Luis González de Rivera catedrático de Psiquiatría y Psicología Médica. En cuanto a la primera, considera el mobbing laboral como “el maltrato persistente, deliberado y sistemático de uno o varios miembros de la organización hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente y de que abandone la organización” (Morán, 2002; pág. 61). En cambio, González de Rivera, define el mobbing como “El mantenimiento persistente e intencional de pautas de maltrato psicológico, que tienen lugar de manera injusta y desmedida, sin posibilidad de escape ni defensa, favorecidas o permitidas por el entorno en el que tienen lugar, y cuya finalidad última es eliminar al acosado o destruir su salud y sus capacidades”.

Algunas organizaciones como la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo llega a definir como un uso intencionado del poder, amenaza o efectivo, que se da a una persona o grupo en el ámbito laboral, causando o generando un alto grado de probabilidad de lesiones, muerte, daño psicológico, privación o mal desarrollo. Por otro lado, según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo no hay una definición única de este fenómeno sobre la cual haya acuerdo

internacional. No obstante, esta última propone la siguiente definición en la que el acoso psicológico, se define como acoso moral: “*El acoso moral en el lugar de trabajo es un comportamiento irracional repetido, con respecto a un empleado, o a un grupo de empleados, creando un riesgo para la salud y la seguridad*”, Grazzia, M, Fattorini, E, Gilioli, R, y Rengo, C. (2004).

### **1.3 Causas y consecuencias principales**

Es prácticamente imposible citar todas las causas que puedan originar el acoso laboral, ya que aparte de existir distintas fases o tipos, nunca se conocen verdaderamente los motivos de las personas, Piñuel y Cantero (2002). Ahora bien, algunos autores han contemplado multitud de causas y problemas en común a través de ciertos estudios realizados. En primer lugar, en 2001 Piñuel destacaba que existían causas relacionadas con la organización y características del trabajo, como, por ejemplo, una mala definición de tareas o funciones, el abuso de poder o el estilo de mando autoritario, la precariedad laboral, el fomento de competitividad entre los trabajadores contra otros etc. Además, aspectos como a la a ambigüedad de rol, el conflicto de rol, la presión del tiempo, la sobrecarga de trabajo, los estilos de liderazgo, empleo precario afectan a la aparición del acoso. Por lo tanto, es fundamental adecuar el puesto de trabajo a la persona e introducir mecanismos de prevención según la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, para evitar o intentar detectar con antelación los casos de acoso laboral.

En segundo lugar, existen causas principales vinculadas al rendimiento y actividad laboral como pueden ser, la falta de interés por el trabajo, el rechazo de días libres o vacaciones, exclusión a proyectos donde sus compañeros participan y también comunicación ineficaz entre jefes y trabajadores o incluso entre los propios trabajadores. En tercer lugar, Fernández en 2011, citó que las motivaciones *Inter empresa* son causantes de que se produzca acoso laboral, algunos ejemplos de ello pueden ser, cuando se justifica algún despido sin un argumento sólido o cuando una persona abandona su puesto de trabajo por su propia voluntad, es decir la empresa se ahorra capital. De esta forma, existen ciertas hipótesis ya que este tipo de acoso puede estar cultivado por la empresa e incluso puede tener a gente totalmente preparada para llevar a cabo este tipo de funciones. Aunque también, suele usarse a la inversa, cuando algún trabajador es tentado por otras empresas competentes, el marco de actuación aquí será bajar la autoestima a la víctima para que no se sienta con capacidad para trabajador en otra empresa.

En cuarto lugar, en los estudios realizados por Piñuel y Zabala en 2001, se intentaba descubrir básicamente las similitudes entre los acosadores, las cuales analizaremos en su apartado correspondiente posteriormente. No obstante, es importante resaltar que suelen tener una serie de prototipos de antecedentes, como, por ejemplo, violencia en la familia e inseguridad en el lugar de trabajo, además, suelen poseer un perfil vinculado con la delincuencia, con consumo de alcohol o

drogas, carencia de afectividad hacia el resto o con ciertas enfermedades mentales como la esquizofrenia paranoide. No cabe duda que en muchos de los casos el acosador actúa por celo profesional y envidia que le tienen a la víctima por sus competencias. De esta manera una causa principal del acoso es el miedo que tienen los acosadores de quedar por debajo de la otra persona.

En quinto lugar, entre otras de las causas cabría hay que destacar, el uso del acoso, ya que los acosadores suelen utilizar el acoso laboral para eliminar a posibles competidores y escalar puestos en la empresa. En sexto y último lugar, debemos citar una de las causas relevantes que sugieren Sola Solanelles, Salas y Caballeira en 2011, relacionada con la víctima que lo sufre, como, por ejemplo, por su origen racial, por sus características personales, físicas, etc., de ahí que los estudios realizados hayan detectado que se produce un mayor acoso laboral a las mujeres jóvenes, embarazadas u homosexuales. De esta forma, las víctimas suelen tener ciertas características que seducen al acosador, por ejemplo, son personas que están muy comprometidas con la empresa, altamente cualificadas para su trabajo y son sentimentales con los compañeros que la rodean etc. tal y como veremos en su apartado correspondiente.

Para concluir con este apartado, resaltar que, existen diferentes causas que pueden favorecer la aparición de este fenómeno como hemos observado, siendo evidente la necesidad de realizar más estudios empíricos que analicen la vinculación que podría existir entre todos los factores nombrados anteriormente. Es más probable que las organizaciones que posean una estructura adecuada y disponga de mecanismos para prevenir este tipo de acciones, pueda “modificar” o evitar las acciones de posibles acosadores. De esta forma, se favorece la protección de las víctimas que como luego veremos, tienen ciertas características detonantes, para los acosadores, que las hacen más vulnerables.

En cuanto a las consecuencias, trataremos de exponer aquellas que pueden llegar a provocar el acoso laboral a las víctimas. Como ya se ha indicado, el acoso laboral es un estresor psicosocial que afecta directamente al funcionamiento cotidiano de las personas acosadas y puede llegar a producir ciertos efectos como la apatía, indefensión, sentimientos de desesperanza etc., sintiendo como su salud física y mental va disminuyendo con el transcurso del tiempo. No obstante, se producen consecuencias físicas, psíquicas, sociales, laborales, empresariales y familiares. En 2001, Marie-France Hirigoyen creó una encuesta para determinar si el acoso psicológico afectaba a las personas mediante un estado depresivo o a través de otro trastorno psicomático, el resultado de dicha encuesta determinó que el 69% de las personas de la muestra estudiada, han padecido un estado depresivo y el 52% han padecido trastorno psicósomático durante el acoso laboral. Las principales consecuencias se pueden ver recogidas en la tabla número uno, de forma breve y concisa.

*Tabla 1. Principales consecuencias del mobbing*

<b>A. Consecuencias físicas</b>	
Trastornos cardiovasculares: Hipertensión, arritmias, enfermedad de Raynaud, problemas coronarios	Trastornos musculares: Temblores, contracturas, tics y aumento del tono muscular
Trastornos respiratorios: Hiperventilación, sensación de ahogo, asma	Trastornos gastrointestinales: Dispepsias, color irritable, úlcera péptica.
Trastornos endocrinos: Diabetes e hipoglucemia, hiperfunción suprarrenal, hipertiroidismo, hipotiroidismo.	Trastornos dermatológicos: Picor en la piel, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída de pelo.
Otros trastornos y disfunciones: Dolor crónico y cefalea, ansiedad, fobias, drogadicción, trastornos afectivos, depresión, trastornos de personalidad, obsesiones y compulsiones.	
<b>B. Consecuencias psíquicas</b>	
Estado de ánimo depresivo, alteraciones del sueño, apatía o pérdida de interés, ansiedad, distorsiones cognitivas, aumento del apetito, sentimientos de culpabilidad e impotencia, suspicacia, hipervigilancia, llantos frecuentes, miedos al puesto de trabajo, a su jefe, dificultad para mantener la atención y disminución de la capacidad de memoria.	
<b>C. Consecuencias sociales</b>	
Sentimiento de alienación respecto al mundo, conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, resignaciones. Aislamiento progresivo de los alrededores de la víctima.	
<b>D. Consecuencias laborales</b>	
Los efectos negativos se centran en el rendimiento de la víctima, distorsión de la comunicación, colaboración entre trabajadores, baja laborales por estrés etc.	
<b>E. Consecuencias empresariales</b>	

Disminución del rendimiento de la víctima, mal clima laboral, gasto económico al contratar nuevos empleados, deterioro de la imagen pública.

#### **F. Consecuencias familiares**

Problemas familiares al tener a un familiar amargado, desmotivado, con trastorno psicopatológico, divorcios, discusiones etc.

Fuente: Elaboración propia. (Marie-France Hirigoyen, 2001)

Por todo ello, la importancia de poseer los recursos necesarios para prevenir la aparición del citado fenómeno ha crecido con el transcurso de los años. Si conseguimos prevenir el acoso laboral, lograremos en mayor medida reducir el número de acosadores, ya que se protegerá y fortalecerá el equipo de trabajo. Como hemos podido ver a lo largo de este apartado, el acoso laboral puede traer graves consecuencias, tanto para la víctima como para la sociedad. Hay que especificar que no tienen que aparecer todos estos problemas en todas las víctimas y que, dependiendo de la persona, será más o menos capaz de utilizar sus mecanismos de defensas internos, de una manera o de otra. Por eso mismo, cobra mucha importancia el siguiente apartado, ya que una empresa que cuentan con métodos de prevención podrá proteger a las víctimas de las consecuencias que aporta el acoso laboral. Giner en 2012, citó que las consecuencias negativas del acoso laboral afectan principalmente, a tres niveles, a la víctima, a la organización y a la sociedad; a continuación las detallaremos:

##### 1. Consecuencias para la víctima.

Como ya sabemos todas las personas no son iguales y las consecuencias no serán las mismas para todos por igual ya que cada persona tiene habilidades distintas y recursos diferentes para hacer frente a los problemas. La ansiedad suele ser la consecuencia común para todas las personas, la cual se clasifica en tres niveles con sus efectos correspondientes:

En un primer nivel, el cognitivo – subjetivo, cuyos efectos son el miedo, preocupación, inseguridad, dificultad para tomar decisiones, temor a perder el control, pensamientos negativos sobre uno mismo y sobre la manera de tratar a los demás, dificultades para concentrarse en el trabajo, etc.

En un segundo nivel, el fisiológico, el cual generará gastritis y otras molestias de estómago, dificultades para respirar, temblores, sudoración, mareos, taquicardia, náuseas, dolores de cabeza, sueño interrumpido, pesadillas etc.

En un tercer nivel, el denominado nivel motor, en el cual se come, bebe y fuma de manera excesiva, por el estrés originado.

## 2. Consecuencias para la organización

Existen tres tipos de consecuencias para la organización:

- A nivel social: Se disminuirá la cohesión, la colaboración, la cooperación, las relaciones y la comunicación entre los distintos miembros de la organización. Y, por otro lado, se aumentará los conflictos en el trabajo, las quejas y las denuncias.
- A nivel de rendimiento: Se disminuirá la productividad en el trabajo, junto con la cantidad y calidad del trabajo.
- Siniestralidad en la organización. Se aumentarán los accidentes, tanto por negligencia en el trabajo como accidentes voluntarios.

Además, otras consecuencias cuanto menos importantes son pérdida de la reputación o el estatus.

## 3. Consecuencias para la sociedad

Las consecuencias más relevantes son los costes económicos por bajas laborales, las jubilaciones anticipadas perdiendo dinero los propios trabajadores por decidir jubilarse anticipadamente.

### **1.4 Fases y etapas del acoso laboral**

Como ya hemos mencionado con anterioridad, el mobbing es capaz de llegar a devastar psicológicamente a las personas, iniciándose como aquella conducta insidiosa que pronto alcanza la magnitud en la que es meramente difícil el retorno. Ha sido complicado el establecimiento de una serie de fases fijas para el acoso laboral, ya que dependen de multitud de factores como las características del agresor, de la víctima, de la organización y del entorno. Muchos autores, entre otros, Mansilla Izquierdo (2009), Piñuel, (2001), Marie-France Hirigoyen, (2001) coinciden en un mismo punto, es meramente difícil detectar cuando y porque se inicia el acoso laboral, ya que existen multitud de maneras de acoso y no todas se pueden detectar de forma sencilla. Ejemplos de ellas, las conductas que se encuentran relacionadas con la comunicación y reputación de la víctima. Leymann en 1996, distinguió cuatro fases del acoso laboral:

1. El conflicto
2. La estigmatización o mobbing
3. La intervención desde la empresa u organización
4. La marginación o exclusión de la vida laboral

Ahora bien, otros autores como Piñuel, (2001); Pares, (2004) y Riquelme, (2006) han establecido que el acoso laboral está compuesto por cinco fases, las mismas que otorgaba Leymann, pero añadiendo una en la primera fase, denominada fase de seducción. De esta forma, según los citados autores la fase del mobbing estaría compuesta por cinco fases, que a continuación explicaremos cada una de ellas:

#### 1. Fase de Seducción

En primer lugar, se puede destacar la fase de seducción, la cual es la fase fundamental del mobbing ya que el agresor hará todo lo posible para ganarse la confianza de la víctima e incluso de sus familiares y entorno más cercano. De esta forma, engañará a su víctima y conocerá con exactitud todos sus puntos débiles, para posteriormente atacarlos.

#### 2. Fase de Conflicto

En segundo lugar, la fase de conflicto. Hay que recordar que en todas las organizaciones es normal que existan conflictos por multitud de causas organizacionales y personales. Es cierto que la mayoría de ellos suelen resolverse de forma satisfactoria por la solución del problema o porque el paso del tiempo haya rebajado el conflicto en su intensidad. Cuando el conflicto no desaparece o no disminuye se convertirá en un problema mucho más profundo y seguirá en la fase siguiente.

#### 3. Fase de Estigmatización o mobbing

En tercer lugar, la fase denominada de estigmatización o mobbing. En la presente fase, ya el agresor empieza a hostigar a sus víctimas mediante las respectivas conductas de acoso. Además, el acosador buscará aliados, en el caso de que algunos lo rechazan el acosador puede tomar represalias sobre ellos. Dicha fase puede ser la más duradera de todas, ya que dependerá de las decisiones de la víctima y de factores ajenos a ella, como, por ejemplo, si la víctima no habla con el acosador, no lo comunica a la organización para resolver el problema, no lo denuncia, si la organización y sus propios compañeros niegan el problema, si existe dificultad para probar los hechos, por estos motivos principalmente se puede dilatar dicha fase en un período de tiempo indeterminado.

#### 4. Fase de Intervención desde la empresa u organización

En cuarto lugar, se puede hacer mención especial por su repercusión, la fase de intervención, en dicha etapa el problema de acoso llega a la organización y deberá tomar dos tipos de medidas, positivas o negativas. En cuanto a las medidas positivas, se centran en que la organización investigará el problema en su profundidad, observando las conductas de hostigamiento y posteriormente cambiando del puesto de trabajo al acosador o a la víctima y su respectiva sanción disciplinaria al existir falta grave. Con respecto a las medidas negativas, la organización no investigará el problema en su profundidad y lo negará. De esta manera, está dejando que el acosador siga hostigando a la

víctima hasta acabar con ella psicológicamente porque así le conviene a la organización, se trata de una medida negativa de conveniencia.

#### 5. Fase de Marginación o exclusión de la vida laboral

Por último, la fase de marginación o exclusión de la vida laboral. En esta fase debemos de esclarecer que el trabajador combina cortos períodos de trabajo con largos períodos de baja laboral. Hay que tener en cuenta dicha actuación en el ámbito privado y público, en el privado los trabajadores pueden decidir renunciar a su puesto de trabajo por propia voluntad sin derecho a indemnización, debido a que la empresa no ha hecho nada por ayudarle. En cambio, en el ámbito público, los trabajadores pueden solicitar un cambio de puesto de trabajo o traslado a otra ciudad.

En definitiva, se han citado fases muy evidentes del acoso laboral, por lo cual es imprescindible identificar de forma adecuada el acoso laboral en sus fases iniciales. Por lo tanto, todas las empresas deben de tener métodos de prevención y planes de actuación ante el acoso laboral dentro de su política preventiva.



## 2. Segundo capítulo. Enfoque normativo legal y modalidades del acoso laboral

### 2.1 Marco Normativo Legal del Mobbing

En cuanto al marco normativo legal del concepto estudiado debemos destacar su presencia con el transcurso de los años en multitud de normativas, aunque no esté implícitamente. Es decir, en cuanto a lo que nosotros nos compete, en España aún carece de una ley específica del acoso laboral, pero no impide que la víctima se encuentre protegida por diversas normativas de nuestro ordenamiento jurídico como citaremos a lo largo del presente apartado.

Las bases legales se centran en primer lugar en la Constitución Española de 1978, en concreto en sus artículos 10,14 ,15 y 18 los cuales tratan de los derechos fundamentales y de las libertades públicas como la dignidad de la persona, la igualdad ante la ley, el derecho a la vida y a la integridad física y moral, y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar. En segundo lugar, en el artículo 8, del Real Decreto 1368/1985, de 17 de julio, por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los minusválidos que trabajen en los Centros Especiales de Empleo argumenta que *el titular del Centro Especial de Empleo, sus representantes legales y, en general, el personal directivo del Centro está obligado a tratar en todo momento al trabajador minusválido con el respeto y consideración debidos a su dignidad personal y profesional*. En tercer lugar, también se hace referencia en el artículo 11.1 de la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal, *“Asimismo, los trabajadores contratados para ser cedidos tendrán derecho a que se les apliquen las mismas disposiciones que a los trabajadores de la empresa usuaria en materia de protección de las mujeres embarazadas y en período de lactancia, y de los menores, así como a la igualdad de trato entre hombres y mujeres y a la aplicación de las mismas disposiciones adoptadas con vistas a combatir las discriminaciones basadas en el sexo, la raza o el origen étnico, la religión o las creencias, la discapacidad, la edad o la orientación sexual”*.

En cuarto y último lugar, hay que aclarar que al acoso moral no está todavía tipificado como una figura penal, aunque existen una serie de artículos que llegan a encuadrar el mobbing laboral en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en los artículos 173.1(2º, 31º) 184, 311, 314, 316, 317, 443. Además, le compete una serie de normativas que recogeremos en una tabla con sus artículos correspondientes:

Tabla 2. Normativas relacionadas con el acoso laboral

NORMATIVA	ARTICULOS
Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto	(Artículo 8.11, 8.12, 8.13)

Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.	
Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.	(Artículo 6, 7, 9, 48, 62)
Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.	(Artículos 2.f, 35, 36, 40, 63-68. 80, 81, 84, 95)
Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.	(Artículo 4 (c-e), 17, 18, 20.3, 39.3, 54.2.(c, g)
Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público	(Artículos 14 (h, i), 53, 59, 95.2 (b, o)

Fuente: Elaboración propia

Además, existen resoluciones que han abordado el acoso laboral como son las siguientes recogidas en la tabla número tres:

*Tabla 3. Resoluciones abordadas en el acoso laboral*

<b>Resoluciones relacionadas al acoso laboral</b>
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.
Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual

y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella.

Resolución de 21 de febrero de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el acta en la que se contiene el acuerdo sobre protocolo de prevención frente al acoso, acoso sexual y por razón de sexo, de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional segunda del Convenio colectivo para las empresas de comercio al por mayor e importadores de productos químicos industriales, y de droguería, perfumería y anexos.

Resolución 400/38199/2015, de 21 de diciembre, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en las Fuerzas Armadas.

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la legislación en el resto de Europa, debemos matizar que hay ciertos países que cuentan con legislación específica como Suecia, que fue el país precursor en llevar a cabo una normativa en 1993, siguiéndole Francia en 2002, en la cual estableció en su Código Penal el delito de acoso moral a través de sanciones con multas y penas privativas de libertad. Por último, Bélgica también tiene una normativa cuyo origen dio lugar en 2007, la cual se trata de una figura penal con el objetivo de sancionar conductas propias del acoso laboral, por lo que se incluyen medidas en materia laboral para una prevención del mobbing. Por ejemplo, en España, Italia y Alemania no existe una regulación específica del mobbing, pero aplican otras normativas que se encuentran modificadas.

Por otra parte, como ya hemos citado con anterioridad existen países que siguen careciendo de una legislación específica como España, Alemania e Italia. La habitualidad de sus acciones es utilizar las reformas de leyes existentes, es decir aquellas contempladas en un nivel jurisprudencial en base a la vulneración de los derechos descritos con anterioridad, consagradas por la Constitución, el Estatuto de los Trabajadores etc. En cuanto a Alemania, es un caso semejante a España, ya que no posee ninguna legislación específica para ello. Se centra para resolver dicha problemática en dos ramas, por una lado los principios constitucionales (Derecho a la vida, dignidad, integridad física, igualdad, no discriminación) y, por otro lado, en las responsabilidades del empresario para proteger la seguridad y salud de sus trabajadores. Por último, Italia es otro país como mencionamos sin legislación específica para el mobbing. En cambio, a las dos anteriores, está directamente relacionado con las normativas laborales en concreto en las responsabilidades de los empresarios en garantizar y cuidar la integridad física y psicofísica de sus trabajadores. No cabe olvidar que el Parlamento Europeo en 2001 decidió emitir una resolución (2001/239) sobre el acoso moral en el trabajo con el

objetivo fundamental de unir criterios y definiciones para llegar a dar una cobertura global en el campo del acoso laboral.

## **2.2 Modalidad y tipología del mobbing**

En un primer plano del presente apartado, cabe destacar ciertas modalidades del acoso laboral, como es el caso, del acoso moral, acoso sexual y del acoso por razón de sexo. El acoso moral fundamentalmente trata de aquellos actos hostiles que se producen para causar miedo, terror al trabajador y que éste acabe renunciando a su puesto de trabajo. El acoso sexual es todo aquel comportamiento verbal o físico de naturaleza sexual que ataca la dignidad de la persona. Y, por último, el acoso por razón de sexo o racial el cual se entiende como toda actuación que se realice en contra del sexo de una persona o de su origen, con el objetivo de atentar a su imagen y generar un clima tóxico, Mansilla Izquierdo. F. (2009).

En un segundo plano, destacaremos los diferentes tipos de mobbing existentes, por un lado, hay que diferenciar los que se encuentra en función del nivel jerárquico dentro de la empresa y por otro lado según las metas propuestas. Analizaremos otro de los aspectos del acoso laboral, como vamos a ver existe más de un tipo de mobbing que depende de ciertos factores. Las metas u objetivos de los acosadores son influenciadas por las empresas ya que suelen usar el acoso laboral para conseguir que ciertos empleados abandonen o despedirlos. En el primero de los casos, es conveniente señalar hasta cuatro casos que se dan en las organizaciones. El nivel descendente, es aquel tipo de acoso más habitual, producido entre el jefe y los subordinados. *El jefe aprovecha su poder de jefe, para que sus trabajadores se sintieran presionados a la hora de trabajar*, Mansilla Izquierdo. F. (2009). Las causas de este acoso pueden ser, personalidad despótica del jefe o la práctica de actividades poco transparentes con las que la víctima no está de acuerdo y miedo a perder el control entre otras.

El nivel ascendente, suele ser aquel tipo de acoso menos frecuente ya que es aquel que el subordinado acosa al jefe o superior. Suele producirse cuando se cambia a un superior por otro y el grupo está cohesionado, a partir de ahí los trabajadores empezarán a cuestionar sus procedimientos y los estilos de dirección o cuando se asciende a un trabajador a jefe y su status es rechazado por lo que eran sus antiguos compañeros. El nivel horizontal, suele aparecer más a menudo que el citado con anterioridad, *ya que se produce entre diferentes compañeros, es decir la víctima es acosada por uno o varios compañeros del mismo nivel jerárquico*, Mansilla Izquierdo. F. (2009). Se lleva a cabo principalmente el acoso por disponer de un poder más alto al del acosado independiente de que se encuentre en su mismo nivel jerárquico. Las causas principales pueden ser debido a problemas personales o percepción del acosado como alguien distinto para el resto

Por último, el nivel denominado mixto. Se trata de un nivel que no suele ser considerado por la mayoría de los autores como un tipo de mobbing, de este modo no existen demasiados estudios que engloben este tipo de acoso. El nivel de acoso mixto se produce cuando participan los superiores y los compañeros, es decir una mezcla de los anteriormente citados (descendiente y horizontal), Marie-France Hirigoyen, (2001). En el segundo de los casos, se pueden destacar ciertos tipos de acoso a causa de las metas u objetivos que persiga el acosador: Cuando el objetivo sea meramente estratégico, el acosador pretenderá que la víctima abandone su puesto de trabajo sin tener la empresa que pagar indemnización alguna, ya que la víctima en ese caso solicitará la baja voluntaria.

Otro objetivo, puede ser el denominado de gestión, el cual se centra en acosar a un trabajador que no se ajusta a la política o expectativa de los superiores. Suele llevarse a cabo mediante una estrategia elaborada por el jefe, en la cual éste aumenta el rendimiento de los trabajadores y a su vez los beneficios de la empresa gracias al miedo que produce en el trabajador, de que si no cumple con ciertos parámetros productivos su puesto en la empresa puede verse relegado. En resumidas cuentas, llevan a cabo políticas de liderazgo basadas en amenazas, del tipo o subes el rendimiento o estarás despedido. Se trata de un acoso laboral continuo que acabará afectando seriamente la salud física y mental de los trabajadores acosados. Así pues, existe otro objetivo denominado básicamente en la “perversidad”. El acosador tiene como meta destruir a su víctima por medio de las necesidades de la personalidad enfermiza del acosador. Comienza haciéndose ganar la confianza de sus víctimas para posteriormente aislarlas, destruirlas y humillarlas psicológicamente, simplemente porque quiere estar por encima de ellas.

Por último, se puede considerar el objetivo disciplinario. Es muy utilizado para despedir a personas que tienen en su historia laboral, multitud de bajas médicas en la empresa, personas que tienen bajo rendimiento en la empresa, mujeres embarazadas etc. Fernández, M. (2011). Se puede llegar a considerar que es un acoso que alarma a la mayoría de los trabajadores ya que pueden ser causa de todas aquellas personas que mantengan una misma línea.

En definitiva, la selección de personal cobrará demasiada importancia en las organizaciones, ya que en la mayoría de las ocasiones se podría controlar el tipo de jefe, debido a sus características y liderazgo. Esto ayudaría en gran medida, a prevenir el acoso ya que, según los estudios, el acoso más común es el descendente, de superiores a subordinados.

### **3. Tercer capítulo. Características de los sujetos implicados y estudios relevantes**

#### **3.1 Características del acosador y del acosado**

Según diversos estudios, se ha llegado a consensuar que las características de los acosadores dependen del país de origen por sus diferencias en el plano de jerarquía laboral. En mayor medida el perfil de los acosadores suele ser según su estatus, los superiores hacia sus subordinados, aunque también se dé entre subordinados, etc. En cambio, es muy poco frecuente que se den situaciones de acoso en las cuales el acosador sea el subordinado y el acosado el superior, Einarsen & Skogstad, (1996). Por otro lado, existen ciertas diferencias que afectan al género relacionado con el estatus laboral en la organización. Ya que, según algunos estudios, las mujeres son acosadas con más asiduidad por sus compañeros de trabajo, en cambio los hombres son acosados por sus superiores inmediatos.

Es cierto, que aún queda por aclarar la temática en cuanto al género, pero con el transcurso de los años se está considerando con cada vez más frecuencia, que los hombres suelen ser más acosadores que las mujeres. Para ello consideran que el mobbing es una conducta de agresión directa, ya sea por burla, humillación o ridiculizar en público, las cuales son propias o típicas de los hombres, ya que la mayoría de las mujeres optan por la vía indirecta, por ejemplo, aislar o dejar sola a la víctima, rumorear e incluso manipular a otros para acosar a la víctima, Vartia & Hyyti, (2002); D. Zapf & Einarsen, (2005).

Sin embargo, no hay un perfil psicológico específico por el que se pueda determinar si cierta persona puede ser un acosador o no, pero si es cierto que se pueden dar ciertas suposiciones a través de algunos aspectos comunes de los acosadores. Multitud de autores se han dedicado a estudiar ciertas características. En primer lugar, en 1996 Field empezaba ya a describir a los acosadores como aquellos individuos que son mentirosos, controladores, críticos, buenos actores, irritables, parientes de seguridad, encantador, líder convencido, violento y agresivo. En segundo lugar, en 1999 Marie-France Hirigoyen, médica psiquiatra citada en el inicio del presente trabajo, afirma que los acosadores son seres megalómanos, que intentan estar situados en una posición superior referente, carecen de interés total y de empatía por las personas que les rodea, pero desean que el resto se interesen por ellos. Además, les encanta criticar a la gente de sus círculos internos y externos, no son autocríticos ni admiten que se les acuse o que se les reproche de alguna situación, tal y como se encuentra citado en Salinas García, (2008). En tercer lugar, los autores Piñuel y Zabala en 2001 argumentan que las causas de las conductas de los acosadores son fundamentalmente por aquellos sentimientos de inadecuación personal y profesional, ya que va generando un complejo de inferioridad y la respuesta del acosador será incrementar su autoestima y disminuir la del resto.

También los autores citados, consideran que los acosadores pueden padecer de alguna psicopatología como el conocido trastorno narcisista, trastorno disocial, psicópata y trastorno paranoide, citado en Mansilla Izquierdo, (2009).

No obstante, se puede hacer una aproximación acerca del perfil psicológico de los acosadores, los cuales tienen una serie de características, como: falta de empatía, incapacidad para las relaciones interpersonales, irresponsabilidad, carencia de culpabilidad, mentira compulsiva, megalomanía, habilidad retórica, habilidad de seducción, envidia, estilo de vida parasitario y premeditación.

En cuanto al acosado debemos matizar que todo el mundo puede ser víctima del acoso laboral. Esto se debe a que no hay un modelo explícito que nos afirme que dicha persona puede ser objeto de acoso, pero si existen ciertas características que pueden inducir a que determinadas personas puedan sufrir acoso laboral. Los acosadores están siempre percibiendo como una amenaza a sus futuras víctimas, suelen atacar a aquellas personas que posean ciertas características, las cuales las conduce a llevar a cabo el acoso, Giner, (2015).

Si bien, es cierto que no todas las víctimas tienen un mismo perfil ni se les acosa de igual manera por ello es necesario diferenciar los tipos de víctimas que predominan. Las edades en las que más se produce acoso laboral oscila entre el intervalo de los 18 a los 30 años y que las mujeres son más propensas a ser víctimas de acoso laboral. Entre ellas, destacan aquellas personas sociables que siempre intentan interactuar con los demás, siempre buscan un buen ambiente en el trabajo con su buen humor, además son agradecidas ya que agradece a los demás las ayudas sin pedir nada a cambio. Tampoco suelen tener malas intenciones y no les interesan los rumores provocados en la organización. También son víctimas de acoso psicológico los compañeros que muestran seriedad, sinceridad y amabilidad, ya que se consideran que son personas en las que se puede confiar. De esta forma, estas víctimas suelen ser acosadas como consecuencia de su franqueza y seriedad, ya que su personalidad suele provocar mucha envidia, Ausfelder, (2000).

En el otro lado, encontramos al acosador, éstos odian a este tipo de personas ya que siempre ponen buena cara y están de buen humor, generando crispación entre ellos. Así mismo, existen acosadores meramente por el plano profesional, cuando ven que existen personas que se sacrifican por conseguir el éxito en la organización, realizando horas extras, llevándose trabajo para casa etc. Ausfelder, (2000).

No obstante, teniendo en cuenta las aportaciones de Mansilla Izquierdo (2009), hay algunos autores que, han intentado definir algunas características que tienen en común aquellas víctimas de acoso laboral. Las víctimas se suelen caracterizar por ser inteligentes, creativos, competentes, leales

e identificados con su organización. Otros autores como González de Rivera, destacaba que las víctimas tienen tres características principales que seducen a los acosadores: (Citado por Mansilla Izquierdo, 2009).

- *Suelen ser inocentes, ya que no dañan a nadie ni tampoco detectan las intenciones malévolas de la gente que les rodea.*
- *Estas personas dependen de forma afectiva de otras, para ello protegen sus lazos interpersonales y están buscando el apoyo de los demás de forma constante.*
- *Intentan buscar la autorrealización y el autoconocimiento*

De esta manera, Marie-France Hirigoyen en 1999, afirmó que los acosadores detectan los puntos débiles y los ataca, sin considerar rasgos que las predispongan a llevar a cabo el acoso. Básicamente argumenta que el acosador elige a su víctima por unos atributos que desea apropiarse. Las víctimas según la presente autora tienen una serie de atributos, suelen culpabilizarse, son vulnerables a las críticas, suelen dudar de sus capacidades, se sacrifican por los demás y manifiestan una gran vitalidad en el día a día. Además, en este plano existen otras aportaciones indicadas también por Mansilla Izquierdo, al destacar que suele atacar con más frecuencia a la gente joven que a los adultos, a los trabajadores con contrato temporales antes que, a los trabajadores con contratos indefinidos, a los inmigrantes, a las mujeres antes que a los hombres etc. De esta forma, el acosador evitara siempre a aquellas victimas que supongan un peligro para él, como aquellas personas narcisistas o paranoicas.

Por último, debemos tener en consideración que, si se dan las características comunes en alguna persona y supone esa persona una amenaza para el acosador, se aumentará las probabilidades de sufrir acoso. Ahora bien, esas mismas personas tienen la capacidad suficiente para hacer frente al acoso laboral. De ahí que las importancias de saber cómo prevenir el acoso, actuar y denunciar cobren importancia como veremos más adelante.

### **3.2 Investigaciones y estudios referentes al mobbing**

El hostigamiento psicológico es uno de los problemas más comunes en las Organizaciones Europeas, tal y como declara la Agencia de Seguridad y Salud en el Trabajo (European Agency for Safety and Health at Work; EU-OSHA), afirmando que los empleados europeos son víctimas del hostigamiento psicológico entre un 5% y un 20% de dichos empleados, confirmando que es un problema real y no ficticio, por el que se tiene que prevenir y detectar para su eliminación.

Así pues, una de las investigaciones llevadas a cabo fue la del profesor de la Universidad de Alcalá en 2000, Iñaki Piñuel, el cual creó el barómetro denominado CISNEROS sobre la “violencia



en el contexto laboral “. El objetivo se centraba en evaluar el *mobbing* en el entorno laboral de las empresas y los daños, violencia y consecuencias producidas sobre la salud en el trabajo. Fue el primer instrumento usado para la medición de las incidencias del *mobbing* en España, formado por un cuestionario en el que se incluye una escala detallada de valoración de las situaciones de hostigamiento psicológico, la frecuencia y la duración con la que se suele producir. Esta escala está regida por las reglas LIPT 2 de Leymann, la cual recoge 43 conductas de acoso psicológico en el trabajo, en una escala tipo Likert que varía desde 1 (nunca) a 5 (todos los días) el grado en que es sometido en su entorno laboral a cada una de las conductas de acoso. Fue usada en 2001 por primera vez, contando con una muestra de empleados activos de todos los sectores de actividad de Madrid.

Entre los diversos estudios que existen relacionados con el *mobbing*, citaremos las investigaciones de Piñuel, 2006:

- CISNEROS I Y II, el objetivo de estas investigaciones era establecer en España el conflicto del *mobbing* o acoso psicológico, para ello se utilizó muestras de 4000 trabajadores de todos los sectores comprendidos en Madrid y Guadalajara. Los resultados de la investigación fueron sorprendentes ya que existía prevalencia del *mobbing* entre el 11.4 % y el 15 % de los trabajadores en activo, es decir, se trataba de 2.3 millones dañados por el acoso laboral.
- CISNEROS III, fue un estudio pionero en el sector sanitario y muy sorprendente en España, ya que existía un predominio del 33% de trabajadoras que se sufrían acoso laboral.
- CISNEROS IV, en este caso se realizó el estudio de varias universidades públicas, para indicar la prevalencia de *mobbing* existente entre el personal docente, los resultados obtenidos mantuvieron que la prevalencia de acoso existía en un 50 % del profesorado encuestado.
- CISNEROS V, fue un estudio basado en *mobbing* y riesgos psicosociales de la Administración Pública, contando con la participación de un 62% de los funcionarios del cuerpo técnico grado B, la prevalencia fue un 22% de hostigamientos psicológico entre los funcionarios que colaboraron.

No cabe olvidar algunas investigaciones significativas de otros autores sobre el acoso laboral, como la generada por Marie -France Hirigoyen. La citada investigadora llevo a cabo diversos estudios sobre el *mobbing* en distintos sectores del ámbito público y privado, el porcentaje de personas que respondieron al cuestionario según los sectores fueron los siguientes: En el sector de gestión; contabilidad; función administrativa un 26%; en el sector de salud; enseñanza; ventanilla; recepción de datos; centralitas; secretariado; investigación; estudio; método; informática; comercio; venta; técnico-comercial un 9%, dirección general un 6%, producción; fabricación; construcción un

4%, instalación; mantenimiento; reparación 1%, limpieza; jardinería; trabajos domésticos un 1%, manutención; almacenaje; transporte otro 1%.

De esta forma, gracias a las investigaciones realizadas, la investigadora ha considerado que el acoso moral en el sector público puede durar años, incluso décadas. Esto se debe principalmente a que las personas en el sector público se encuentran resguardadas en su puesto de trabajo salvo que acometan faltas muy graves. Los métodos que usan los acosadores serán más perjudiciales, por lo tanto, los resultados serán muy graves para la salud de las víctimas. Si las organizaciones fueran claras y sólidas se podrían controlar los conflictos que se puedan producir, el problema radica en la estructuración de las Administraciones Públicas, de ahí que las responsabilidades queden diluidas, Hirigoyen, (2001).

Por otro lado, en el sector privado predominan las pymes, por lo que no suele durar tanto tiempo el acoso, debido principalmente que para éstas empresas es difícil hacer frente a los costes generados por personas improductivas, de ahí que el acoso a veces sea promovido por las empresas y por lo tanto intencionado, con el objetivo de que abandone la empresa, Hirigoyen, (2001).

De hecho, muchas asociaciones de sindicatos han considerado que la crisis económica influyó en muchas empresas a la hora de llevar a cabo ciertos acosos profesionales. Según el presidente de la Asociación de Víctimas de Acoso Laboral de Cataluña (Avalac), afirma que la situación de acoso laboral profesional que más ha proliferado ha sido aquellas que buscan la dimisión en el trabajo. Citando para ello un claro ejemplo como, en una empresa, el empresario para incomodar y presionar al trabajador a dimitir no le asignaba tareas, por lo que se pasaba la jornada entera sin realizar nada sentado. En ese caso, el trabajador quería que le despidieran, pero la empresa prefería no hacer nada al respecto y esperaba a que este presentara la dimisión produciéndole así una clara situación de malestar entre la organización y los compañeros, Conversia, (2016).

Por último, cabe destacar que existen una serie de sectores que destacan por su incidencia en acoso laboral, como es el caso del sector de la Hostelería, el cual es uno de los sectores que más sufren el hostigamiento en el ámbito laboral en lo que respecta a datos estadísticos. Ya que, según la Cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo para el sector de la hostelería y restauración, existe una incidencia de acoso del 8,5%, el 7,5% en Reino Unido y el 7,4% en España.

Estos sectores se han caracterizado por el ambiente de trabajo agresivo y una permisividad al ser observado como algo natural, en el cual predominan los ataques físicos y psicológicos. Muchos investigadores destacan que los casos de acoso pueden deberse a la exposición de riesgos físicos de los trabajadores, ya que se requiere un gran nivel de exigencia física en el trabajo, exposición durante un periodo de tiempo prolongado a niveles de alto ruido, realización de actividades a temperaturas inadecuadas, etc. Además, hacen referencia a otras cuestiones como la obligatoriedad de trabajar a un ritmo elevado, la dificultad de poder conciliar la vida familiar y laboral como consecuencia de

jornadas a turno partido de estos sectores. Todo ello, puede conllevar a la aparición de procesos de mobbing, ya que muchos autores se mantienen en esta misma línea, defendiendo que existe una relación directa entre la presencia de mobbing en la organización y los factores psicosociales, López, Vázquez, Montes, (2010).

## **4. Cuarto capítulo. Protocolos de actuación**

### **4.1 Aspectos generales**

Según la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales los empresarios y las Administraciones Públicas tienen la obligación de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus trabajadores, para ello se eliminarán los riesgos o se minimizarán aquellos que no se hayan podido suprimir. En el caso de las Administraciones Públicas hay una particularidad ya que éstas se consideran empresario con respecto a sus trabajadores siempre que el funcionario, trabajador o estatutario tenga un vínculo con esa Administración. Estas medidas preventivas irán destinadas tanto para los riesgos físicos como para aquellos que puedan dañar de forma psíquica a la salud de los trabajadores. El cometido de la seguridad y salud no es otro que evitar que se produzcan daños para la seguridad y salud de los trabajadores. Por lo que cuando se habla de factores de riesgos psicosociales se hará referencia a ciertos objetivos como una gestión correcta de tales riesgos usando medios de prevención y actuaciones de cara a la promoción de entornos saludables para intentar detener con precocidad el daño.

De esta forma, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995) obliga a las empresas a actuar con procedimientos que ayuden a prevenir, detectar y erradicar la incidencia de los riesgos psicosociales a los que puedan verse expuestos los trabajadores, abarcando actuaciones frente a conductas inadecuadas de acoso laboral. No cabe olvidarnos que el acoso laboral, constituye un riesgo laboral tipificado como grave, ya que atenta a la dignidad del acosado y que existe la posibilidad de que cause daños irreversibles en la salud de los trabajadores. Por lo tanto, las empresas deben prestar una protección especial a sus trabajadores, en la que se desarrolle un protocolo que fije las pautas a seguir para analizar e intervenir sobre las condiciones psicosociales perjudiciales a los trabajadores, Ministerio de Trabajo, Migraciones y Trabajo Social (2018).

Resulta conveniente, destacar algunos aspectos generales de los protocolos de actuación, un protocolo es básicamente un proceso en el cual se va a establecer en un ámbito concreto, en el sector privado o en el sector público (Administración Pública.) Con el presente proceso de actuación se va a regular las distintas maneras de intervención ante cualquier conducta de acoso laboral, de distinta naturaleza como acoso sexual o acoso moral. El nacimiento del protocolo debe conllevar el compromiso íntegro de la organización, por la cual asumirá que este tipo de conductas no pueden suceder en su entorno ni tolerará su aparición. Se debe elaborar de acuerdo con un proceso de consulta y negociación con la plantilla, además de contar con la aprobación del Comité de Seguridad y Salud o de la representación sindical de prevención de riesgos laborales.

En resumen, lo que se pretende conseguir con el protocolo de actuación es evitar o eliminar el riesgo de acoso mediante la detección temprana de los factores psicosociales u organizativos que

puedan generarlo y adoptar medidas preventivas y correctoras apropiadas que se basen en el ejercicio correcto de la autoridad, la protección de los estándares éticos y morales de la organización y la salvaguarda de los derechos de las personas trabajadoras. No obstante, gracias a la implantación del protocolo se podrá también informar y formar a los trabajadores y responsables de la empresa sobre cuales son estas conductas, suele ser efectiva ya que permite a contribuir y prevenir estas conductas de forma temprana, tal y como propone la Guía del Gobierno Vasco, Departamento de Empleo y Políticas Sociales (2014).

Es cierto que muchas empresas ya se encuentran desarrollando actuaciones preventivas para intentar evitar que se produzca el acoso, pero ello no será suficiente sino se aplica un protocolo de actuación, ya que en ocasiones se pueden producir conductas o situaciones de acoso laboral. Como ejemplos de dichas medidas preventivas, cabe destacar las siguientes, se debería llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales, por lo que habrá que prestar una especial atención a ciertas conductas inadecuadas y a las diferentes formas de organización y relación entre las personas en la organización. Además de una difusión o divulgación del protocolo, de esta manera todos los integrantes de la organización deberán tener un conocimiento adecuado del protocolo. La dirección de la empresa deberá estar comprometida en garantizar ambientes de trabajo respetuosos y dignos para sus trabajadores.

Por todo ello, para evitar ciertas conductas es necesario además realizar un procedimiento o protocolo para cuando existan quejas o reclamaciones por acoso. Este proceso deberá tener ciertas características, debe ser rápido, sencillo y confidencial. Se debe garantizar en todo momento la intimidad y confidencialidad de las personas afectadas. Un requisito a destacar para que estos protocolos sean eficaces es la realización de una evaluación de riesgos psicosociales antes del diseño de protocolo y posteriormente a la implantación del protocolo para comprobar si realmente son eficaces. El fundamento legal reside básicamente en el deber de las empresas de garantizar ciertos derechos fundamentales a los trabajadores, como, por ejemplo, los correspondientes a la integridad física, la integridad moral, dignidad, la igualdad y no discriminación y la intimidad, tal y como recoge la Ley de Prevención de Riesgos laborales, en el deber del empresario para prevenir los riesgos en su artículo 14, y en este caso los factores psicosociales.

El protocolo de actuación se iniciará mediante la presentación de la denuncia por la persona afectada o por otras personas del entorno laboral que sean conscientes de dicha situación a la persona designada por la organización. El contenido mínimo que debe contener la denuncia es el siguiente: nombre de la persona que presenta la denuncia, nombre de la persona acosada, nombre de la persona presunta culpable de acoso, naturaleza del acoso sufrido, hechos, fechas y horas en las que los hechos se han dado, nombre de las personas testigos, si los hay, acciones que se hayan emprendido y firma de la persona que presenta la denuncia, según la propuesta del documento de la Comunidad de

Madrid, Consejería de Empleo y Mujer (2010), además para una mejor comprensión se han detallado algunos modelos de denuncia en el Anexo del presente trabajo fin de máster.

## **4.2 Obligatoriedad de un protocolo**

Así pues, debemos resaltar una mención importante en cuanto a la obligatoriedad o no de los protocolos de actuación ante el acoso laboral, la única mención expresa que aparece en la legislación como obligatoriedad de un protocolo de actuación se encuentra en el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007 sobre Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, en ella se establece lo siguiente: *“Las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo”*. Ahora bien, el artículo 46 de la Ley Orgánica 3/2007 sobre Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres la prevención del acoso sexual y por razón de sexo podrá integrarse dentro de los planes de igualdad de las empresas que, de conformidad con la Ley, *es obligatorio elaborar al menos en las empresas de más de 250 trabajadores o también cuando así lo disponga el convenio colectivo que sea de aplicación*.

En el resto de los supuestos de acoso laboral no va a existir una obligación legal directa, a excepción de las obligaciones que se le imponen al empresario en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en sus artículos 14 y 25 y los artículos 3 y siguientes del Reglamento del Servicio de Prevención.

No obstante, sí existe una obligación jurídica que deriva de la negociación colectiva con los convenios existentes entre empresas y trabajadores que contengan esos protocolos o la obligatoriedad de elaborarlos, todo ello viene recogido en las medidas preventivas de los riesgos psicosociales en el artículo 16 apartado 2, letra b, de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. A su vez, también puede ser de modo directo a través de las facultades de dirección del empresario recogidas en el artículo 20 apartado número tres del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Así mismo, cabe tener en consideración que el procedimiento para gestionar cualquier clase de acoso laboral citado con anterioridad en su apartado correspondiente será único para todas las clases. Así viene recomendado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) al señalar que se debe realizar un protocolo para gestionar el acoso laboral en todas sus vertientes. De esta forma surge la necesidad de que dicho protocolo esté integrado en el Plan de Prevención de la empresa junto al resto de procedimientos que tenga dicha entidad en materia de prevención, tal y como se encuentra estipulado en el artículo 2, apartado 2, letra c del Reglamento de Servicios de Prevención (RSP).

Por último, en cuanto a la Administración Pública y sus empleados, la obligación se contempla en el artículo 62 de la Ley Orgánica 3/2007 sobre Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres en la cual se cita un “*protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo*”. El citado artículo obliga a que las Administraciones Públicas deban negociar con la representación legal de los trabajadores y deberán contener un contenido mínimo:

- Debe haber un compromiso total por parte de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella de una prevención y unas actuaciones adecuadas que no toleren el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- Habrá que instruir a toda la plantilla actual del deber de respetar ciertos derechos fundamentales como, la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad y la igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- Se deberá llevar un tratamiento reservado de las denuncias que sean constitutivas de acoso laboral, sin perjuicio de lo establecido en la normativa de régimen disciplinario.
- Se va a disponer de ciertas personas responsables cuyo cometido sea atender a quienes han sido acosados, con la formulación respectiva de la queja o denuncia. formulen una queja o denuncia, (Gobierno Vasco, Departamento de Empleo y Políticas Sociales (2014)).

#### **4.3 Consideraciones para tener en cuenta**

El 12 de Julio de 2017 en el periódico *Huelva Información*, la inspectora general de Servicios de la Consejería de Hacienda, María del Mar Camacho, hizo ciertas declaraciones en comparativa con ambos sectores. Dicha inspectora destacó que el acoso laboral es más frecuente en el sector privado que en el público, una de las razones en las que se basa es que los trabajadores en dicho sector soportan la precariedad y el escaso sueldo, concedores de que si sucumben a la tensión otro ocupará su lugar rápidamente. Mientras que en el sector público la inspectora destaca que la mayor parte de los supuestos de acosos laborales debido a problemas adaptativos, enfrentamientos personales y desajustes de tipo organizativo.

Además, según el periódico Noticias de Navarra en un artículo publicado por Juan Ángel Monreal y Oskar Montero el 17 de enero de 2018, el 20% de los trabajadores que denuncian acoso laboral en las empresas del sector privado terminan siendo despedidos, de esta forma se pueden entender que muchos de los trabajadores acosados prefieran no presentar ninguna denuncia al respecto. Ante todo, ello, es importante demostrarle a los trabajadores confianza y confidencialidad ante todos sus asuntos laborales, por lo que el personal que investiga dichas denuncias debe tomar precauciones para mantener una confidencialidad adecuada. Por otra parte, se manifiesta que

únicamente un 8% de trabajadores denuncian el acoso laboral en España mientras que en el resto de los países europeos es mayor, cerca de un 15%, esto puede explicarse con lo citado con anterioridad, con las denominadas represalias.

De este modo, según el ámbito del sector al que pertenezcan los trabajadores se aplicará un procedimiento de actuación referente al sector privado o al sector público. En el caso del sector privado, el procedimiento que contiene este tipo de protocolos suele llevar dos fases bien diferenciadas, una de ellas se basa en la resolución de conflictos haciendo uso de la mediación y otra fase denominada de investigación para los casos en que los hechos hayan sido denunciados. Este tipo de protocolos ofrece ciertas ventajas que por su importancia será necesario destacar:

- Existencia de un cauce para tratar y solucionar los conflictos en el seno de la empresa, con el objetivo de intentar que esos conflictos no se conviertan en algo más serio o en una situación de acoso laboral.
- Procedimiento único para el tratamiento de las quejas o denuncias de los trabajadores.
- El trabajador no puede llevar a cabo una calificación de los hechos ya que existe un procedimiento único. El trabajador simplemente contará qué es lo que ha ocurrido y citará a las personas involucradas. El personal competente para ello decidirá si se podrá solucionar dicho problema en la fase de resolución de conflictos o en la fase de investigación.
- Existe la posibilidad de que el proceso finalice en la primera fase mediante la intervención de un mediador, en la cual se alcance un acuerdo por parte de las partes implicadas.
- Se eliminará o evitará el desgaste y daño moral - psicológico a las personas acosadas, por ejemplo, cuando un proceso de acoso vaya a finalizar con un informe de conclusiones en el que no se hayan identificado ninguna conducta de acoso, la persona denunciada ya quedará señalada dentro de la organización. Es meramente importante adaptar el protocolo a cada tipo de empresa, por lo que se debe adecuar el lenguaje, los procesos etc. a las diferentes empresas.

#### **4.4 Requisitos para la elaboración de protocolos**

En cuanto al presente apartado podemos citar algunos requisitos o recomendaciones generales para llevar a cabo un protocolo de actuación frente al acoso laboral. No hay una guía única de elaboración de protocolos para todas las organizaciones ya que existe estructura universal y que las organizaciones deberían modificar según sus características. Sin lugar a duda, uno de los cometidos de la elaboración de los protocolos es lograr que se normalice la práctica profesional en el seno de la organización, por lo que se debería empezar estandarizando la estructura formal. La



estructura final del protocolo debe estar formada por todos aquellos puntos necesarios y que sigan una misma secuencia, Sánchez Y; González F; Molina O; Guil, M (2011).

Para todo ello podemos observar un ejemplo de una serie de requisitos para la elaboración de los protocolos, como puede ser la siguiente:

#### 1. Fecha de elaboración y fecha de revisión

En el documento escrito deberá constar la fecha de elaboración y la fecha de revisión. De ahí su importancia para que el documento pueda ser revisado en un plazo de años para introducir cualquier modificación necesaria al respecto por avances técnicos, normativos, científicos etc.

#### 2. Autores

Muchas definiciones están recogidas en el protocolo, se coincide en que la mejor manera de ello sea mediante un consenso entre expertos en la materia, en este caso de acoso laboral. De esta forma se debe:

- Crear un grupo de trabajo
- Tener un carácter multidisciplinar siempre y cuando en su ejecución intervenga más de una categoría profesional
- El grupo de trabajo debe estar formado por personal de diferentes servicios

#### 3. Encargados de la revisión

Suele ser un grupo de personas (habitualmente comisiones) que están encargadas de aprobar el protocolo para que se pueda aplicar.

#### 4. Disconformidad de intereses

Por disconformidad o conflicto de intereses se puede entender aquellas situaciones en la que alguna de las actuaciones incluidas en el protocolo pueda verse influenciadas por relaciones de tipo económicas entre los autores y alguna entidad. En este caso es aconsejable indicar en el protocolo que *“los autores y las personas encargadas de revisar declaran no tener conflictos de interés en la elaboración / revisión de dicho protocolo”*.

#### 5. Introducción

Está basado principalmente en acercar a las personas la razón de dicho procedimiento junto con la justificación de los motivos que hacen necesario la elaboración del protocolo.

#### 6. Definiciones

En este apartado lo que se busca es que el lector entienda mejor el tema o temas que se están tratando en el protocolo, para un mejor entendimiento. En nuestro caso, es conveniente definir todos

los tipos de acoso laboral en la empresa, ya que como hemos citado con anterioridad se usa un protocolo único para todas las vertientes existentes de acoso.

## 7. Objetivos

La finalidad de este apartado es observar lo que se pretende conseguir con el protocolo, a su vez se puede dividir en dos tipos:

- **Objetivos generales:** Son aquellos que marcan la situación de forma general una vez se haya aplicado el protocolo.
- **Objetivos específicos:** Destinados a definir, desglosar y detallar de forma precisa todas las metas que se pretendan lograr.

## 8. Principios rectores

Se deberá elaborar el marco de la política de implantación de los valores corporativos, destacarán aquellos principios generales que deben inspirar la política de prevención y persecución del acoso laboral. En este apartado se deberán recoger todos aquellos principios que consideren las empresas, como, por ejemplo, respeto a los derechos de las personas, derecho a la confidencialidad, derecho a la integridad moral, derecho a la salud y a la seguridad etc. Dichos principios son los siguientes:

### 8.1 Confidencialidad

Se preserva la confidencialidad en todo el proceso por parte de las personas que intervengan.

### 8.2 Incompatibilidades

Se deberá tener en cuenta las incompatibilidades que puedan existir ya que aquellas personas que participan en la tramitación de un caso específico, ya sea por parte de la comisión de riesgos psicosociales o por la dirección de desarrollo de personas y relaciones laborales deberán inhibirse cuando mantengan con el denunciante o denunciado una relación que influya de forma directa en su imparcialidad, como, por ejemplo:

- Parentesco (afinidad o consanguinidad)
- Amistad o enemistad manifiesta
- Adscripción al mismo departamento
- Dependencia o mando directo
- Actuar como denunciante o denunciado

## 9. Ámbito de aplicación

En este apartado es imprescindible redactar hacia que tipo de profesionales y que ámbito se encuentra orientado el protocolo de actuación. Inclusive, si existen algunas especificaciones a destacar.

## 10. Intervención de personas

Aquellas personas que hayan participado en la realización del procedimiento se deberán recoger en el protocolo.

## 11. Materiales

En este apartado es requisito imprescindible señalar todo aquello se deba necesitar y que se use en el procedimiento.

## 12. Términos, siglas y conceptos

En este apartado, se debe llevar a cabo una definición de aquellos términos específicos o siglas que se suelen llevar a cabo en el procedimiento, con el objetivo de que ayuden a los destinatarios a un correcto entendimiento.

## 13. Procedimiento de actuación

Se deberá informar sobre el procedimiento de actuación que la empresa quiera llevar a cabo para solucionar aquellas reclamaciones relativas a las situaciones de acoso laboral, siempre y cuando esté acordado previamente con los representantes legales de los trabajadores. En el procedimiento se va a incluir, las actuaciones del trabajador afectado, las actuaciones del mediador y las actuaciones de la Comisión de Riesgos Psicosociales. Se puede acompañar dicho apartado con anexos en donde recoja por ejemplo el diagrama de actuación ante un presunto caso de acoso laboral.

## 14. Fases del procedimiento

Se incluyen una serie de fases en el procedimiento de actuación:

- Actividades que se deben valorar

Se deben observar una serie de actividades y puestos de trabajo previamente a la ejecución de la actividad, cuya necesidad es imprescindible para garantizar una correcta identificación y estado de las personas que forman la organización.

- Material disponible

Se debe comprobar el material que se deba usar, como fichas, informes, libros de incidencias etc.

## - Ejecución

Es conveniente hacer una descripción secuencial mediante una lógica temporal de las distintas actividades que se vayan a realizar para el desarrollo del procedimiento técnico del protocolo, en la cual se deberá indicar que profesional es el encargado de realizar ciertas acciones.

### 15. Competencias y facultades

#### 15.1 Representantes legales de los trabajadores

A la hora de la elaborar el protocolo se deberá tener en cuenta un requisito importante en el cual se debe contemplar la participación legal de los trabajadores mediante sus representantes, en el caso que en el momento de la elaboración no han participado se reservará la participación de los mismos.

### 16. Comunicación del procedimiento

Una forma correcta de comunicar o difundir el procedimiento se realiza a través de varios soportes de divulgación de la información, como pueden ser los programas de formación. Además, se deberá colocar en un lugar visible por todos los empleados.

### 17. Evaluación

Se considera como el último paso que es necesario para elaborar un sistema de indicadores que a su vez facilite la evaluación y control del procedimiento. Como ya se ha indicado al existir una amplia variabilidad en la forma en que se construyen será imprescindible llevar a cabo una normalización de los parámetros del protocolo.

### 18. Bibliografía

Un requisito imprescindible en la realización de un protocolo será la inclusión de una bibliografía, con el cometido de demostrar que la forma de actuar tiene fundamento científico, además de facilitar a multitud de profesionales la consulta del material que se ha utilizado.

### 19. Anexos

En este apartado se deberán incluir todos aquellos elementos o instrumentos que permitan facilitar la aplicabilidad del documento y que sean difundidos junto con el protocolo. Suelen ser anexos en estos protocolos, por ejemplo, el documento de denuncia, el diario de incidentes, diagrama de flujo de actuación ante una presunta situación de acoso psicológico, consentimiento informado del trabajador afectado para el acoso psicológico (mobbing) etc. A modo de ejemplo en el Anexo del presente trabajo se han señalado una serie de anexos que suelen ser utilizados tanto por entidades privadas, como por entidades públicas.

#### **4.5 Propuestas para la prevención y fases**

Antes de entrar en las fases de un protocolo de actuación, es conveniente citar ciertos principios generales para la elaboración y ejecución del protocolo que recoge la Guía del Observatorio Vasco de Acoso Laboral (2014):

##### **1. Adaptar el protocolo a las normas y usos de las empresas**

Las organizaciones no deben copiar otros protocolos, sino que se deben elaborar según las características y necesidades de las entidades.

##### **2. El proceso debe ser claro**

El proceso y sus fases deberán estar normalizadas y descritas al detalle, como, por ejemplo, se debe tener claro quién puede aportar las pruebas, a que personas deben entregarse los informes y las resoluciones.

##### **3. Celeridad del proceso**

La celeridad y el proceso están positivamente interrelacionadas ya que si el proceso es rápido la prevención será eficaz. De esta manera la detección del acoso deberá ser lo más rápida posible junto a las decisiones que se deban tomar en la ejecución. Para facilitar dicha celeridad se podrá implantar unos plazos que deberán ser aceptados tanto como para los trabajadores como para las personas que resuelven, dichos plazos no podrán prorrogarse salvo causas justificadas y excepcionales. Por último, he de destacar que, por su naturaleza preventiva, el protocolo de actuación no podrá interrumpirse si se abren otros procedimientos en la vía judicial o administrativa.

##### **4. Sujetos encargados de la gestión del protocolo**

Estas personas deberán cumplir una serie de requisitos como:

- Se deberán identificar como los responsables de las partes del protocolo, para que los trabajadores conozcan quiénes son las personas encargadas de ello.
  
- Estos sujetos deben ser siempre imparciales, si en algún caso se sospeche de dicha imparcialidad las partes deberían acudir de mutuo acuerdo a otras formas de conciliación, como, por ejemplo, mediación y arbitraje externo. Cuando se dé el caso de instancias públicas, en ocasiones puntuales se podrá acudir a la mediación de Inspector de Trabajo, según viene recogido en el artículo 3, apartado 3, de la Ley 23/2015, de 21 de julio, Ordenadora del Sistema de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, siempre y cuando no se medie por la comisión una conducta infractora por la organización.

- Estas personas encargadas de gestionar los protocolos, deben estar suficientemente formadas en la gestión de los riesgos psicosociales y en el tratamiento de aquellas conductas de acoso laboral.
- Deberán poseer ciertas características personales como por ejemplo deben ser, neutrales, independientes y capacitados. Es habitual el hecho de crear comisiones en las que formen parte la dirección de la empresa, el servicio de prevención y los representantes de los trabajadores. En cuanto a las Administraciones Públicas, cabe la posibilidad de la existencia de otras figuras que lleven a cabo este tipo de funciones como, por ejemplo, el defensor del personal o similares como inspectores, auditores o supervisores de servicios a un alto nivel, etc.

#### 5. Tratamiento diferenciado para otras situaciones no consideradas riesgo psicosocial

Existe la posibilidad ya sea en el examen previo de la denuncia o al final de la fase de instrucción en la que se deba prever la posibilidad de que las actuaciones no sean consideradas como acoso. En estos casos en los que se aprecia cierta contradicción con las manifestaciones de las partes, habrá de ser considerada la adopción de ciertas medidas preventivas ante situaciones de riesgo psicosocial.

Con respecto a las fases citadas con anterioridad de los protocolos, existen tres, las cuales desarrollaremos de forma breve en el presente apartado. Además, debemos mencionar que los plazos que a continuación expondremos son de carácter orientativo. Así pues, las fases que se pueden promover son las siguientes:

##### A. Fase previa o preliminar

###### A.1 Solicitud de inicio del protocolo

El proceso se va a iniciar a través de una denuncia, la cual será presentada personalmente y/o por escrito a un sujeto neutral como puede ser el Servicio de Prevención o al departamento u órgano que designe la organización. Una de las formas más habituales que suele llevarse a la práctica es la denuncia personal por parte de la persona acosada.

No obstante, algunos órganos como la dirección de la empresa o los mandos intermedios pueden estar legitimados para pedir la apertura del procedimiento. Este derecho se debe a que tienen la responsabilidad legal de eliminar o evitar y prevenir conductas inadecuadas y no puede quedar simplemente eximida porque la persona acosada u otras personas no hayan solicitado por medio de denuncia que se active el protocolo. Por último, existe un plazo para presentar la denuncia, el cual será de un año desde la última conducta inadecuada que se considere como acoso.

## A.2 Solución previa informal

Existe la posibilidad que antes del inicio del proceso se pueda promover el intento de solucionar el conflicto de manera informal, esto consiste básicamente en el diálogo entre las partes afectadas a través del superior inmediato, los representantes legales de los trabajadores u otra persona. Hay ocasiones en que dicha fase de diálogo informal no será registrada por escrito.

## A.3 Inicio del protocolo ante una sospecha de acoso laboral

Se podrá iniciar el procedimiento de protocolo cuando exista una sospecha fundada en hechos, incluso cuando la persona acosada haya presentado denuncia ante la Inspección de Trabajo o ante los órganos judiciales competentes. Como ya se ha indicado con anterioridad, la decisión de iniciar dicho protocolo en estas circunstancias dependerá de un órgano neutral en la empresa, es recomendable que dicho órgano neutral sea formado por tres sujetos, uno de ellos debe estar en la dirección de la empresa, otro en el servicio de prevención y por último los delegados de prevención, de esta manera formarán una comisión. Dicha comisión, establecerá reuniones para revisar la documentación y si lo considera necesario entrevistar a quien considere oportuno y en un plazo de cinco días hábiles deberá decidir sobre algunos aspectos como, decisión de no iniciar el proceso, inicio del procedimiento, fase de mediación o cuando ésta resultará imposible fase de resolución, medidas organizativas y cautelares. No cabe olvidar, que las personas implicadas en una situación de acoso laboral (acosador y acosado) tienen derecho de acceder al material existente en el proceso cuando éste se inicie. Ahora bien, dicho acceso no permitirá acceder al contenido de la denuncia ya que debe ser confidencial tal y como viene expuesto en los principios rectores anteriormente expuestos y no formará parte del procedimiento de acoso laboral.

## A.4 Adopción de medidas cautelares

Dicho procedimiento puede llevar a cabo medidas preventivas inmediatas y cautelares o simplemente revisar la evaluación de riesgos psicosociales y llevar a cabo una planificación de medidas preventivas para realizar mejoras organizativas que puedan disminuir o controlar la exposición de dichos riesgos. Es recomendable adoptar las medidas cautelares en el inicio del procedimiento o bien durante el desarrollo del mismo si existiera una situación de riesgo seguro.

## B. Fase de mediación

La presente fase sólo se llevará a cabo cuando las características del procedimiento lo requieran, siempre y cuando sea posible.

## B.1 Objetivo

El principal cometido en la presente fase será la resolución de los conflictos de manera rápida y dialogada gracias a la intervención de una persona mediadora que proporcionará ciertas pautas de actuación para finalizar el conflicto y evitar con ello que se produzca en un futuro.

## B.2 Elección del mediador

Para llevar a cabo la fase de mediación la empresa deberá encomendar la responsabilidad de mediar a una persona neutral o a un grupo de personas como el Servicio de Prevención e incluso a los representantes de los trabajadores o algún experto externo. Cuando se establezca esta figura en la organización, estas personas estarán formadas y también de forma periódica para realizar las funciones correspondientes.

## B.3 El procedimiento de la mediación

La fase de mediación será siempre voluntaria para las partes en todo el proceso, inclusive la solución final que deberá ser aceptadas por las partes involucradas. La mediación se inicia los siete días naturales siguientes desde que se conozca por parte de la Comisión las conductas inadecuadas de acoso. No obstante, el plazo se podrá extender cuando existan razones justificadas, las cuales deberán plasmarse por escrito.

El mediador dictará un informe en un plazo de 30 días naturales desde el inicio del procedimiento, en dicho informe se recogerán todas aquellas actuaciones y medidas propuestas para resolver el conflicto planteado. Este informe será remitido al órgano que lleva a cabo la gestión del protocolo y a las partes en un plazo máximo de 7 días naturales. En todo caso, el mediador puede llevar a cabo todas las actuaciones que considere oportunas y tiene la autoridad de convocar ciertas reuniones con las partes cuando así fuera necesario. Dicho informe debe ratificado y firmado por ambas partes. Por último, hay que resaltar que el seguimiento de las medidas implantadas será controlado por la instancia u órganos gestores del protocolo, que van a informar al Comité de Seguridad y Salud, finalizando el procedimiento.

## C. Fase de resolución

### C.1 Iniciación

Existen tres formas de iniciar la fase de resolución:

- La primera de ellas se da cuando cualquiera de las partes haya rechazado la fase de mediación o aquellas medidas que haya propuesto el mediador.
- La segunda manera exigible será cuando las medidas propuestas en la fase de mediación no hayan solucionado el conflicto.



- La tercera y última forma de iniciación, es cuando el estado físico o psíquico de la persona acosada le impida asistir a la fase de mediación.

### C.2 La resolución del procedimiento

Las partes involucradas tienen el derecho de iniciar el proceso de resolución en un plazo máximo de 30 días hábiles desde que se haya finalizado la fase de mediación. Una vez se haya iniciado el procedimiento, el órgano gestor del protocolo dentro de 15 días naturales seleccionará a las personas encargadas de resolver estos conflictos, si fuera necesario se puede solicitar asesoría externa.

Además, en el plazo de 7 días naturales desde el inicio de dicha fase, se deberá comunicar a ambas partes la composición de la Comisión, a partir de esta comunicación se abrirá un plazo de 7 días naturales para recusar o abstenerse. Una vez finalizado el plazo de recusación y abstención el órgano gestor del protocolo en un plazo de 5 días hábiles deberá revisar toda la documentación que se incluya en el expediente y llevará a cabo un estudio de las actuaciones que se han producido. Por consiguiente, tendrá la potestad de decidir si se debe continuar o no el procedimiento tal y como está estipulado en el inicio.

Una vez realizado todo ello, el órgano gestor deberá realizar todas las actuaciones pertinentes para delimitar si hay existencia o no de acoso laboral, ya que tiene la facultad de solicitar todos aquellos documentos, informes, dictámenes etc. que le fuera necesario para su respectivo análisis. Por último, el órgano gestor convocará una reunión con las partes implicadas de forma separada, las partes pueden ir asistidas por una persona.

### C.3 La resolución del protocolo

Por último, en el plazo máximo de 30 días naturales desde que se inicia el proceso de investigación se emitirá un informe en el que se va a indicar si verdaderamente existen indicios de acoso laboral o no acompañado de las medidas preventivas propuestas. El presente informe es vinculante, por lo que se debe comunicar a las partes y a la dirección de la empresa, dentro un máximo de siete días naturales siguientes.

El proceso se puede concluir de tres maneras:

- ❖ Se puede abrir un expediente sancionador por parte de la comisión por una falta tipificada como muy grave, según los indicios de las conductas de acoso laboral.
- ❖ Se llevará a cabo una propuesta de medidas organizativas dentro del programa de evaluación y de prevención de riesgos psicosociales.

- ❖ Puede darse el caso que la conclusión del proceso se justifique bajo la inexistencia de conflictos o conductas inadecuadas de acoso laboral. En este punto, la persona denunciante nunca podrá ser objeto de represalias, salvo cuando se demuestre que ha falsificado las acusaciones, en este caso se iniciará un expediente disciplinario. Gobierno Vasco, Departamento de Empleo y Políticas Sociales (2014).

#### **4.6 Elaboración, aprobación y seguimiento de los protocolos**

En el presente apartado debemos hacer referencia a los requisitos esenciales para la elaboración, aprobación y seguimiento de un protocolo. Es totalmente cierto que gracias a la existencia de procedimientos se puede controlar de manera óptima el aspecto social de los trabajadores de la organización debido a la declaración de conductas prohibidas en la entidad. De esta manera, se consigue modelar el comportamiento de los trabajadores.

##### **A. Elaboración de un protocolo**

Algunos de los ejes que se ha de tener en cuenta a la hora de elaborar el protocolo son los siguientes:

- **Personas encargadas de la elaboración**

Lo ideal es que la empresa designe la elaboración a personas especialistas en igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, bien sea por parte de la organización como por parte de la representación sindical. Normalmente, la organización es la que suele llevar a cabo una propuesta de protocolo para que después se realice un debate con la representación sindical. Estas personas deberán proteger la dignidad y la intimidad de las personas afectadas y en ningún caso podrán recibir trato discriminatorio o perjudicial. De esta manera se van a prohibir aquellas represalias contra los denunciantes, testigos y los que participen en una investigación sobre presunto acoso.

No obstante, se pueden destacar otras características que deben cumplir estos sujetos, deberán ser siempre imparciales, si en algún caso se sospecha de dicha imparcialidad las partes deberían acudir de mutuo acuerdo a otras formas de conciliación, como, por ejemplo, mediación y arbitraje externo. Además, deberán estar suficientemente formadas en la gestión de los riesgos psicosociales y en el tratamiento de aquellas conductas de acoso laboral. Por último, es aconsejable que posean algunas características personales como por ejemplo deben ser neutrales e independientes.

- **Establecimiento de la vinculación del protocolo**

Hay que tener claro donde contemplará el protocolo de acoso laboral la organización, ya que se consideran las conductas inadecuadas como faltas muy graves reguladas mediante el procedimiento sancionador o en el régimen de faltas, determinado por la entidad. El protocolo de acoso laboral

puede encontrarse en tres vertientes, en primer lugar, en convenios colectivos de empresas, sectores o provincias; en segundo lugar, en los denominados Planes de Igualdad de una empresa, según la Ley Orgánica 3/2007 y en tercer y último lugar, en empresas que posean un protocolo de acoso como medida independiente, es decir sin regulación expresa en ningún convenio colectivo ni en un Plan de Igualdad. En este último caso, es recomendable siempre contar con el compromiso por escrito de la empresa y de la representación sindical.

Ahora bien, cuando no se den ninguna de las tres vertientes citadas con anterioridad, se podrá proponer la elaboración de un protocolo de prevención y actuación frente al acoso laboral en la empresa mediante la representación sindical. Por lo tanto, se trata de un requisito importante de cara a la elaboración del protocolo.

- Evaluación de riesgos psicosociales

Un requisito primordial para que la elaboración de los protocolos sea eficaz es sin duda la realización de una evaluación de riesgos psicosociales antes de diseñar el protocolo. Con ello se pretende básicamente valorar si los protocolos son realmente eficaces como medida preventiva. En definitiva, es recomendable vincularlo al Plan de Prevención de Riesgos Laborales ya que supone una mejora preventiva en la organización.

- Información y formación

Se deberá sensibilizar a la entidad sobre la importancia del Acoso Laboral, con el objetivo de generar una cultura preventiva adecuada. Una de las formas idóneas puede ser informar y formar a todos los empleados de la empresa, mientras se elabora una serie de dispositivos que informen y sensibilicen con respecto a la prevención, tratamiento, denuncia y sanción.

- Determinación del ámbito subjetivo y objetivo de aplicación

Se deberá tener en cuenta por parte de la organización que todos los trabajadores que presten servicios, independientemente de la modalidad del contrato estarán sometidos al protocolo de actuación. Es cierto que algunas empresas suelen ampliar el ámbito de alcance a clientes o incluso a empleados de otras organizaciones que conviven en el mismo centro de trabajo, por ello se debería tener en cuenta el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la coordinación de actividades empresariales. Por lo tanto, cada protocolo deberá definir de forma coherente su ámbito de aplicación.

- Compromiso entre empresa y representantes

La dirección de la empresa y la representación legal de trabajadoras y trabajadores, si existiera o en su caso una representación de la plantilla, se comprometen a trabajar de forma conjunta y coordinada en la erradicación de conductas que puedan provocar o constituir situaciones de acoso sexual y/o

acoso por razón de sexo, ya que consideramos que estas situaciones suponen un atentado contra los derechos fundamentales de las personas trabajadoras.

- Delimitar la estructura del protocolo

Las personas encargadas de la elaboración de los protocolos deberán tener unos conocimientos adecuados acerca de los protocolos de acoso laboral y así fijar una estructura de protocolo óptima para cada caso, en el presente trabajo en el apartado 4.8 hemos citado una estructura que consideramos adecuada para un protocolo tipo la cual está contrastada con empresas privadas, Administraciones Públicas, universidades y convenios colectivos que pueden servir de ejemplo y orientación.

- Difusión o divulgación del protocolo

La dirección de la empresa debe asegurarse que el protocolo sea conocido por toda la plantilla, la mejor forma sería integrar medidas de divulgación en un período determinado.

#### B. Aprobación del protocolo

- Aseguramiento de la disposición de los instrumentos adecuados

La entidad deberá asegurarse que dispone de todos aquellos instrumentos para elaborar y aprobar el protocolo, además de aquellos necesarios para el seguimiento y control. De esta manera, en aquellos casos en los que se sufra alguna situación que signifique un atentado contra la dignidad de la persona se entregarán todas las facilidades oportunas para realizar las denuncias en forma apropiada.

- Participación de los representantes de los trabajadores en la preparación de los protocolos

Este requisito se encuentra amparado en el Capítulo V de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en el cual obliga a los empresarios que los Delegados de Prevención y el Comité de Seguridad y Salud participen en la implantación y elaboración de estrategias preventivas. Ya que los Delegados de Prevención tienen un conocimiento suficiente de la realidad de la organización, de las condiciones de los trabajos, de los puestos de trabajo y de las necesidades de la organización. A su vez, no hay que olvidar que el protocolo deberá ser consultado para su aprobación con los representantes de los trabajadores y con el Comité de Seguridad y Salud si lo hubiera.

- Reuniones de operativización

Es conveniente que se acuerden una serie de reuniones para acordar la aprobación e implementación del protocolo entre todos aquellos sujetos implicados, como, por ejemplo:

- Los sujetos con responsabilidades técnicas - políticas
- Sujetos de referencia
- Todos aquellos que componen la comisión de investigación

- Representantes legales de los trabajadores
- Otras partes interesadas, los terceros que han colaborado en el protocolo como contratistas, destinatarios de los resultados etc.

### C. Seguimiento del protocolo

#### ▪ Seguimiento continuado

Se debe llevar a cabo un seguimiento continuado de todo el procedimiento, es decir se debe disponer de un sistema de control y seguimiento. Básicamente consiste en ir recogiendo de forma detallada aquellas comunicaciones de deficiencias, así como posibles propuestas de la Comisión.

Como bien indica el artículo 14.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales el empresario tiene el deber de desarrollar una acción de seguimiento de la actividad preventiva y disponer de todo aquello necesario para adoptar medidas de prevención adecuadas. Estas medidas siempre deben ser consultadas y propuestas con el acuerdo de los trabajadores y sus representantes, así viene amparado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en sus artículos 14 y 34.

El objetivo se centra en mejorar las condiciones de trabajo y la seguridad y salud de los trabajadores. Consiste esencialmente en prestar ayuda a los trabajadores y empresarios a cumplir con eficacia las funciones preventivas, para mejorar la calidad de vida laboral de la empresa y su productividad.

#### ▪ Revisión

El protocolo debe ser revisado siempre de forma periódica y se podrán realizar ciertas modificaciones en base a las propuestas efectuadas por el Comité de Seguridad y Salud, la empresa o la representación social. No obstante, dichas modificaciones deberán pactarse entre la empresa y los representantes de los trabajadores.

## **4.7 Formato de protocolos en diferentes ámbitos. Estudio comparado.**

En el presente apartado se ha abordado la elaboración de una ficha de investigación en la que se han estudiado de forma concreta 12 protocolos de actuación, de todas las vertientes posibles, empresas privadas, empresas públicas, universidades y convenios colectivos, todo ello para analizar y tratar un protocolo tipo adecuado. Se ha realizado el análisis de 12 protocolos en los que existen:

- Empresas que han llevado el acoso laboral en sus tres modalidades en un protocolo mixto.
- Empresas que han integrado el acoso sexual y por razón de género en un protocolo único y el acoso psicológico en otro protocolo.
- Empresas que han integrado únicamente una modalidad de acoso (acoso sexual, acoso por razón de género, acoso psicológico)

Antes de nada, es conveniente indicar la metodología que se ha usado para llevar a cabo dicha investigación, hemos realizado ciertas búsquedas a través de páginas web de empresas privadas y públicas en las que hemos encontrado entidades privadas, públicas, universidades y convenios colectivos, además se ha solicitado el protocolo de actuación a dos empresas privadas de nuestro entorno. De esta manera se ha podido llegar a recopilar un número suficiente de protocolos para realizar la investigación. Los parámetros que se han analizado están directamente interrelacionados con los aspectos formales y procedimentales de la gestión preventiva de las organizaciones, para verificar su eficacia como herramienta de identificación, prevención e intervención. Las variables que se han implantado o bien las directrices que se han considerado para realizar la presente investigación, se descomponen en tres ramas:

- Observación directa de los parámetros y contenido de los protocolos.
- Información sobre las disposiciones legales exigidas por la ley relacionadas con el contenido mínimo de los protocolos de actuación.
- Punto de vista personal, para establecer un protocolo eficaz con la ayuda de los protocolos estudiados.

Se ha estudiado una muestra de 12 protocolos de actuación, correspondientes a 5 submuestras, una primera submuestra de 6 Empresas Privadas, una segunda submuestra de 1 Universidad, una tercera submuestra de 4 Administraciones Públicas y por último una cuarta submuestra de 1 Convenio Colectivo. De forma más detallada la citada muestra está descompuesta de la siguiente manera:

- Entidades Privadas:
  - Cadena Hotelera I radicada en el sur de Gran Canaria
  - Cadena Hotelera II radicada en el sur de Gran Canaria
  - Empresa Cesga
  - Empresa Basf
  - Empresa Fragadis
  - Empresa Cobser Consulting, SL.
- Universidades:
  - Universidad de Sevilla
- Administraciones Públicas
  - Administración General del Estado.

- Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.
  - Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón
  - Administración de la Comunidad Autónoma de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.
- Convenios colectivos
    - Convenio Colectivo de la empresa Pepsico Foods AIE

En las siguientes tablas se expondrá la muestra estudiada de manera más detallada, la estructura de ambos ámbitos posee cierta semejanza, pero con matices diferenciados que se podrán observar a primera vista. Algunos protocolos que hemos estudiado recogen las tres modalidades (acoso psicológico, acoso sexual y acoso por razón de sexo) y otros una modalidad con un protocolo diferenciado. De esta manera, vamos a exponer en las siguientes tablas, 4, 5, 6 y 7 las estructuras de las diferentes entidades que forman la muestra estudiada. Posteriormente a ello, analizaremos aquellos aspectos generales y específicos que hemos analizado e investigado.

En primera instancia, podemos observar en la tabla número 4, una muestra de protocolos de actuación en entidades privadas, las cuales crean un modelo de protocolo adaptado a sus necesidades y a los recursos humanos que posea. Para un mejor entendimiento, hemos analizado y estudiado la estructura – contenido de seis empresas privadas, para posteriormente sacar las conclusiones pertinentes.

*Tabla 4. Muestra de protocolos de actuación en entidades privadas*

EMPRESA	ÁMBITO Y SECTOR	NÚMERO DE TRABAJADORES	CONTENIDO - ESTRUCTURA
Cadena hotelera I	- Privado -Servicios	≥ 250	I. Datos de identificación II. Objeto III. Metodología IV. Procedimiento de Gestión de la Prevención V. Implantación VI. Consideraciones finales VII. Anexos
Cadena hotelera II	- Privado - Servicios	≥ 500	I. Datos de identificación II. Introducción III. Principios rectores IV. Objetivos V. Alcance y vigencia VI. Referencias VII. Consulta y participación de los trabajadores VIII. Comunicación del procedimiento

			IX. X. XI. XII.	Competencias y facultades Definiciones y aspectos que considerar de acoso psicológico y acoso sexual o por razón de sexo Consideraciones finales Anexos
Cesga S.L.	- Privado  -Ciencia y tecnología	≥ 50 trabajadores	I. II. III. IV. V. VI. VII. VIII. IX. X.	Normativa Definiciones y ejemplos (Acoso sexual y acoso por razón de sexo) (2 modalidades) Principios de actuación Ámbito de aplicación Órganos encargados de aplicar el protocolo Procedimiento Medidas disciplinarias Medidas preventivas Bibliografía Anexos
Basf	- Privado  - Química	≥ 150 trabajadores	I. II. III. IV. V. VI.	Declaración de principios Representantes de los trabajadores Marco jurídico Definiciones (acoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo) (Tres modalidades) Procedimiento de actuación Seguimiento
Fragadis S. L	- Privado  - Distribución alimentaria al minorista	≥ 500 trabajadores	I. II. III. IV. V. VI. VII. VIII. IX.	Introducción Ámbito personal Objeto Definiciones acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo) (Tres modalidades) Decálogo de prevención del acoso Procedimiento para la resolución de conflictos Denuncias falsas Seguimiento Anexo
Cobser Consulting S.L.	- Privado  - Negocios	≥ 50 trabajadores	I. II. III. IV. V. VI. VII.	Introducción Ámbito Definiciones acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo) (Tres modalidades) Medidas preventivas Recomendaciones Procedimiento de actuación Protección de datos



			VIII. Conclusiones
--	--	--	--------------------

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los protocolos de actuación ante el acoso laboral en la Administración Pública, debemos resaltar que cada Administración adaptará el protocolo según sus circunstancias, a continuación, en la tabla número 5, citaremos varias Administraciones Públicas estudiadas.

*Tabla 5. Muestra de protocolos de actuación en Administraciones Públicas*

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	ÁMBITO PÚBLICO	NÚMERO DE TRABAJADORES	CONTENIDO - ESTRUCTURA
Administración General del Estado	Público	$\geq 1.000$	I. Preámbulo II. Definiciones y objeto III. Procedimiento de actuación IV. Seguimiento y control V. Medidas de actuación y prevención del acoso VI. Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento VII. Anexos
Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias	Público	$\geq 1.000$	I. Sección I: Aspectos Generales: Objeto, ámbito orgánico y subjetivo de aplicación, deber de sigilo profesional, protección de datos de carácter personal, criterios de actuación en el procedimiento, competencias orgánicas. II. Sección II: Actuaciones III. Sección III: Particularidades en caso de acoso Sexual, por Razón de sexo y por identidad u orientación Sexual IV. Sección IV: Estrategias de sensibilización y formación V. Anexos (I, II, III, IV, V, VI, VII)

Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón	Público	≥ 1.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. Justificación y preámbulo</li> <li>II. Compromiso del Gobierno de Aragón</li> <li>III. Definiciones de acoso laboral y objeto</li> <li>IV. Criterios de actuación</li> <li>V. Procedimiento de actuación</li> <li>VI. Seguimiento y control:</li> <li>VII. Prevención del acoso laboral</li> <li>VIII. Garantías del procedimiento</li> <li>IX. Anexos</li> </ul>
Administración de la Comunidad Autónoma de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.	Público	≥ 1.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. Preámbulo: Justificación y antecedentes.</li> <li>II. Principios</li> <li>III. Definiciones de los distintos tipos de acoso</li> <li>IV. Objeto y ámbito de aplicación</li> <li>V. Procedimiento de actuación</li> <li>VI. Seguimiento y control</li> <li>VII. Medidas de prevención</li> <li>VIII. Medidas de actuación específicas</li> <li>IX. Anexos</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

A modo de ejemplo en la tabla número 6, hemos destacado un protocolo de actuación en las Universidades, para conocer el tipo de *modus operandis* que pueden tener estos organismos.

*Tabla 6. Muestra de protocolos de actuación en Universidades*

ORGANISMO: UNIVERSIDAD	CONTENIDO - ESTRUCTURA
Universidad de Carlos III de Madrid	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. Declaración de principios</li> <li>II. Marco normativo</li> <li>III. Marco conceptual (acoso sexual y acoso por razón de sexo)</li> <li>IV. Ámbito subjetivo de aplicación</li> <li>V. Medidas de prevención y difusión</li> <li>VI. Procedimiento de actuación</li> <li>VII. Consideraciones generales</li> <li>VIII. Deber de confidencialidad</li> <li>IX. Evaluación y revisión del protocolo</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Por último, hemos resaltado un convenio colectivo de una empresa en concreto debido al tratamiento del acoso laboral en los convenios colectivos de manera más creciente, en la tabla 7 se puede observar a modo de ejemplo en el artículo 37 y 38 de dicho Convenio.

*Tabla 7. Muestra de protocolos de actuación recogidos en Convenio Colectivo*

CONVENIO COLECTIVO	CONTENIDO - ESTRUCTURA
Empresa “Pepsico Foods AIE”	I.      Ámbito de aplicación II.     Grupos profesionales III.    Organización del trabajo IV.     Condiciones de trabajo V.      Condiciones económicas VI.     Uniformidad VII.    Seguridad e Higiene VIII.  Garantías (En este apartado del convenio colectivo en su artículo 37 y 38 es donde se recoge la igualdad de trato y la prevención del acoso y la violencia en el trabajo).

Fuente: Elaboración propia

De todos los protocolos analizados hemos sacado una serie de conclusiones generales y específicas, que a continuación destacaremos de forma detenida, en primer lugar, las conclusiones generales:

- Los protocolos analizados cumplen con una estructura muy similar entre sí, con pequeñas diferencias, más notablemente entre ámbitos.
- Los procedimientos de actuación tienen parámetros muy similares, como, por ejemplo, declaración de principios, ámbito de aplicación, responsabilidad empresarial, definiciones, formación e informaciones, evaluaciones y medidas preventivas, proceso de actuación, seguimiento, medidas de prevención y protección, sanciones, pero no todos cumplen con los requisitos deseables desde un punto de vista técnico – preventivo.

En segundo lugar, podemos destacar ciertas conclusiones específicas:

- Las entidades deberán dar una mayor importancia a la declaración de los sujetos referentes en las organizaciones con el cometido de mostrar una implicación y un compromiso adecuado para eliminar o evitar el acoso, igual con la intervención y sanción. Todo ello, porque estaríamos ante una violación de un derecho fundamental, es decir una situación grave de vejación a las que son sometidas las personas afectadas

- Los protocolos de actuación de acoso laboral son voluntarios por las empresas, salvo cuando se trate de acoso sexual y por razón de sexo, en las cuales si es obligatoria su realización cuando se tenga a disposición más de 250 trabajadores, tal y como viene recogido en la Ley Orgánica de Igualdad de Hombres y Mujeres.
- Las empresas analizadas, poseen más conocimiento de cómo tratar y gestionar el acoso sexual y por razón de sexo que el acoso psicológico, esto se debe principalmente a que este último no es obligatorio y tampoco existe un contenido mínimo como modelo, por lo que las empresas lo elaboran según les convenga.
- Existe un parámetro que se encuentra analizado y desarrollado en la mayoría de los protocolos del acoso laboral, se trata de la definición del acoso laboral y el proceso interno de denuncia.
- Es importante además de incluir las definiciones oportunas del acoso, incluir en dicho protocolo una lista de aquellas conductas que son inadecuadas y adecuadas para de esta forma diferenciar las diferentes modalidades de acoso ya que muchas organizaciones no le dan la suficiente importancia a este parámetro analizado.
- En el Sector Público, en este caso en las Administraciones Públicas, es al contrario ya que aquí si existe una homogeneidad del contenido de los protocolos de actuación en todas las modalidades de acoso. Ello se debe a que la mayoría de las Administraciones siguen el modelo del protocolo realizado por la Administración General del Estado.
- En cuanto a la influencia del tamaño de las empresas, hay que destacar la inexistencia de influencia del tamaño a la hora de elaborar un protocolo, ahora bien, si existe una influencia en la elaboración del procedimiento debido a que las empresas grandes poseen procedimientos de instrucción meramente más complejos.
- Con respecto a la incorporación de las diferentes modalidades del acoso laboral debemos hacer ciertas matizaciones, en primera instancia, las empresas privadas gestionan las tres modalidades (acoso psicológico, acoso sexual y acoso por razón de sexo) en un documento mixto y único. Al contrario, nuevamente se encuentran las Administraciones Públicas en donde se gestiona las diferentes modalidades de forma separada, como bien se citó anteriormente esto se debe al modelo tipo que introdujo la Administración General del Estado.
- Debemos resaltar un parámetro en el cual muchas organizaciones ni siquiera lo contemplan o simplemente no lo gestionan de forma adecuada; es el caso de la difusión y divulgación del protocolo, junto con la información, formación y sensibilización sobre el acoso laboral. Dicho parámetro es fundamental ya que la simple elaboración del protocolo no es suficiente. Por lo

tanto, se debe llevar a cabo en la totalidad de la plantilla de la empresa, especialmente a los directivos, mandos intermedios y a los sujetos intervinientes en el procedimiento.

- Por último, algunas organizaciones, les da una mayor importancia que otras a las evaluaciones de riesgos psicosociales destinadas a evaluar a aquellos factores de diseño y organización de la empresa. Esto es esencial para realizar un protocolo de actuación adecuado y evaluar otros riesgos presentes en el entorno del trabajo.

Como conclusión, tras el análisis y estudio realizado sobre los diferentes protocolos de actuación señalados, bajo nuestro punto de vista no existe un protocolo efectivo de los estudiados en cuanto a su contenido, ya que cada uno de ellos carece de algún apartado que no se puede obviar, no obstante entre los parámetros de cada uno de los protocolos se puede hacer un protocolo tipo adecuado, ya que cumpliría con todos los parámetros para que un protocolo sea eficaz y con ello garantizar la salvaguardia de la seguridad y salud de los trabajadores.

#### **4.8 Propuesta de un diseño tipo de un protocolo de actuación**

Por último, gracias a los análisis y conclusiones efectuadas se podrá proponer un protocolo tipo haciendo una observación detallada de los protocolos estudiados en el anterior apartado. Por lo tanto, una vez contrastada la información mediante la comparativa de los diferentes protocolos analizados (12) hemos llegado a una serie de consideraciones que nos han permitido:

- Evaluar la eficacia de poseer un protocolo mixto o un protocolo único para cada modalidad del acoso.
- Establecer una serie de variables imprescindibles para asegurar los derechos fundamentales de los trabajadores.
- Adquirir ciertos conocimientos para abordar un procedimiento tipo eficaz para eliminar o evitar el acoso laboral.
- Conocer aquellos factores necesarios que se deberán contemplar en un protocolo para que se convierta en una herramienta eficaz.
- Reconocer indicadores efectivos como el compromiso, principios, participación de los trabajadores, divulgación e información y formación a los trabajadores.

No obstante, no podemos obviar que para asegurarnos de que un protocolo sea eficaz habrá que tener en consideración los aspectos citados en el apartado 4.6 del presente trabajo “Elaboración, aprobación y seguimiento de los protocolos”. En definitiva, hemos sintetizado de forma breve la propuesta del contenido del procedimiento de actuación en doce apartados:

##### **1. Introducción formal**

En este primer apartado se debe incluir todos los datos formales que permitan situar a los lectores sobre el asunto que se está tratando. Para ello se debe agregar, el título del protocolo, la empresa que lo realiza, la fecha de elaboración, personas que lo han elaborado y aquellas que lo supervisan, un índice, la vigencia o fecha de revisión o actualización ya que puede haber cambios debidos a mejora del proceso y por último la firma de aquellas personas que lo han elaborado.

## 2. Principios rectores

Se debe hacer mención especial a este apartado ya que es imprescindible que exista una declaración o exposición por parte de las organizaciones de aquellos principios que rodean al entorno de trabajo, para mostrar que la dirección se encuentra comprometida e implicada en la eliminación o erradicación del acoso laboral.

## 3. Objeto

Las organizaciones deberán establecer aquellos objetivos que se pretenden con la elaboración del procedimiento de actuación.

## 4. Ámbito de aplicación objetivo y subjetivo

Básicamente las organizaciones deberán resaltar el alcance de su protocolo desde el punto de vista objetivo (comportamiento, tipos de modalidad de acoso protocolo mixto o único), y punto de vista subjetivo (trabajadores, centro de trabajo etc.)

Con respecto al primer punto he de hacer una matización clave desde el punto de vista como futuro Técnico de PRL. Considero que la mejor forma posible para gestionar el acoso laboral, es hacerlo mediante un protocolo mixto que recoja las tres modalidades de acoso laboral, ya que si lo realizamos de forma diferenciada por separado se puede entrar a futuras confusiones, además de las ventajas que obtendrían dichas organizaciones como, por ejemplo:

- Simplificación de documentos y procedimientos
  
- Simplificación de la lectura por parte de los trabajadores, favoreciendo a la premisa básica de que cuanto más información se entregue a los trabajadores menos resultados se obtendrán, de esta forma podríamos favorecer en una auto implicación de los trabajadores.
  
- Aseguramiento de que se regulen todas las modalidades de acoso laboral en un único y mixto procedimiento.

## 5. Definiciones de las modalidades de acoso y lista de comportamientos

Se definirán aquellas modalidades de acoso descritas en el protocolo de actuación de manera inequívoca, para ello se podrá usar las definiciones consensuadas por organismos oficiales como, por ejemplo, la Ley Orgánica de igualdad o las Notas de Prevención del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) etc. Como ya se ha citado anteriormente resulta muy útil facilitar a los trabajadores una lista de comportamientos de aquellas conductas que se consideran acoso psicológico, sexual y por razón de sexo y aquellas otras que no se considerarían, todo ello para una mejor comprensión y precisión de los trabajadores.

#### 6. Medidas preventivas

En este apartado muchas organizaciones están desacertadas ya que caen en la tentación que con la elaboración del protocolo es más que suficiente y no, no es así debido a que el protocolo es una medida reactiva, es decir se pone en marcha cuando se haya detectado una situación de acoso laboral. Para que un protocolo sea eficaz se deberán implantar medidas preventivas (medida activa) de dos tipos, primarias, secundarias. Hay que recordar que, en las primarias, se encuentran, por ejemplo, la evaluación de riesgos psicosociales, el plan de formación en gestión de conflictos etc. En las secundarias, estarían otros requisitos fundamentales en un protocolo como es la difusión o divulgación del procedimiento en toda la plantilla.

#### 7. Procedimiento de actuación interno

En este apartado las organizaciones deberán describir de forma concisa y sencilla las secuencias de aquellas acciones que se deberían llevar a cabo junto a los plazos estimados. Como ya sabemos toda fase de denuncia, contiene una fase informal y formal en la que se deberán fijar todos los aspectos adecuados para que se realice de forma adecuada. No obstante, las empresas deberán fijar claramente quienes pueden presentar la denuncia, el contenido de ella misma (es recomendable citar en un anexo el contenido mínimo que se debe entregar), además de cómo y a quien se deberá presentar la denuncia y por último los plazos fijado en días laborables.

#### 8. Garantías del procedimiento

Todo protocolo de actuación deberá contener una serie de garantías o derechos para proteger a los trabajadores que se ven sometidos a iniciar el procedimiento. Como por ejemplo se pueden agrupar en distintos grupos, garantías del proceso, derechos de los trabajadores acosados, derechos de la persona denunciante y por último también derechos de todas aquellas personas que participan en el proceso.

#### 9. Sanciones y tipificaciones

Este apartado resulta conveniente desarrollarlo de manera específica para detallar todas aquellas situaciones que sean tipificadas como faltas, en este caso, faltas muy graves. Por lo tanto,

se detallarán de la mejor forma posible el tipo de faltas y sanciones disciplinarias ante igualdad de trato para todos los trabajadores.

#### 10. Seguimiento y control

Este apartado es imprescindible para un correcto funcionamiento y una mejora activa del protocolo, para ello la organización implantará las medidas oportunas.

#### 11. Anexos

Es totalmente recomendable adjuntar ciertos anexos al protocolo para facilitar a los trabajadores pautas, orientaciones o modelos que pueden llevar a cabo cuando requieran su uso. De esta manera, hemos decidido citar a modo de ejemplo en el Anexo del presente trabajo fin de máster información acerca de dichos anexos que suelen utilizar muchas entidades privadas y públicas.



## BIBLIOGRAFÍA

- Ausfelder. 2000. *Mobbing el coso moral en el trabajo prevención, síntomas y soluciones*, Océano ámbar.
- Basf. The chemical company. Protocolo contra el acoso en el ámbito laboral. Recuperado de <https://bit.ly/2MLaFQ0>
- BOCM. Consejería de Empleo, Turismo y Cultura (2014). Resolución de 11 de diciembre de 2013, de la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura, sobre registro, depósito y publicación del convenio colectivo de la empresa “Pepsico Foods AIE” (código número 28012352012004). Recuperado de <https://bit.ly/2ZHfcoy>
- BOCM. Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno (2017). Acuerdo de 9 de mayo de 2017, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba expresa y formalmente el Acuerdo 19 de abril de 2017, de la Mesa General de Negociación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueba el Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella. Recuperado de <https://bit.ly/2wyUyJC>
- Cabarcos, Rodríguez y Piñeiro. 2010. *Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral*. Universidad de Santiago de Compostela.
- Cesga (2016). Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso Sexual o por Razón de Sexo. Recuperado de <https://bit.ly/2MMPTPQ>
- Cobser Continuity of business services. Protocolo contra el acoso laboral, sexual y/o de género. Recuperado de <https://bit.ly/2Lkyf2O>
- Código Civil. BOE N.º. 206, de 25 de julio de 1989. Recuperado de <https://bit.ly/2zzzJ3W>
- Comunidad de Madrid, Consejería de Empleo y Mujer (2010). Protocolo de actuación contra el acoso sexual, el acoso por razón de sexo y el acoso psicológico o moral. Recuperado de <https://bit.ly/2ZKscyl>
- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad (2019). Dirección General de la Función Pública. Resolución de 8 de mayo de 2019, por la que se establece el protocolo de actuación ante situaciones de acoso en el entorno laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Recuperado de <https://bit.ly/2EBAtIr>
- Constitución Española. Constitución Española de 27 de diciembre 1978. BOE N.º 311, de 29 de diciembre. Recuperado de: <https://bit.ly/1m1fmMU>

- Conversia. 2016. “Prevención de riesgos laborales: el acoso laboral en Cataluña.” Recuperado de <https://bit.ly/30OIUKK>
- Departamento De Hacienda Y Administración Pública (2012). Orden de 28 de noviembre de 2012, del Departamento de Hacienda y Administración Pública, por la que se publica el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Recuperado de <https://bit.ly/2ZC1O4Xc>
- Einarsen, S, Raknes, B. I. y Matthiesen, S. M. (1994). Bullying and harassment at work and their relations to work environment quality. An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychology*.
- Estatuto de los Trabajadores. 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. BOE N.º 75, de 29 de marzo. Recuperado de <https://bit.ly/19jfJCd>
- Fernández, M. (2011). Acoso laboral o mobbing. Recuperado de <https://bit.ly/2zzSIR6>
- Fernández, M. (2011). *Diferencias del acoso de hombres y mujeres*. Recuperado de <https://bit.ly/2ZHgqA6>
- Fragadis (2013). Protocolo para la prevención de situaciones de acoso laboral y sexual. Recuperado de <https://bit.ly/2ZHgwrs>
- Giner. 2012. “Aproximación conceptual y jurídica al término acoso laboral.” *Anales del derecho*.
- Gobierno Vasco, Departamento de Empleo y Políticas Sociales (2014). Guía del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral. Recuperado de <https://bit.ly/2K7gjcZ>
- Grazzia, M, Fattorini, E, Gilioli, R, y Rengo, C. (2004). “Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo”. Organización Mundial de la Salud.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Buenos Aires. Ediciones Paidós.
- Hirigoyen, M. F. (2006): *El acoso moral en el trabajo, distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona, España: Paidós.
- Izquierdo. “Prevención e intervención del acoso laboral.” *Psicología-Online*. Recuperado de <https://bit.ly/2HC9o9H>
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales. BOE N.º 269, de 10 de noviembre. Recuperado de <https://bit.ly/28Ud474>
- Ley General de la Seguridad Social. Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. BOE N.º 154, de 29 de junio. Recuperado de <https://bit.ly/114gcYM>

- Leymann, H. (1996). *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol 5, num 2.
- Leymann, H. 1990. "Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de trabajo." *Violence and Victims*.
- Leymann, H. 1996. "The Content and Development of Mobbing." *Work European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Mansilla Izquierdo, F. (2009). *Manual de riesgo psicosociales en el trabajo: teoría y práctica*.
- Martínez, Camino, Irurtia, Torres y Queipo. 2012. "El acoso psicológico en el trabajo o acoso psicológico: patología emergente". *Gac. int. cienc. Forense Universidad de Valladolid*. 3: 6.
- Martínez, Camino, Irurtia, Torres y Queipo. 2012. "El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente". *Gac. int. cienc. Forense Universidad de Valladolid*.
- Ministerio de Política territorial y Administración Pública (2011). 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. Recuperado de <https://bit.ly/2yp7s1Z>
- Ministerio de Trabajo e Inmigración, INSHT (2010). Acoso psicológico en el trabajo. Diario de incidentes. Recuperado de <https://bit.ly/2L9TG7M>
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Trabajo Social (2018). Análisis comparado de los protocolos de actuación frente al acoso en el trabajo. Recuperado de <https://bit.ly/30PQPq8>
- Monreal, J y Montero, O. (2018). El 20% de quienes denuncian acoso en las empresas termina por ser despedido. Noticias de Navarra. Recuperado de <https://bit.ly/2Uka8VX>
- Morán, E. (2017). El acoso es más frecuente en el sector privado que en el sector público. Huelva Información. Recuperado de <https://bit.ly/2LdlnwR>
- Observatorio Vasco sobre el Acoso moral en el Trabajo. (ed). 2006. *Acoso moral en el trabajo. Guía de prevención y actuación frente el mobbing*. Letterabooks.
- Observatorio Vasco sobre el Acoso moral en el Trabajo. (ed). 2006. *Acoso moral en el trabajo. Guía de prevención y actuación frente el mobbing*. Letterabooks.
- Parés Soliva, M. (2006). *Las Fases del Acoso Moral en el Trabajo*. Recuperado de <https://bit.ly/2ZHoNM6>
- Pinzón y Atencio. 2010. "El mobbing en el desempeño laboral. Implicaciones en la salud." *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*.
- Piñuel y Oñate. 2006. "La evaluación y diagnóstico del *mobbing* o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros." *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. (22) 3: 309-332.
- Piñuel, I., & Cantero, A. O. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España: Resultados del barómetro CISNEROS II sobre violencia en el entorno laboral. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*.

- Rodríguez-Muñoz, Alfredo Morante, Garrosa, Rodríguez Carvajal, Raquel. (2008). *Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida*. Universidad Psicología de. Bogotá, Colombia.
- Sánchez Y; González F; Molina O; Guil, M (2011). Guía para la elaboración de protocolos. Biblioteca Lascasas,7(1).
- Solanelles, J. E., Salas, C. A., y Caballeira, Á. R. (2011). “Mobbing” o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio. *Actualidades en psicología*.
- Universidad Carlos III de Madrid (2013). Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo, aprobado por el consejo de gobierno en sesión de 21 de marzo de 2013. Recuperado de <https://bit.ly/2Zrplu9>
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*.
- Zapf, D, Einarsen, S, Hoel, D. y Vartia, M. (2003). *Empirical findings on bullying in the workplace. Bullying and Emotional Abuse in the Workplace*. Londres, Reino Unido: Taylor y Francis Books.

## ANEXOS

En el presente apartado se van a tratar a modo de ejemplo como se ha citado con anterioridad una serie de anexos, concretamente once. Los siete primeros suelen utilizarse en empresas privadas mientras que el resto en entidades públicas.

### ANEXO I. Formulario de denuncia en una empresa privada.

<b>Formulario de denuncia en una empresa privada</b>
La denuncia deberá ser cumplimentada y remitida al Director del establecimiento u a otra persona que se haya designado al respecto. Una vez entregada, el denunciante deberá recibir una copia pertinente acompañada de la fecha de recepción de la denuncia. La presente denuncia va a ser atendida de manera confidencial y dará inicio de acuerdo con el Reglamento Interno.
<b>1. Tipo de denuncia</b>
Marque con una "X" la alternativa que corresponda:
<input type="checkbox"/> Maltrato Laboral
<input type="checkbox"/> Acoso Laboral
<input type="checkbox"/> Acoso Sexual
<input type="checkbox"/> Otra conducta o acción denunciada. Explique
<b>2. Identificación de involucrados</b>
Persona que realiza la denuncia
Marque con una "X" y complete los datos solicitados:
<input type="checkbox"/> Afectado/a (Persona en quien recae la acción)
<input type="checkbox"/> Denunciante (Tercero/a que pone en conocimiento el hecho y NO es el/la AFECTADO/A)
Datos personales del (la) DENUNCIANTE (completar sólo en caso de que NO sea el AFECTADO/A)
- Nombre completo:
- Cargo que desempeña:
- Departamento, Unidad, Área de desempeño:
Datos personales del AFECTADO(A):
- Nombre completo:
- Sexo:
- Dirección:
- Teléfono de contacto:
- Correo electrónico:
Datos del AFECTADO(A) respecto a la organización:
- Cargo que desempeña (Estamento):

- Departamento, Unidad, Área de desempeño:
- Nombre y cargo de la jefatura directa:
Datos personales del DENUNCIADO (A):
- Nombre completo:
- Cargo que desempeña (Estamento):
- Departamento, Unidad, Área de desempeño:
<b>3. Contenido de la denuncia</b>
Marque con una "X" la opción que considere:
3.1 Nivel jerárquico del DENUNCIADO(A) respecto al (la) AFECTADO(A)
<input type="checkbox"/> Nivel Superior
<input type="checkbox"/> Igual Nivel Jerárquico
<input type="checkbox"/> Nivel Inferior
3.2 ¿El (la) DENUNCIADO(A) corresponde a la jefatura superior inmediata del (la) AFECTADO(A)?
<input type="checkbox"/> Sí
<input type="checkbox"/> No
3.3 ¿El (la) DENUNCIADO(A) trabaja directamente con el (la) AFECTADO(A)?
<input type="checkbox"/> Sí
<input type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> Ocasionalmente
3.4 ¿Con qué frecuencia ha ocurrido la situación denunciada?
<input type="checkbox"/> Una sola vez
<input type="checkbox"/> Varias veces
3.5 En caso de haber ocurrido varias veces y/o que hasta la presente fecha siga sucediendo, precise el período de tiempo aproximado:
3.6 ¿El (la) AFECTADO(A) ha puesto esta situación en conocimiento de su superior inmediato?
<input type="checkbox"/> Sí
<input type="checkbox"/> No
3.7 Si comunicó la situación a su superior, ¿Realizó éste alguna acción concreta al respecto?
<input type="checkbox"/> Sí. Explique
<input type="checkbox"/> No. Explique
<b>4. Explicación de los hechos</b>
Describa -en orden cronológico- las conductas manifestadas por el (la) DENUNCIADO(A) que avalarían esta denuncia, indicando nombre(s) de DENUNCIADO(S/AS), lugares, fechas, horas y relato de los efectos de esta situación (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)
Antecedentes y documentos que acreditan la denuncia. Marque con una "X" la opción elegida:

Ninguna evidencia específica

Testigos

Correos electrónicos

Fotografías

Video

Si existen, señale individualización de las personas que hubieran presenciado o que tuvieran información de lo denunciado

– Testigos (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)

Me hago responsable de los contenidos vertidos en esta denuncia y declaro conocer las consecuencias estipuladas en el artículo 125 letra d) del Estatuto Administrativo y en la legalidad vigente.

FIRMA

Fecha \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## ANEXO II. Modelo de denuncia en una empresa privada

DNI

En \_\_\_ a \_\_\_

### Comunicación de la existencias de comportamientos inadecuados constitutivos de acoso laboral

Estimado Sr. D. \_\_\_\_\_

Por medio de la presente, yo, \_\_\_\_\_, con DNI\_\_\_\_\_ y empleado en el puesto de: \_\_\_\_ en su empresa, tengo el desagrado de comunicarle la presión psicológica que he sufrido de parte de\_\_\_\_\_ desde hace\_\_\_\_\_. Este presión ha sido ejercida de forma consciente y ha tomado la forma de actos hostiles hacia mi persona con el fin de aislarme y humillarme y así menoscabar mi integridad psíquica y reputación, perturbando en el ejercicio de mis labores al empeorar mi entorno laboral.

La persona señalada adopta de manera sistemática, recurrente e injusta una actitud de menosprecio hacia mí, adoptando un comportamiento completamente desagradable y del todo inadmisibile.

Así, he debido sufrir, por ejemplo, los hechos de acoso siguientes:

---

Estos comportamientos prolongados en el tiempo tienen consecuencias perjudiciales en mi salud y en mi trabajo, y constituyen una ofensa a mi dignidad y una vulneración de los derechos laborales que el artículo 4.2 del Real Decreto Legislativo 2/2015 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores me reconoce. Entre otros, de los derechos de los trabajadores y trabajadoras a:

- “No ser discriminados de forma directa o indirecta (...) una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del Estado Español (...)” (Aparto 2.c)
- “Su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales”. (Apartado 2.d)
- “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 convecciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de género”. (Apartado 2.e)

La ley de Prevención de Riesgos Laborales impone al empresario la obligación de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras a su servicio; por tanto, este tiene la obligación de tomar las medidas pertinentes para hacer cesar las conductas de acoso laboral. Por esta razón, le pido que intervenga lo antes posible para permitirme continuar con mi labor en la empresa en



condiciones normales, poniendo fin a los comportamientos antes descritos que me afligen enormemente.

En caso de no recibir una respuesta o intervención concretas de su parte, debido al grave daño que el comportamiento de la persona señalada produce sobre mi salud física y mental, no me quedará otra opción que denunciar esta situación de acoso laboral ante la Inspección de Trabajo y eventualmente iniciar el procedimiento judicial correspondiente.

Le saluda atentamente,

---

RECIBÍ:

---

### **ANEXO III. Compromiso de confidencialidad de los miembros de la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones**

Los abajo firmantes, en calidad de Miembros de la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones constituida el día \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_ y designada de conformidad con el Protocolo de Actuación de la empresa \_\_\_\_\_ en materia de acoso laboral, en relación con el escrito de denuncia presentado por D. / D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, registrado con el N.º \_\_ / 20 \_\_.

#### **ASUMEN LOS SIGUIENTES COMPROMISOS**

- Reservar la información que reciban a lo largo de todo el procedimiento, brindarle a la misma el carácter confidencial y mantenerla protegida del acceso de terceros, con el fin de no permitir su conocimiento o manejo por parte de personas ajenas a la Comisión, tanto en el ámbito laboral como extralaboral.
- No permitir la copia o reproducción total o parcial de los documentos e información que le sean entregados o a los que tenga acceso, guardando estricta confidencialidad, discreción y cuidado de los mismos,
- Asumir las consecuencias que un uso indebido de esta información le pueda generar a la empresa \_\_\_\_\_, a alguno de sus empleados o a terceros involucrados directa o indirectamente en la información mencionada, en virtud del presente compromiso y/o de las normas legales que eventualmente puedan ser violadas.

Por último, manifiestan y reconocen conocer en su totalidad el contenido del presente compromiso y que comprenden el alcance y las obligaciones tanto directas como consecuentes que del mismo se derivan, en constancia y aceptación de los que suscriben.

En \_\_\_\_\_ a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Firmado

\_\_\_\_\_

#### **ANEXO IV. Compromiso de confidencialidad de los comparecientes a la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones**

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, con D.N.I N.º \_\_\_\_\_ en calidad de denunciante / denunciado / testigo / agente de igualdad y que comparece ante la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones constituida el día \_\_\_ de \_\_\_ de 20\_\_\_ y designada de conformidad con el Protocolo de Actuación de la empresa \_\_\_\_\_ en materia de acoso laboral, en relación al escrito de denuncia presentado por D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, registrado con el N.º \_\_/20\_\_

#### **ASUMEN LOS SIGUIENTES COMPROMISOS**

- Reservar la información que reciban a lo largo de todo el procedimiento, brindarle a la misma el carácter confidencial y mantenerla protegida del acceso de terceros, con el fin de no permitir su conocimiento o manejo por parte de personas ajenas a la Comisión, tanto en el ámbito laboral como extralaboral.
- No permitir la copia o reproducción total o parcial de los documentos e información que le sean entregados o a los que tenga acceso, guardando estricta confidencialidad, discreción y cuidado de los mismos,
- Asumir las consecuencias que un uso indebido de esta información le pueda generar a la empresa \_\_\_\_\_, a alguno de sus empleados o a terceros involucrados directa o indirectamente en la información mencionada, en virtud del presente compromiso y/o de las normas legales que eventualmente puedan ser violadas.

Por último, manifiestan y reconocen conocer en su totalidad el contenido del presente compromiso y que comprenden el alcance y las obligaciones tanto directas como consecuentes que del mismo se derivan, en constancia y aceptación de los que suscriben.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

Firmado

\_\_\_\_\_

**ANEXO V. Documento de conclusiones elaborado por la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones designada de conformidad con lo previsto en el Protocolo de Actuación de la empresa \_\_\_\_\_ en materia de acoso laboral en el trabajo, registrada con el número \_\_\_\_ / 20\_\_ en el libro de registro de denuncias de acoso y discriminaciones.**

1. Descripción del supuesto objeto de denuncia

Se debe hacer una breve exposición de los antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma, identificación de las personas afectadas: denunciante / víctima / denunciado.

2. Resumen de los hechos denunciados

Descripción de los hechos denunciados y de los documentos aportados por el denunciante en el formulario de denuncia.

3. Resumen de pruebas testificales

Breve resumen de las intervenciones y argumentos expuestos por las partes, testimonios, pruebas y diligencias practicadas.

4. Resumen de pruebas periciales

Se deberá elaborar un breve resumen de los informes elaborados por los asesores que participen en el proceso, tanto los internos como los externos.

5. Conclusiones

Se deben exponer todos aquellos hechos derivados de la información y testimonios que se consideren probados.

6. Propuesta de medidas correctoras

Descripción de todas aquellas medidas correctoras que proponga la comisión.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

**ANEXO VI. Documento de conclusiones elaborado por la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones Designada de Conformidad con lo Previsto en el Protocolo de Actuación de la empresa \_\_\_\_ en materia de acoso laboral, registrada con el número \_\_\_\_ / 20\_\_ en el Libro Registro de Denuncias de Acoso y Discriminaciones. Anexo Relativo a las Alegaciones Recibidas.**

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Los componentes de la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones intervinientes en el procedimiento registrado con el número \_\_\_\_ / 20\_\_\_\_, una vez analizadas las alegaciones finales del denunciante y /o del denunciado, ha decidido por unanimidad / mayoría simple incorporar / no incorporar al presente documento de conclusiones el contenido de las alegaciones recibidas y elevar al Director de Recursos Humanos el contenido íntegro del mismo, incluidos los siguientes anexos:

- Anexo nº1: Alegaciones del denunciante
- Anexo nº2: Alegaciones del denunciado
- Anexo nº3: Votos particulares de alguno de los integrantes de la Comisión

D./D<sup>a</sup>.

D./D<sup>a</sup>.

Presidente de la Comisión

Secretario de la Comisión

**ANEXO VII. Ficha técnica.**

<b>Ficha Técnica</b>		
<b>Protocolo de actuación de la empresa ____ en materia de acoso laboral</b>		
<b>Área encargada de notificar</b>		
<b>Resumen</b>	Publicación y difusión del protocolo de actuación de la empresa ____ en materia de acoso laboral	
<b>Área/s afectadas</b>	Las que se encuentren perjudicadas	
<b>Responsables de la difusión</b>	Aquellos que cada entidad designe	
<b>Nivel de conocimiento</b>	Necesario <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td>Para todo el personal de la entidad</td></tr></table>	Para todo el personal de la entidad
Para todo el personal de la entidad		
<b>Ámbito de aplicación</b>	Toda entidad	
<b>Actuaciones específicas</b>	A determinar por cada empresa	
<b>Fecha de entrada en vigor</b>	La que fijé cada entidad	
<b>Anexos</b>	Los que considere cada empresa	
<b>Personas encargadas del seguimiento</b>	Aquellos que cada entidad designe	

## ANEXO VIII. Diario de incidentes.

Según el Ministerio de Trabajo e Inmigración, INSHT (2010) el objetivo del diario de incidentes se centrará en identificar la posibilidad de que una persona sea objeto real de acoso psicológico en el trabajo. Para ello han realizado un documento denominado “Acoso psicológico en el trabajo. Diario de incidentes” bastante útil para que las organizaciones lo puedan utilizar:

### 1. Diario de incidentes INSHT

#### 1.1 Ventajas de la utilización del 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.

## 1.2 Ejemplo del diario de incidentes

Fecha	Hora	Tipo/s conducta	Lugar	Quién/es hacen conducta	Personas presentes	Otras personas afectadas	Qué hago	Cómo me afecta
dd/mm/aa	hh:mm	Tabla 1	Tabla 2	Código personal	Código personal	Código personal	Tabla 3	Tabla 4

## 1.3 Información de las tablas

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
Criticán 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

<b>TABLA 3: QUÉ HAGO</b>	<b>Código</b>
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

<b>TABLA 4: CÓMO ME AFECTA</b>	<b>Código</b>
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

#### **1.4 Pasos a seguir para la utilización del diario**

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: y Para rellenar esta columna, debes elaborar una lista codificada de



personas. y A cada persona que haya generado un comportamiento de acoso le asignarás un número. y 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.

### **1.5 Resultados**

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 autorregistro.

## **ANEXO IX. Solicitud de inicio de protocolo de actuación ante situaciones de acoso en la Administración Pública.**

Por favor lea detenidamente la siguiente información:

El presente modelo oficial está a su disposición en la página Web de la Dirección General de la Función Pública ( <a href="http://www.gobiernodecanarias.org/cpi/dgfp">www.gobiernodecanarias.org/cpi/dgfp</a> ), así como en el Portal de Personal ( <a href="http://www.gobiernodecanarias.net/empleado">www.gobiernodecanarias.net/empleado</a> ).
Cumplimente de forma obligatoria todos los campos señalados con asterisco.
El Protocolo de Actuación ante situaciones de Acoso en el entorno laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias puede consultarlo en las direcciones Web señaladas anteriormente.
Acompañe esta solicitud de la denuncia (Modelo II bis) y de la documentación probatoria complementaria que desee aportar, tanto la denuncia (Modelo II bis) como la documentación complementaria preséntela en sobre cerrado.

### **IDENTIDAD DE LA PERSONA DENUNCIANTE**

La persona cuyos datos de identidad se han hecho constar, por medio del presente escrito SOLICITA que se inicie por parte de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias el Protocolo de Actuación ante Situaciones de Acoso en el Entorno Laboral.

A tal efecto, adjunta la presente solicitud, en sobre cerrado, la correspondiente DENUNCIA y documentación complementaria.

Asimismo, declara bajo su responsabilidad, con los efectos legales previstos en el artículo 69 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, que son ciertos los datos contenidos en la presente solicitud, así como en la denuncia que se aporta en sobre cerrado (Modelo Anexo II bis).

Y para que así conste, se firma la presente solicitud,

Firma,

ÓRGANO DESTINATARIO

(Señale con una "X" lo que proceda)

<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA
<input type="checkbox"/>	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD
<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN
<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

## **ANEXO X. Modelo de denuncia por acoso en el entorno laboral en una Administración Pública.**

(Documento que se tiene que aportar junto a la solicitud de inicio)

Este documento debe presentarlo en sobre cerrado. Acompañé a este documento, toda la documentación complementaria que considere procedente para acreditar la situación de acoso, sin perjuicio de que, admitida a trámite su solicitud, pueda hacerlo en cualquier otro momento posterior.
El Protocolo de Actuación ante situaciones de Acoso en el entorno laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias puede consultarlo en la página Web de la Dirección General de la Función Pública ( <a href="http://www.gobiernodecanarias.org/cpi/dgfp">www.gobiernodecanarias.org/cpi/dgfp</a> ), así como en el Portal de Personal ( <a href="http://www.gobiernodecanarias.net/empleado">www.gobiernodecanarias.net/empleado</a> ).
El anexo I de este protocolo contiene información importante que puede ayudarte a rellenar esta denuncia.

**Condición con la que denuncia. Señale con una “x” lo que proceda.**

<input type="checkbox"/>	Soy la persona víctima de acoso
<input type="checkbox"/>	Soy la persona que representa legalmente a la persona víctima de acoso
<input type="checkbox"/>	Soy representante sindical
<input type="checkbox"/>	Soy titular del Centro Directivo que tengo conocimiento de la situación de acoso
<input type="checkbox"/>	Soy personal al servicio de esta Administración que tengo conocimiento de la situación de acoso

**¿Qué tipo de acoso denuncia? Señale con una “x” lo que proceda.**

<input type="checkbox"/>	Moral, laboral psicológico
<input type="checkbox"/>	Sexual
<input type="checkbox"/>	Por razón de sexo
<input type="checkbox"/>	Por razón de mi identidad o mi orientación sexual
<input type="checkbox"/>	Por otros motivos personales, sociales y/o familiares
<input type="checkbox"/>	No sabría concretarlo

**Identidad de la presunta víctima de acoso. En caso de que usted no sea la presunta víctima de acoso, trate de rellenar todos los datos que le sea posible.**

<input type="text"/>	Nombre y apellidos (*)
----------------------	------------------------

	Número de documento oficial de identidad (*)
	Teléfono/s de contacto (*)
	Correo electrónico contacto (*)
	Departamento / Organismo
	Centro Directivo
	Unidad Administrativa
	Denominación puesto que desempeña
	Vínculo con la Administración Personal / Funcionario / Laboral / Estatutario / Docente

**Descripción de los hechos que se denuncian. Trate de hacer una descripción lo más clara y detallada posible de los hechos que se consideran acoso en el entorno laboral.**

Firma,

## ANEXO XI. Modelo de denuncia en una Administración Pública

DNI / NIF:

Titular de la Jefatura superior de personal de: \_\_\_\_\_

Asunto: Comunicación de la existencia de comportamientos constitutivos de acoso laboral hacia mi persona

A la atención del titular de la jefatura superior de personal de \_\_\_\_\_

Por medio de la presente, yo, \_\_\_\_\_, con DNI / NIF \_\_\_\_\_ y quien presta los servicios de: \_\_\_\_\_ en: \_\_\_\_\_, tengo el desagrado de comunicarle la presión psicológica que he sufrido de parte de \_\_\_\_\_ desde hace \_\_\_\_\_. Esta presión ha sido ejercida de forma consciente y ha tomado la forma de actos hostiles hacia mi persona con el fin de aislarne y humillarme y así menoscabar mi integridad psíquica, energías y reputación, y perturbar el ejercicio de mis labores al empeorar mi ambiente laboral.

La persona señalada adopta de manera sistemática, recurrente e injusta una actitud de menosprecio hacia mí, adoptando un comportamiento completamente desagradable y del todo inadmisibile.

Así, he debido sufrir, por ejemplo, los hechos de acoso siguientes:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Estos comportamientos, prolongados en el tiempo, tienen consecuencias perjudiciales en mi salud y en mi trabajo, y constituyen una ofensa a mi dignidad y una vulneración del artículo 14.h del Real Decreto Legislativo 5/2015 por el que se aprueba el texto refundido de la ley del Estatuto Básico de Empleado Público que reconoce a los empleados públicos el derecho individual:

“Al respeto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral.”

La ley de Prevención de Riesgos Laborales impone al empresario la obligación de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras a su servicio; por tanto, este tiene la obligación de tomar las medidas pertinentes para hacer cesar las conductas de acoso laboral. Tal y como señala la citada Ley en su artículo 14, este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las Administraciones Públicas respecto del personal a su servicio. Por esta razón, le pido que intervenga lo antes posible para permitirme continuar con mi labor en condiciones normales, poniendo fin a los comportamientos antes descritos que me afligen enormemente.

En caso de no recibir una respuesta o intervención concretas de su parte en el plazo de tres meses debido al grave daño que el comportamiento de la persona señalada produce sobre mi salud física y mental, no me quedará otra opción que acudir a la vía judicial.

Le saluda atentamente,

---

---

RECIBÍ: