

**UNIVERSITAT
JAUME·I**

Trabajo Fin de Grado

**EL MOBBING COMO FENÓMENO
SOCIAL Y RIESGO
EN LAS RELACIONES LABORALES**

Presentado por:

Karen Perelló Castiñeira

Tutor/a:

María Inmaculada Enguídanos Alcón

Grado en Criminología y Seguridad

Curso académico 2018/19

-ÍNDICE-

EXTENDED SUMMARY.....	2
RESUMEN/PALABRAS CLAVE.....	6
ABSTRACT/KEYWORDS.....	7
1- INTRODUCCIÓN.....	7
2-DESARROLLO.....	8
2.1-CONCEPTO DE ACOSO.....	8
2.1.1-TIPOS DE ACOSO.....	8
2.1.2-MOBBING.....	10
2.1.3-FASES.....	14
2.2-LEGISLACIÓN.....	16
2.3-PERFIL DEL ACOSADOR.....	18
2.4-PERFIL DE LA VÍCTIMA.....	21
2.5-CONSECUENCIAS PARA LA VÍCTIMA.....	22
2.6-ESTADÍSTICAS.....	24
3-INVESTIGACIÓN.....	26
3.1-OBJETIVOS.....	26
3.2-METODOLOGÍA.....	26
3.2.1-CONTEXTO DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.2.2-PARTICIPANTES.....	27
3.2.3-INSTRUMENTOS Y RECOGIDA DE INFORMACIÓN.....	27
3.2.3.1-ENTREVISTAS.....	27
4-RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
5-CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.....	33
6-REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
7-ANEXO.....	39

EXTENDED SUMMARY

The present Final Degree Project of 4th of Criminology and Security, of the University of Castellón, Jaume I, with the title of "What is mobbing and how to prevent it", It's main objective is the knowledge of the concept of mobbing, since over the years has been defined by each author in a different way as work harassment, moral morality, psychological terror, scapegoat, etc.

In addition, to know how this crime is developed within a company, that is, because the victim passes phases when he is suffering from work harassment, at which moment he is aware of this, and what happens in the final phase. On the other hand, there is also the description of the most common characteristics that we find in a stalker. Despite this, It doesn't imply that all those who comply with them are stalkers. This leads us to think that we are really dealing with a crime that is difficult to detect and even harder to find the harasser. There is also the description of the characteristics that victims of these crimes usually have. In this case, it happens as with the bullies, it's complicated to know 100% that the person will be a victim, but if it's true that if it meets certain characteristics, it's more likely that it could become a victim.

Taking into account the above, I also wanted to reflect what are the consequences not only of the victim, but also of the company and it's surroundings, since this type of crime affects in all aspects. In the victims, we find that they suffer in all senses but above all psychologically, they can even develop some kind of disorder. The most frequent, after being harassed is Posttraumatic Stress Disorder, since, we speak of a behavior developed by the author that is repeated in time, that is, it lengthens in time and also intensifies.

On the other hand, the company suffers economic losses, as well as, the quality of work and an unhealthy work environment. Finally, the people around the victim, especially their family or friends with whom they have shared their suffering, can have two types of consequences, or be irrational and nervous about all the information that has been given or not understand the facts that he has explained to them because they don't understand why he doesn't get to defend himself.

The work consists of the relevant legislation in order to better understand the crime and how it's typified in the law. It's a way of reaffirming that the victims are protected and that if they suffer this type of crime, they can and should resort to it because they will be

protected. Within the legislation has been divided between the international as has been evolving so far, the Spanish Constitution, as this crime affects the fundamental rights of people such as physical integrity. Also, as it's typified in the Penal Code, in order to know what articles we should go to in these cases and to know what the sanction imposed is. Finally, the laws that refer to the victims of these crimes and to the specific crime.

As a fundamental part of this work, a study has been developed on the protocols that should be developed against harassment within companies. Beginning with the definition of what a protocol is and followed by the method used for the study. Regarding the methodology, the present work focuses on a qualitative methodology, because it focuses on collecting information not only in the responses of the interviews but also based on the observation, that is, on the behaviors, the environment, then interpret the meaning of this. The objective that pursues, that in this case the general one is the one to know the needs of the companies to have a protocol against the labor harassment and specifically, to know the differences between protocols of different companies and the procedure to be followed, to explore the results of the protocols and to detect the errors of these in order to be able to improve it in the future.

The research context has focused mainly on knowing the protocols that each of the companies have in order to have knowledge of themselves, there are really differences when a public or private company.

In addition to this, it also focuses on how to develop a protocol against workplace harassment, the process that it follows in order to reach the conclusion that it's what they could improve in the development of this. As for the participants, they are the City Council of Mislata and El Corte Inglés and several interviews have been conducted to obtain information. In both cases, we are facing professional profiles, since the Human Resources Chiefs are located.

These gave me their protocol so I could compare them. I had more questions to ask but I couldn't get all the results I wanted because it really is a complicated issue within the companies. In spite of this, I obtained a satisfactory result since the information that I provide both was enough to carry out my study.

One of the protocols that gave me ideas was the Municipality of Mislata, since it was a protocol totally for workplace harassment. It was very complete, in addition, although in the

annex this part isn't added because of the maximum number of pages, it contained a description of what mobbing isn't, which is sexual harassment. In addition, to an example of how to document a complaint, where the behavior, the place of the facts, the person who harasses, the witnesses present, date, time, how it affects the victim and a section where to put what I do.

In the latter case, on the next page of the protocol, he mentions what should be done in those cases. I consider that this protocol is a very good one because it also includes what law is based on and reflects how the victim is really protected in the event of something happening to him or her.

On the other hand, in the English Court protocol, the information received was also very interesting, but I realized that not only did they collect harassment at work, but also other behaviors that could harm the employee. So, it wasn't a protocol specifically of mobbing. In spite of this, they also gave me another document, called the Ethical Channel, which explained what was the procedure to follow in any case of suffering some type of behavior that reflects it's protocol. In this case, there was a specific section for cases of workplace harassment, so the information received was very satisfactory.

Finally, with the obtaining of the information of each company, I could verify the differences between both companies, how it's protocol is actually developed and if it's visible to the employees. In addition to this, you can reach the conclusion of whether workers are really protected by the protocol that your company has and if they should modify some aspects.

As main conclusions that I have reached is that there is a need for total awareness for all companies and in general for the population. It's a crime that I consider not to be "known", that is to say, that people aren't aware of what constitutes harassment at work, of which are the conducts that have to make us detect that we are facing a crime. In addition to this, I think that many employees aren't aware of what is the procedure to take in the case of suffering this type of crime, who should turn to when this happens, what solutions the company offers to correct it. I consider that since all the things described above occur, in addition to the reported or known complaints taking into account the statistics presented in my work, they are few, because of the facts presented, because there are really people who aren't aware of this crime or because of fear.

On the other hand, I believe that companies should focus more on preventing labor harassment, instead of, when they have knowledge of a case, think about repairing the damage. We must change the thinking and focus on trying to prevent the future victim from suffering, so when we refer to prevention, it can only be collective and focused on psychosocial risks at work. There are three types of prevention: the first is aimed at preventing risk. Secondary prevention focuses on preventing harm, so that it's objective is what I think is currently more important, because there is a lack of awareness among workers about workplace harassment, in addition to not being trained to develop psychological resources to help them cope with this type of situation. Finally, tertiary prevention, which seeks to limit the damage caused.

Workplace harassment is a problem, since it's difficult to manage this type of risk, so we must look for the measures that can be adopted to prevent and manage psychosocial risks. In short, it's necessary to train the staff adequately, to be involved in decisions and feel that they can communicate with the management of the company in a safe and fluid way, to promote a good working climate under tolerance and mutual respect, to be knowledgeable by the company itself about how they act in the face of a case of harassment and what the sanction is. Also, make programs for the reception of new employees in order to feel more secure and plan professional careers so that they have motivations.

Finally, it's necessary that all companies invest time in which their workers are trained in mobbing, since I believe that employees who have certain characteristics that makes them more vulnerable to suffer harassment, they must know how to develop their own psychological methods or resources in order to face a possible situation of workplace harassment. It's a way to sensitize all workers to be aware that this crime exists, and this cause that over the years, to obtain this training, employees feel more capable or safer when reporting this crime and may even increase statistics on cases of workplace harassment.

I believe that it is a crime serious enough to give it the same importance that is given to others. Therefore, I believe that campaigns should be carried out on mobbing in order to reach the entire population and make possible cases that aren't currently known, claiming and also get statistics with real figures. With this last, I mean, I think it isn't a crime that you have a lot of information and especially current. It doesn't happen as in the case of gender

violence that we are increasingly aware of this atrocious crime. So, I think we really don't have statistics with large samples, nor updated.

Therefore, one solution that I offer to companies is to offer the Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT-45, where 45 behaviors are collected to detect mobbing. As well as carry out the questionnaire about the mobbing of Iñaki Piñuel and Zabala to the employees. This questionnaire consists of 42 questions about behaviors that, if they occur, would be unjustified, whether made by a superior or by an employee. These questions must be answered with a yes or no and in the case of answering affirmatively one or more of one of the issues, as long as we are facing repeated behavior in the time of at least 6 months, this person would be a victim of mobbing in the job. Another solution could be to offer support groups of people who have suffered from workplace harassment or similar situations.

Finally, it's a complicated crime, but I believe that with the time and effort of the entire society we can change this and improve the quality and welfare in the workplace.

RESUMEN

Qué es el mobbing y como prevenirlo, va dirigido a toda la sociedad, en concreto a las víctimas y a las empresas, para que mejoren la calidad y el bienestar en el trabajo. Este tiene como fin que las empresas formen a sus empleados en cuestiones de acoso laboral, para así poder detectar si han sufrido alguna de estas conductas, en caso de ser así, en que fase se encuentran y que conozcan cuales son las consecuencias nocivas tanto para la víctima como para la empresa. También esta la legislación donde explica que principios fundamentales vulnera de la víctima, cuales son sus consecuencias y las leyes que protegen a las víctimas, para que así sepan cuales pueden ser las consecuencias del acosador y que están protegidas. Después de recibir esta información, el trabajo consta de unas estadísticas donde demuestran que existe el acoso laboral. Por otro lado, se presenta un estudio sobre las diferencias de protocolos anti-acoso en empresas públicas y privadas. Es una forma de conocer que es un protocolo y como se desarrolla y de transmitir a las víctimas que están protegidas. En el final del trabajo, están las propuestas de mejora y como prevenir estos delitos para que la víctima no llegue a sufrir las consecuencias.

PALABRAS CLAVE: Mobbing / Riesgos para la víctima/ Protocolo/ Prevención del acoso.

ABSTRACT

What is mobbing and how to prevent it, is aimed at the whole society, in particular victims and companies, to improve quality and welfare at work. The purpose of this is for companies to train their employees in matters of workplace harassment, in order to detect if they have suffered any of these behaviors, if so, in which phase they are and that they know what the harmful consequences are for both the victim and the company. There is also legislation where it explains that fundamental principles they end up injured of the victim, what are their consequences and the laws that protect the victims, so that they know what the consequences of the harasser may be and that they are protected. After receiving this information, the work consists of statistics that show that workplace harassment exists. On the other hand, a study on the differences of anti-harassment protocols in public and private companies is presented. It's a way of knowing that it's a protocol and how it's developed and transmitted to the victims who are protected. At the end of the work, there are proposals for improvement and how to prevent these crimes so that the victim does not suffer the consequences.

KEYWORDS: Mobbing/ Risk of Victims/ Protocol/ Prevention of harassment.

1- INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Fin de Grado de Criminología y Seguridad de 4º curso de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas de la Universidad de Castellón, tiene como objetivo principal el desarrollo del mobbing, es decir, las fases por las que pasa la víctima, las consecuencias para esta y los posibles perfiles que puedan existir de acosador y víctima. Por otro lado, como objetivo más específico, va dirigido a prevenir, en vez de reparar el daño, para así conseguir que las víctimas detecten las conductas de un acosador y entonces no lleguen a sufrir.

La estructura formal del presente estudio, consta de tres bloques. En primer lugar, se encuentra un marco teórico, el cual, está fundamentado por distintos/as autores/as que han publicado a lo largo de su trayectoria profesional estudios sobre el acoso laboral, fases y consecuencias sobre el mobbing. En segundo lugar, se encuentra el estudio de campo, en donde se incluyen los objetivos, el contexto de investigación, la metodología utilizada y resultados. En tercer lugar, las conclusiones y las propuestas de mejora.

2- DESARROLLO

2.1- CONCEPTO DE ACOSO

En primer lugar, según la RAE el término acosar lo define como “*perseguir, sin darle tregua ni reposo, a un animal o a una persona*”. Teniendo en cuenta esta definición, entendemos por acoso toda acción u omisión que se mantiene en el tiempo, cometida por un persona hacia otra, con la intención de atentar contra la dignidad de esta, ya sea de manera verbal o física, es decir, creando un entorno que le sea ofensivo, que le genere indefensión e intimidación.

Por lo tanto, las características principales de este concepto son:

- Debe de existir dos posiciones, la de acosador y acosado para que realmente se produzca.
- Se mantiene en el tiempo, es decir, que se realiza de manera reiterada.
- Existe una situación de desigualdad con la otra persona, ya sea por complejión física, puesto de trabajo, etc.
- Se puede manifestar de distintas manera, ya sea de manera física o psicológica.
- Hay una conducta pasiva por aquellos que observan este acoso hacia el acosado.

Además de esto, el acoso dependiendo de la direccionalidad en la que se enfoca, encontramos distintos tipos:

- Acoso descendente: es el que se realiza desde una persona que tiene una posición superior que la víctima.
- Acoso ascendente: es la contraria a la anterior, es decir, se produce desde una posición inferior a la situación que tiene la víctima.
- Acoso horizontal: se origina desde compañeros hacia estos mismos.

2.1.1- TIPOS DE ACOSO

A continuación, explicaré los distintos tipos de acoso que existen actualmente, por lo que no estamos ante una lista cerrada ya que cada vez hay más formas y estrategias para hacerlo y en un futuro podría ampliarse. Las formas de acoso son:

1. Acoso psicológico o moral; aquellos actos que van dirigidos a generar un entorno de humillación u hostilidad hacia la víctima, perturbando así la vida de esta

mediante insultos, amenazas u otros medios de manera reiterada, e incluso incrementando la frecuencia de estos actos. En este tipo de acoso hay que tener en cuenta el Protocolo de actuación frente al acoso del Consejo General del Poder Judicial.

2. Acoso físico o stalking, hace referencia a esa voluntad que tiene el acosador de establecer contacto con la víctima, es decir, perseguir a la víctima, espiarla, realizar llamadas telefónicas, en definitiva suele desarrollar algún tipo de obsesión por esta.
3. Acoso sexual, es aquel comportamiento de naturaleza sexual ya sea verbal o físico, dirigido a vulnerar el derecho de la dignidad de la persona, generando así un entorno intimidatorio y degradante para la víctima. Además de esta tipología, también encontramos el acoso por razón de sexo, haciendo referencia a la identidad de género o la orientación que tiene la persona. En estos casos, la más frecuente, es la de un hombre sobre una mujer y puede no manifestarse con carácter sexual. Cabe destacar la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
4. Acoso escolar o bullying, actualmente este es uno de los acosos más frecuentes en el ámbito escolar. También se conoce como hostigamiento escolar o maltrato escolar y consiste cualquier tipo de maltrato o agresión ya sea psicológica, verbal o física realizada dentro del ámbito escolar. El primero en definir este acoso fue Dan Olweus, un profesor de psicología de la Universidad de Bergen (Noruega), haciendo referencia que es un *“maltrato entre iguales”* y son *“conductas hostiles contra “el diferente”*”. Por lo tanto estamos ante un perfil de menores de una franja de edad similar.
5. Acoso inmobiliario, es uno de los acosos menos conocidos pero se realiza cuando el propietario de una vivienda quiere que los inquilinos que viven en esta abandonen el domicilio en contra de su voluntad. Las conductas más frecuentes son cortes de suministros de agua, luz o gas.
6. Acoso discriminatorio, es toda conducta dirigida al origen racial, religión, discapacidad, edad de la persona por el hecho de no compartir esos ideales o ir en contra de estas características con el objetivo de ofender y humillar a este grupo de personas.
7. Ciberacoso, este es uno de los más actuales, ya que existe un aumento de las nuevas tecnologías. El ciberacoso se produce cuando el acosador hace uso de los medios de comunicación o redes sociales para difundir información personal, crear falsos rumores o simplemente ofender a la víctima. En esta tipología encontramos

el cyberstalking, que sería el acoso físico descrito anteriormente pero mediante el empleo de las nuevas tecnologías y el cyberbullying que sucedería lo mismo que con el cyberstalking solo que en este caso estaríamos ante un acoso escolar.

8. Acoso laboral o mobbing, es aquel que se produce dentro del ámbito laboral y generalmente se produce de manera descendente u horizontal, generando repercusiones en la víctima tanto psicológicas como físicas.

2.1.2- MOBBING

La palabra “mobbing” tiene el origen en Inglaterra y significa acosar, atacar en masa a alguien, atropellar, etc. Actualmente se están empleando distintos términos como bossing, haciendo referencia a ese acoso descendente ya que “boss” significa jefe y stalking que significaría lo mismo que mobbing. Por otro lado, como definiciones españolas, podemos encontrar distintos términos como: *psicoterror laboral, hostigamiento psicológico, acoso moral, acoso psicológico, acoso psicosocial, síndrome del chivo expiatorio, etc.*

Además de estas definiciones, hay que tener en cuenta las definiciones dadas por autores como:

- El científico LEYMANN, da una primera definición, diciendo que “ *es una situación en la que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral.*”¹ Además de esta definición introdujo una operativa, donde mencionó que este tipo de acoso lleva a una comunicación con falta de ética y que se distribuye por uno o varios individuos, dirigida a una sola persona para así generarle ese sentimiento de indefensión continua, por lo que son acciones frecuentes en el tiempo.
- El profesor MIGUEL BARÓN DUQUE, lo define como “*acciones recurrentes censurables o claramente negativas que van dirigidas contra empleados concretos de manera ofensiva y pueden tener como consecuencia la marginación de éstos en la comunidad laboral. El mobbing se caracteriza por el secreto en el comportamiento de quien lo practica, la capacidad de la víctima para sentirse*

¹ Leymann, *The Content and Development of Mobbing at Work*, European Journal of work and organizational psychology, 1996, p.5.

*culpable y la permisibilidad de los testigos*², por lo que esta definición nos refleja como la conducta que es llevada a cabo es un delito pero es llevada cautelosamente y lo que produce es un aislamiento de la víctima y que la gente que lo presencia no actúe en ocasiones.

Por lo tanto los elementos fundamentales a identificar ante un caso de mobbing según ARTAZCOZ LAZCANO:

1. La continuidad, es decir, estas conductas se van desarrollando en el tiempo y van incrementándose, por lo que hablaremos de mobbing cuando haya una duración mínima de 6 meses.
2. El sujeto paciente o mejor dicho la víctima, generalmente estamos ante un único sujeto ya que en escasos casos sucede que sean varias personas.
3. La finalidad, donde claramente atenta contra el derecho a la dignidad de la víctima y a la exclusión de esta de la organización.
4. Las conductas, que van en aumento y lo que buscan es atacar aspectos distintos de la persona como la dignidad, anteriormente dicha, las habilidades la persona, la vida privada de esta, etc.
5. Finalmente la injusticia de las conductas realizadas y de la situación producida a la víctima.

Como he mencionado anteriormente el acosador va en busca de humillar a la persona, de provocarle malestar, por lo que la conducta que realiza va aumentando su gravedad. Distinguimos 3 tipos de grados de gravedad conforme el efecto que tiene en la víctima:

- Mobbing de primer grado, en estos casos la víctima a logrado huir de estos actos hostiles o ha conseguido reincorporarse en su trabajo o uno similar.
- Mobbing de segundo grado, se produce cuando tiene dificultades para huir, por lo que le cuesta reincorporarse al trabajo y sufre incapacidad mental o física.
- Mobbing de tercer grado, es cuando realmente la persona esta muy afectada, es totalmente incapaz de reincorporarse, está tan afectado que es poco probable que se rehabilite salvo que se someta a un tratamiento especial. En estos casos la persona sufre trastornos psicológicos e incluso físicos.

² Miguel B.D, *La espiral del Mobbing*, papeles del Psicólogo, 2003, p.56.

Por otro lado, Leymann describió 45 conductas³ para así poder determinar lo que es mobbing y lo que no lo es. Esto fue dividido en 5 grupos:

1. Actividades de acoso para reducir así las posibilidades de que la víctima se comunique de manera adecuada con el resto incluyendo el acosador/a:
 - El jefe/a dificulta la posibilidad de comunicarse de la víctima.
 - La víctima es interrumpida cada vez que intenta hablar.
 - Los compañeros le gritan o le hablan con voz muy alta e injurian.
 - Los compañeros no le permiten expresarse.
 - Ataques verbales criticando todo el trabajo que hace.
 - Critican su vida privada constantemente.
 - Se le amenaza de manera escrita.
 - Rechazo de la víctima evitando contacto visual, excluyéndola de reuniones, gestos de rechazo o menosprecio.
 - Se ignora su existencia, dirigiéndose por ejemplo a terceros.
2. Actividades de acoso que evitan que la víctima tenga un contacto social:
 - Nunca se habla con la víctima.
 - Se le asigna un puesto que esté aislada de los compañeros.
 - Se le prohíbe trabajar en equipo.
 - Se niega su presencia física.
 - No se le deja que se dirija a nadie.
3. Actividades de acoso dirigidas a humillar o desacreditarla, impidiendo que la víctima mantenga su reputación personal o laboral:
 - Se maldice o se calumnia a la víctima.
 - Se hacen correr rumores o cotilleos y estos son divulgados por el acosador/a.
 - Se le ridiculiza.
 - Se le atribuyen una enfermedad mental a la víctima.
 - Se le intenta hacer un diagnóstico psiquiátrico.
 - Se fabula que tiene alguna enfermedad.
 - Se imitan sus actos o gestos, su voz, su postura para así ridiculizarlos.
 - Se ataca a sus creencias religiosas.
 - Se burlan de su nacionalidad o su origen.

³ Leymann *Inventory of Psychological Terrorization*, LIPT- 45.

- Se le obliga a hacer trabajos humillantes.
 - Se le controla todo su trabajo.
 - Se cuestiona todas sus decisiones.
 - Se emplean términos obscenos o degradantes hacia la víctima.
 - Se persigue sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones indecentes.
4. Actividades de acoso que están dirigidas a reducir la empleabilidad de manera que le desacredita en el ámbito profesional:
- No se le asigna trabajos relevantes.
 - Se le priva de cualquier ocupación y se impide que tenga iniciativa.
 - Se le asignan tareas inútiles o absurdas.
 - Se le asignan tareas muy inferiores para su capacidad.
 - Siempre tienen tareas nuevas.
 - Se le asignan tareas que necesita una experiencia superior a sus competencias profesionales para así humillar a la víctima.
5. Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:
- Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o que son lo suficientemente nocivos para la salud.
 - Se le amenaza físicamente.
 - Se le agrede físicamente pero sin gravedad, es decir, de manera de advertencia.
 - Se le agrede físicamente sin contenerse, por lo que es con gravedad.
 - Se ocasionan gastos con intención de perjudicarla.
 - Se le ocasionan desperfectos o daños en su puesto de trabajo o en su domicilio.
 - Se agrede sexualmente a la víctima.

Es necesario saber, que solo con una de estas conductas, a pesar de que la víctima recibe más de una, es suficiente siempre que continúe en el tiempo con un mínimo de 6 meses para así desestabilizar a la víctima en su vida, además de hacerle cambiar en muchos aspectos, como por ejemplo, la pérdida de su trabajo.

Por lo que teniendo en cuenta estas características, no es acoso laboral:

- Una situación que no tiene que ver con el trabajo.
- Ocasiones puntuales donde se genera tensión.

- La búsqueda de mejora del trabajo y el rendimiento.
- Sí su jefe realiza una conducta de mando.
- Deterioro de las condiciones del trabajo.
- Cuando realiza una actividad apartada por el tipo de tarea asignada.
- La habladuría “sana”, es decir que no tiene que ser negativo necesariamente.
- La mala organización de trabajo o la falta de comunicación en el trabajo.
- La carencia de impulso en el trabajo.
- Conflictos propios y puntuales del trabajo.
- La incapacidad a la hora de realizar un trabajo.

2.1.3- FASES

Según Leymann existen 4 fases del Mobbing:

1. Conflicto cotidiano: pueden constituir el inicio de todo un proceso vejatorio.
2. Inicio del terror psicológico: madura el conflicto cotidiano y adquiere el carácter de continuo. Puede ocurrir de manera rápida pero normalmente *“esta fase se prolonga en la medida en que en la organización se niegue la existencia del conflicto, o se evite el mismo o incluso se decida no intervenir por entender que forma parte de un conflicto privado”*⁴. También es conocida esta fase como “mobbing o de estigmación”.
3. Errores y abusos no legales: consideran a la víctima como causante o en otros casos cuando deciden actuar ya es tarde para la víctima porque le han hecho *“un daño psicológico prácticamente irreparable, habrá disminuido su rendimiento laboral, con bajas o ausencias injustificadas, ante el infierno que le supone tener que acudir al trabajo”*⁵. La víctima empieza a enfermar.
4. Exclusión de la víctima del mundo laboral: incapacidades, renuncia o bajas cada vez más largas hasta que queda excluido totalmente del mundo laboral.

Por otro lado, encontramos fases descritas por otros autores como Zapf y Gross, en 2001. Estos siguieron el modelo de *Friedrich Glasl’s Model of Conflict Escalation*, el cual constaba con 9 fases denominadas: 1. Endurecimiento; 2. Debate; 3. Acciones; 4.

⁴ José Manuel.B.G, *El acoso laboral como delito y fenomeno social*, 2016, p.87, disponible en: eumed.net.

⁵ José Manuel.B.G, *El acoso laboral como delito y fenomeno social*, 2016, p.87, disponible en: eumed.net.

Imágenes y coaliciones; 5. Pérdida de cara; 6. Estrategias de amenazas; 7. Golpes destructivos limitados; 8. Fragmentación del enemigo; 9. Juntos hacia el precipicio. Sin embargo, estos autores lo que hicieron es diferenciar 3 fases pero dentro de éstas estaban los 9 descritas por Glasl.

La primera fase es la de *“racionalidad y control (etapas 1-3)”*, por lo que entraría la parte donde se está generando tensión pero buscan alternativas para solucionarlo y la situación aun está controlada. Después, en la segunda fase *“de relaciones graves (etapas 4-6)”*, es cuando realmente se genera el problema, ya que se ha perdido el control y *“se evoluciona hacia una hostilidad manifiesta, defienden su reputación y lanzan ataques directos hacia el contrario”*.⁶ Finalmente, la tercera fase denominada *“agresión y destrucción (etapas 7-9)”*, donde existe una gran dificultad para solucionar la situación por lo que las acciones empeoran hacia la víctima.

Además de estos autores, están las fases de Suay Celia, que se basa en las establecidas por Leymann pero añade dos más. Son:

1. Perversión del conflicto, es decir, se genera un conflicto en el ámbito laboral y al no solucionarlo o superarlo es cuando pasa a perjudicar y se transforma en mobbing.
2. Consolidación, *“lo que inicialmente podía ser una desatención, incluso una grosería ocasional, se transforma en rutina, las pequeñas agresiones se van intensificando”*⁷. Por lo que el ambiente se va endureciendo pero la dirección de la empresa no le da importancia, ya sea de manera consciente o inconsciente.
3. Hostilidad de la dirección, en este caso la dirección es consciente por lo que interviene pero frecuentemente ya es demasiado tarde porque la víctima ya ha sufrido mucho, por lo que, como he mencionado anteriormente en las fases de Leymann, la dirección creerá que la víctima es la causante del conflicto.
4. Diagnóstico médico y tratamiento incorrecto, en esta fase son los profesionales quienes no creen a la víctima en su totalidad *“[...] o no toman en consideración los factores ambientales, y le diagnostican erróneamente alguna patología tal como paranoia, manía depresiva, o trastornos del carácter”*⁸.

⁶ José Manuel.B.G, *El acoso laboral como delito y fenomeno social*, 2016, p.89, disponible en: eumed.net.

⁷ José Manuel.B.G, *El acoso laboral como delito y fenomeno social*, 2016, p.90, disponible en: eumed.net.

⁸ José Manuel.B.G, *El acoso laboral como delito y fenomeno social*, 2016, p.91, disponible en:

5. Debilitamiento de la posición jurídica de la víctima, es decir, no puede defenderse adecuadamente ya sea porque la empresa no colabora en su defensa para corroborar que realmente ha sufrido acoso laboral o porque realizan informes que son desfavorables hacia la víctima.
6. La auto-exclusión de la víctima, está es la última fase y consiste en que la víctima ya no trabaja en la empresa ya sea por enfermedad o porque ha llegado a suicidarse.

En definitiva, todos los autores mencionan el mismo proceso por el que pasa una víctima de mobbing, salvo que algunos deciden desglosar más estas fases para así entender mejor el sufrimiento cuando ocurren estos hechos.

2.2- LEGISLACIÓN

Primero mencionar en el ámbito Europeo. La normativa europea pasa por 3 fases:

1. La resolución del 11 de Junio de 1986 que condujo a la Resolución 90/C y la Recomendación 92/131/CEE. Estas se limitaron a regular una modalidad de hostigamiento en el trabajo, el acoso sexual, mientras iba surgiendo la preocupación por la violencia psicológica en el trabajo.
2. Las Directivas 2000/43/CE y 2000/78/CE, donde se introduce esa preocupación por el mobbing y se acaba tratando como un acoso donde existe una presión laboral que es injustificada y por lo tanto abordándose de manera independiente del acoso sexual. Se reconoce que el mobbing afecta al ambiente del trabajo y pone en peligro al trabajador y atenta contra su dignidad, por lo que insta a los Estados a través de la legislación nacional a que prevenga de manera eficaz el riesgo laboral que pueda originar estas conductas.
3. La Directiva 2002/73/CE y Resolución 2001/2339, donde la primera trata el propio artículo del acoso sexual y laboral incluyendo así el acoso sexual como una de las formas de acoso laboral que puede sufrir un trabajador y la Resolución siguiente, indica de manera clara cuales son las causas, los efectos y los principales afectados.

En cuanto a la Constitución Española, los artículos relacionados son:

- Artículo 10.1, protección de la dignidad de la persona y los derechos que le son inherentes, ya que el acosador busca atentar contra este derecho fundamental.
- Artículo 14, que hace referencia al principio de igualdad, porque este vulnera este principio prevaleciéndose de su cargo generalmente.
- Artículo 15, sobre el reconocimiento al derecho a la vida y a la integridad física y moral, ya que como he mencionado anteriormente en algunos casos puede llegar a afectar físicamente, además de que estamos ante un acoso moral.
- Artículo 18 que garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, porque en estos casos la imagen y el honor de la persona se ven afectados por el aislamiento que producen en la empresa.

Conforme al Código Penal cabe destacar la Ley Orgánica 5/2010, 22 de junio, la cual introduce la figura del acoso moral al trabajador en el artículo 173.1, diciendo: *“El que infringiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años. Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaleciéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima”*⁹. La problemática de este artículo, es que basándonos en lo que escribió el legislador con *“prevaleciéndose de su relación de superioridad”*, nos debemos cuestionar si entonces solo recoge el bossing, es decir el acoso descendente y no el resto, al igual que cuando dice *“en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional”*, si realmente incluye todas las organizaciones.

Además de esto, como principales normativas, se encuentra la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, en el artículo 14, donde se recogen los derechos individuales, en el apartado h, se fija como derecho básico el *“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”*¹⁰.

Por otro lado, dentro de esta misma ley, en el artículo 95.2 recoge las faltas que son muy graves y en el 95.2.o, es donde menciona que el acoso laboral es una de ellas.

⁹ BOE, Ley Orgánica 5/2010, 22 de Junio, p.71.

¹⁰ BOE, Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, p.17.

Después, dentro 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, en el artículo 4 donde recoge los derechos laborales, en el apartado 2.c reconoce el derecho “ *a no ser discriminado directa o indirectamente para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad, dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o 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*”¹¹. También destacar el artículo 4.2.d, hace alusión a la integridad y a la adecuada política de seguridad e higiene y el artículo 4.2.e, ya que es uno de los más importantes porque se refiere al respeto de la intimidad y a la consideración debida a la dignidad y este es uno de los artículos que primero se vulnera en un caso de acoso laboral. Finalmente, el artículo 17 donde destaca el derecho a la no discriminación en las relaciones laborales.

Por último, mencionar la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, ya que conforme el artículo 2.1 el objeto general de esta Ley es la promoción de la seguridad y **la salud de los trabajadores** mediante la aplicación de medidas necesarias para la prevención de los riesgos derivados del trabajo, por lo que protege el bienestar de estos. En el artículo 14.1 el derecho que tienen los trabajadores a una **protección integral y eficaz** en materia de salud y seguridad y se llevará a cabo a través de un conjunto de medidas, que están destinadas a reducir o evitar los riesgos derivados del trabajo. En el apartado 2 de este mismo artículo menciona la obligación que tiene el propio empresario de gestionar esta prevención garantizando así la seguridad y la salud. Finalmente, en el artículo 16 sobre el Plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva, destacar la finalidad que persigue que es la de garantizar el equilibrio físico, psíquico y social de las personas en el entorno productivo.

2.3- PERFIL DEL ACOSADOR

Respecto al perfil del autor, se ha investigado mucho sobre sus características aunque es cierto que los “*investigadores tienen dificultades para acceder a los acosadores que, por lo general, niegan la gravedad de sus conductas destructivas*”¹². Con esto remarca

¹¹ BOE, 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, p.11.

¹² Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.105.

que generalmente los acosadores, no realizan esta conducta de manera consciente, por lo que no la realizan de manera intencionada. Por ello, es necesario saber el por qué cometen mobbing sin tener la voluntad de hacerlo. Según Marie-France Hirigoyen se divide en 6 aspectos¹³:

- Por miedo: “las conductas de acoso pueden ser consecuencia de la presión, o incluso del maltrato, que estos responsables sufren a manos de sus propios superiores”¹⁴, por lo que aquí deja ver como en ciertos casos es posible que el acoso este sucediendo por la presión realizada de manera jerarquizada. Además de que como el trabajador vive con miedo puede provocar que este ataque a otros sin que antes sea atacado.
- Por debilidad: en este caso encontramos a dos tipos: los jefes que maltratan a sus empleados por el cúmulo de tareas que debe desempeñar y por otro lado, aquellos que no saben controlar sus emociones y entonces realizan mobbing sobre el empleado.
- Por falta de inteligencia emocional o de competencias sociales, es decir, aquellos que no han sido educados con las pautas concretas para tener una relación personal, por lo que no saben comunicarse. “Este es el caso de los alexitímicos, cuyos rasgos de personalidad los llevan a protegerse de las emociones y a fundirse en un marcado conformismo social”¹⁵. Estos son eficaces pero a la vez fríos y pasivos, por lo que no reconocen si una persona esta sufriendo.
- Por la necesidad de afirmarse: actualmente esta tipología se sigue debatiendo, ya que dependiendo de los autores unos consideran que la falta o el exceso de autoestima pueden llevar a acosar a una persona y otros discrepan. Marie-France. H menciona un estudio que se hizo en 1998, por Roy F. Baumeister¹⁶, donde se concluyó que una personalidad narcisista, es decir, persona con una autoestima que es elevada pero a la ve frágil es posible que realiza una conducta agresiva.
- Por envidia o celos: esto ocurre en los casos en que la empresa genera equipos para que exista competitividad “sana”, lo que sucede, es que en una gran mayoría de estos supuestos, lo que genera es envidia o celos de si el “rival” lo realiza mejor que la otra persona, por ello cabe la posibilidad de que esté cometa mobbing.

¹³ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.106-107-108.

¹⁴ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.106.

¹⁵ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.107.

¹⁶ R.F.Baumeister, D.T.Gilbert, S.T.Fiske y G.Lindzey, (comps), *Handbook of Social Psychology*, Nueva York, McGraw-Hill, 1998, p.680-740.

- Por pasividad: es en el supuesto de que la persona se muestra tan indiferente que no le importa seguir al “líder”, por ello puede llegar a cometer esta conducta aún sabiendo que el lo que hace el “líder” está mal.

Por otro lado, nos encontramos a los acosadores por razones patológicas, como:

- Personalidad obsesiva: este tipo de persona *“necesita organizar, controlar y dominar”*¹⁷, por ello al tener estas características les puede afectar los cambios que se generen en el grupo o en la propia empresa por lo que pueden hacer sufrir a otros. Además de que ese control o dominio puede llevarle al acoso por obsesionarse con alguien.
- Personalidad paranoica: esta personalidad nos la podemos encontrar tanto en acosador como en falsa víctima ya que pueden pensar que alguien les está acosando y denunciarlo. En el caso del acosador suele estar en una posición elevada, es decir, un jefe o líder y suelen estallar como los obsesivos, cuando ven que se generan cambios.
- Perversos morales o perversos narcisistas: son aquellos que tienen un encanto personal, es decir, saben comunicarse por lo que se les da bien relacionarse socialmente, por ello demuestran seguridad en si mismo pero son mentirosos. *“Sabem activar la parte perversa de los empleados que tan solo son algo neuróticos para que participen en su juego”*¹⁸.

Finalmente, nos encontramos al denominado “grupo hostil” que es aquel grupo de trabajadores que teniendo mayor o menor incidencia en el acoso laboral hacia la víctima, realmente contribuyen realizando conductas hacia la víctima, como un acosador más o lo que se denomina *“testigos mudos”*¹⁹. Este grupo se denomina así por el hecho de que conocen las circunstancias pero no actúan frente a ello sino que simplemente miran, consienten y callan.

¹⁷ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.110.

¹⁸ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.111.

¹⁹ José Manuel.B.G, *El acoso laboral como delito y fenomeno social*, 2016, p.65, disponible en: eumed.net.

2.4- PERFIL DE LA VÍCTIMA

En concreto no hay una serie de características que al 100% determinen que una persona puede sufrir mobbing. *“Los investigadores que han intentado determinar si las personas que sufren acoso presentan características específicas han concluido que no comparten ninguna característica general, sino que se trata de un grupo heterogéneo de víctimas”*²⁰. Por lo que, es complicado saber que tipo de persona dentro del trabajo puede llegar a ser víctimas, por ello podemos ser todos. Sí es cierto, que hay ciertas características por las que existe más probabilidad de que sufran acoso. Se trata de personas: *“Generalmente mujeres, en concreto de entre 35 y 45 años; son personas muy autoexigentes; respetan las normas sociales; se preocupan por su imagen; autónomos; tienen iniciativa; gran capacidad profesional y son apreciados por los compañeros”*²¹. Teniendo en cuenta lo anteriormente dicho, es complicado saber quién es el objetivo del acosador, ya que en algunos casos no se cumplirá con las características descritas anteriormente. A pesar de esto, *“hay estudios que demuestran que estar en una situación de debilidad psicológica aumenta el riesgo de convertirse en el objetivo del acosador”*²².

Por otro lado, mencionar que también existen falsas víctimas. Esto ocurre cuando lo que buscan realmente es un beneficio económico o hacer escuchar dentro de la empresa o directamente perjudicar a la otra persona. Los empleados que denuncian falsamente suelen ser *“personas incompetentes y de mala voluntad que se sienten acosadas en cuanto se las reprende para que mejoren en su trabajo o a otras que han encontrado en este concepto una oportunidad para ajustar con su jefe, porque no están satisfechos con su trabajo”*²³. En este supuesto entraría lo mencionado anteriormente, que son las personalidades paranoicas. Además de esto, hay que tener en cuenta que la persona que es juzgado de manera injusta, sufrirá las mismas consecuencias que la víctima explicadas a continuación.

²⁰ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.100.

²¹ Martínez.L.M, Irurtia.M.MJ, Camino M.L, Torres.M.H, Queipo.B.D, *El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente*, Universidad de Valladolid, 2012, p.8.

²² Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.100.

²³ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.104.

2.5- CONSECUENCIAS PARA LA VÍCTIMA

Primero mencionar que además de las consecuencias para la víctima también están las que sufren las personas cercanas a la víctima y las consecuencias de la empresa. Comenzaré explicando las de la víctima, ya que es el objeto de este trabajo. Conforme la clasificación de Marie-France Hirigoyen, existen 7 impactos hacia la víctima:

1. Reacciones de estrés, hace referencia a la relación que existe del acoso laboral con estrés. Menciona que *“un estudio belga comparó las consecuencias psicológicas y sociales del acoso moral con las del estrés laboral. Al parecer, el sufrimiento psicológico de las víctimas de acoso es mucho más marcado que en las personas estresadas”*²⁴. Por lo que esto refleja la relación que hay entre el acoso laboral y el estrés intenso que sufren las víctimas en la primera etapa del acoso.
2. Trastornos psicosomáticos; en gran parte de casos, la víctima no es consciente de que está sufriendo acoso moral hasta que las consecuencias son graves, por lo que llegan a sufrir trastornos. Incluso depresión, trastorno de estrés postraumático, trastorno de ansiedad generalizada, trastorno por consumo de sustancias en el caso de la adicción, trastorno musculoesqueléticos, desestructuración familiar y deterioro social. *“Se ha demostrado que el acoso moral en el trabajo aumenta entre un 25 y un 90% el riesgo de baja por enfermedad”*²⁵.
3. Consecuencias psicológicas; esto va relacionado con lo explicado anteriormente, ya que como el mobbing es un acción que se repite en el tiempo y el acosador aumenta la intensidad de los actos con el paso del tiempo, esto produce graves consecuencias psicológicas como la depresión o ansiedad.
4. Trastorno de estrés postraumático, generalmente las víctimas suelen tener este trastorno ya que la acción se prolonga en el tiempo. Por otro lado, las consecuencias que suelen sufrir son imágenes intrusivas, es decir, sufre *flash-back* de la situación que sufrió. Otra consecuencia, es la evitación, porque toda víctima intenta no volver a sufrir el hecho traumático e hiperactivación, es decir, hipervigilancia.

²⁴ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.66.

²⁵ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.69.

5. Especificidad del acoso moral, con esto hace referencia a que *“Aún mucho tiempo después, las víctimas se preguntan acerca de lo sucedido, intentan encontrarle explicación y justificarse, para acabar dudando de sí mismas y culpabilizándose”*²⁶.
6. Acoso moral y suicidio, *“Heinz Leymann estimó que entre 1/6 y un 1/15 de los suicidios registrados oficialmente son consecuencia del mobbing”*²⁷. Por lo que, existe cierta relación entre el acoso moral y el suicidio pero eso no implica que sea una causa frecuente entre las víctimas mobbing, ya que es una situación difícil e intervienen otros factores para que se lleve a cabo.
7. Consecuencias sociales, algunas de las consecuencias más comunes socialmente es que la víctima acaba solicitando la baja y cada vez la va alargando más por lo que provoca un aislamiento además de generalmente la pérdida de su trabajo.

Por otro lado, las personas cercanas a la víctima también sufren ya que la víctima en estos casos, se apoya en los familiares y acaba afectando al ambiente familiar, ya sea porque no comprendan los hechos, es decir, porque no se defiende ante la situación que se le ha presentado a la víctima o por el hecho de que se transmite ese nerviosismo o irritabilidad hacia la familia.

Finalmente los síntomas que existen en el ámbito organizacional es alteración en las relaciones interpersonales, disminución de la cantidad de trabajo, en la calidad, aumenta el absentismo y la rotación interna-externa, deterioro del clima laboral y aumento de la accidentalidad. Por lo que, las consecuencias que puede sufrir la empresa son la alteración del entorno laboral, alteración de la organización del trabajo. Además de esto existen costes directos e indirectos en el trabajo como: reducción calidad, pérdida del prestigio de la empresa, deterioro de la imagen, disminución de los clientes, necesidad de mejorar las medidas de seguridad y menor productividad y eficiencia. En el informe del Parlamento Europeo menciona que *“ la ausencia de un trabajador europeo puede costar a su empresa entre 100 y 400 euros diarios. En un año, un trabajador acosado puede costar a su empresa entre 17.500 y 50.000 euros”*²⁸.

²⁶ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.77.

²⁷ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.78.

²⁸ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.82.

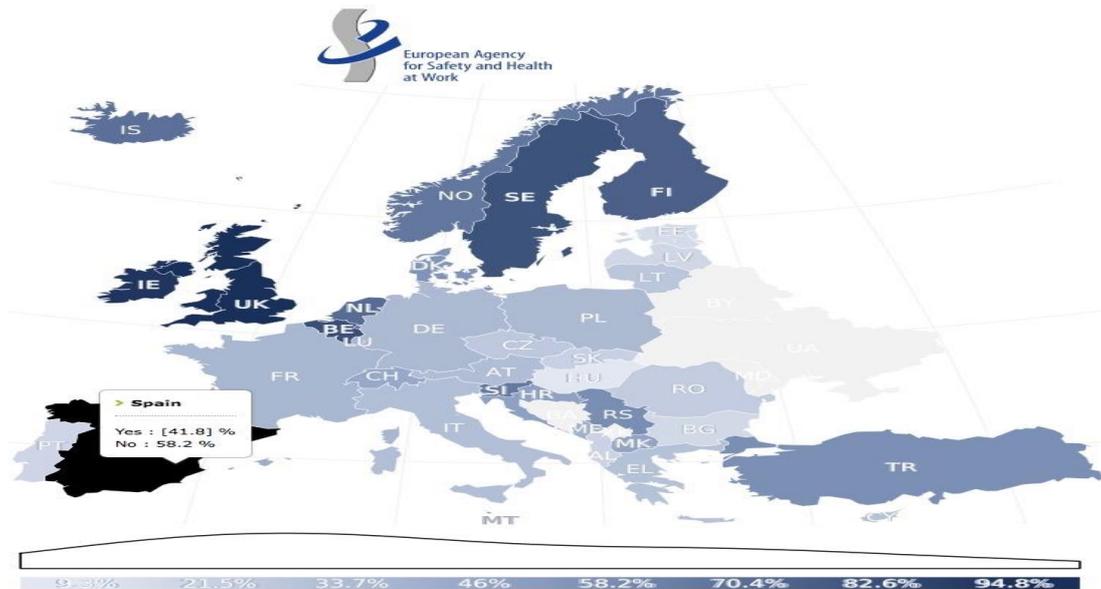
2.6- ESTADÍSTICAS

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, realizó una encuesta en 2014, donde aporta datos a nivel Europeo sobre los riesgos en el lugar del trabajo, sobre todo de los nuevos que existen. En este último caso, hace más hincapié en los riesgos psicosociales y consideran que *“son un área de preocupación creciente en los lugares de trabajo europeos”*²⁹. Teniendo en cuenta la definición dada sobre el acoso laboral, encontramos riesgos psicosociales presentes en la muestra tomada por la Agencia Europea que pueden tener relación con el acoso laboral, como sería:

- La comunicación o cooperación deficientes: donde encontramos que en España se sufre en un 19,4%.
- Presión de tiempo: se registraron un 31,2% de casos en España.
- Inseguridad laboral: existe un 17,5%.
- Procedimiento establecido para enfrentar casos de amenazas, abusos y agresiones: en este caso encontramos que España con un 45,4% del 100% del procedimiento establecido.
- Procedimiento para enfrentar casos de bullying o acoso: a diferencia del anterior procedimiento, este consta de un 41,8% del 100% del procedimiento establecido.

Esto nos lleva a concluir que aún hay un alto riesgo de sucesos de acoso laboral. Por otro lado, la Agencia Europea esta realizando actualmente otra encuesta y será publicada en 2020, por lo que podremos ver si se producen cambios.

²⁹ Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER), disponible en: <https://osha.europa.eu/es/surveys-and-statistics-osh/esener>



Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística³⁰ realizó en 2013 una estadística donde se registró el bienestar de las personas empleadas y se dividió en los factores de riesgo como la sobrecarga de trabajo, la violencia o amenazas y el acoso o intimidación. Teniendo en cuenta los datos presentados en ambos sexos podemos ver como en este año los que más sufrieron acoso fueron personas de 55 años y más, pero a pesar de esto, la frecuencia de acoso registrada por el INE es muy bajo, a diferencia de la sobrecarga de trabajo a los empleados.

Tabla 1: Accidentes laborales y problemas de salud relacionados con el trabajo, año 2013, INE

Módulo año 2013. Accidentes laborales y problemas de salud relacionados con el trabajo.				
Enfermedades				
Ocupados de 16 y más años expuestos a efectos adversos para su bienestar mental, según el factor con mayor efecto negativo, por sexo y grupo de edad				
Unidades: miles de personas y porcentaje				
	Total	Presiones de tiempo o sobrecarga de trabajo	Violencia o amenaza de violencia	Acoso o intimidación
Porcentaje				
Ambos sexos				
TOTAL	100,00 ³	84,79 ³	10,14 ³	5,07 ³
16-24	100,00 ³	84,47 ³	9,60 ³	5,93 ³
25-34	100,00 ³	84,59 ³	10,73 ³	4,68 ³
35-44	100,00 ³	86,21 ³	9,09 ³	4,70 ³
45-54	100,00 ³	83,96 ³	10,79 ³	5,25 ³
55 y más	100,00 ³	82,92 ³	10,75 ³	6,33 ³

³⁰ Instituto Nacional de Estadística, disponible en: http://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t22/e308/meto_05/modulo/base_2011/2013/I0/&file=02013.px

3- INVESTIGACIÓN

La presente investigación, se centra en el estudio de los Protocolos Anti-Acoso presentados por el Ayuntamiento de Mislata y El Corte Inglés, para así conocer las diferencias entre una empresa privada y una pública. En las siguientes páginas, expongo los objetivos pretendidos, metodología utilizada y resultados.

3.1- OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Conocer las necesidades de las empresas de tener un protocolo contra el acoso laboral.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Conocer las diferencias entre protocolos de distintas empresas y el procedimiento a seguir.
- Explorar los resultados de los protocolos.
- Detectar los errores de estos para proponer alternativas.

3.2- METODOLOGÍA

Respecto a la metodología, el presente trabajo se centra en una metodología cualitativa, debido a que se centra en recoger información no solo en las respuestas de las entrevistas sino también basándose en la percepción, es decir, en los comportamientos, el entorno, para así luego interpretar el significado de este.

En definitiva, *“la Investigación Cualitativa es la que permite conocer cuáles son los cambios actitudinales y motivacionales, cómo están afectando a la empresa y hacia dónde se orientan”*³¹.

³¹ Báez. J. y Tudela. P, *El método cualitativo de investigación desde la perspectiva de marketing: el caso de las universidades públicas de Madrid*. Tesis Doctoral de 2014, p.32.

3.2.1- CONTEXTO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se ha enfocado principalmente en conocer los protocolos que tienen cada una de las empresas para así tener conocimiento de si realmente existen diferencias de una empresa pública o privada. Además de esto, también se centra en como se desarrollan los protocolos contra el acoso laboral, para poder ofrecer alternativas.

3.2.2- PARTICIPANTES

En cuanto a los participantes, son el Ayuntamiento de Mislata y El Corte Inglés. Se han desarrollado distintas entrevistas para obtener información.

3.2.3- INSTRUMENTOS Y RECOGIDA DE INFORMACIÓN

En la presente investigación, se han utilizado como instrumentos de recogida la entrevista y la observación del participante.

3.2.3.1- ENTREVISTAS

En cuanto, la entrevista se trata de una confrontación interpersonal, es decir, la entrevistadora en este caso formulará al entrevistado/a preguntas con el fin de conseguir las respuestas que están relacionadas con el propósito que se persigue en la investigación. Por ello debe de ser una entrevista individualizada para así obtener más información.

El registro de la información obtenida debe hacerse por parte del entrevistador/a de una forma muy completa, es decir, no debe de ser resumida. Este registro se puede realizar tomando notas y/o utilizando algún sistema tecnológico de grabación (grabadora de audio o incluso vídeo) o empleando un ordenador para así recoger toda la información que se nos proporciona del entrevistado/a y así evitaremos sesgar parte del contenido recibido.

El objetivo que persigue la entrevista siempre dependerá del objetivo que nos hayamos planteado y de la habilidad que tiene el entrevistador para controlar como va evolucionando esa entrevista y reiterar de manera clara el que es lo que se persigue con la investigación.

Según el tipo de estructura, existen tres tipos de entrevistas, tenemos las siguientes:

- **Entrevistas Estructuradas:** en las que las preguntas, así como su secuencia y en ocasiones incluso las respuestas (entre las que tiene que elegir la o el entrevistado) están establecidas de antemano.
- **Entrevistas Semiestructurada:** existe un esquema o pauta previa con algunas preguntas que se plantearán al entrevistado/a. En función de las respuestas (tanto verbales como no verbales) el entrevistador/a planteará nuevas vías de indagación que resulten de interés a los propósitos de la investigación.
- **Entrevista No Estructurada:** las preguntas están guiadas por esquemas implícitos, no existe un conjunto de preguntas prefijadas de antemano. Se requiere un gran dominio de la técnica por parte del entrevistador/a para conseguir el objetivo de la entrevista, requiriendo un gran dominio del investigador/a y así, buscar la profundización del caso, en el que se preocupa la investigación.

En el presente Trabajo de Fin de Grado, se han realizado Entrevistas Estructuradas, debido a que las cuestiones estaban planificadas previamente.

ENTREVISTA PERSONAL A AMBAS EMPRESAS

- ¿Dispone la empresa de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral?
- ¿Cuál es?
- ¿Lo han puesto en marcha alguna vez?
- ¿Cuál ha sido el resultado?
- ¿Los empleados están informados de este protocolo? Si están informados, ¿Dónde?
- ¿La empresa ha realizado campañas para concienciar a los trabajadores de que en ese caso que lo comuniquen?
- ¿Se ha realizado un seguimiento o entrevistas a los trabajadores para saber si se encuentran a gusto con el trabajo?
- ¿Han recibido del trabajador un comunicado por un supuesto de acoso laboral?
- ¿En qué han consistido las conductas de acoso si ha existido?
- ¿De las recibidas el acosador es varón o mujer?
- ¿Cuáles han sido las consecuencias del acosador?

4- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Primero, una definición de protocolo, que es aquel *“documento que se elabora en el seno de la empresa, preferentemente a través de la negociación, que recoge procedimientos específicos de actuación para prevenir y castigar el acoso que tenga lugar en ella, creando sistemas autónomos de resolución interna de conflictos”*³².

En cuanto a las empresas, el Corte Inglés es transparente ya que tienen el protocolo en su web www.corteingles.es dentro del Grupo El Corte Inglés, en el apartado Gobierno Corporativo y dentro de Ética y cumplimiento³³. En esta parte se encuentra el Código Ético, que es donde recoge el protocolo que tienen integro para las irregularidades que haya dentro de la empresa, recogiendo en los Empleados y Directivos, un apartado donde El Grupo garantiza: *“que el ambiente laboral esté libre de toda forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo, manteniendo procedimientos de prevención, detección y resolución”* (Código Ético, p.4). Esta es la primera toma que hace su Código Ético con el acoso laboral. Después de esto vuelve a ser mencionado de manera indirecta, en lo que requiere para sus empleados y directivos en el apartado número 5 *“informar por los cauces establecidos de aquellas situaciones potencialmente contrarias a los principios y valores del Grupo”* (Código Ético, p.4).

Por otro lado, hace referencia a los proveedores y socios comerciales, mencionando que estos también deben de aceptar el Código Ético, por lo que hay una referencia indirecta al acoso laboral. (Código Ético, p.5).

En cuanto a la responsabilidad social empresarial, medio ambiente y entorno, el Corte Inglés, *“está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que supone asumir como propios los principios de respeto a los derechos humanos, laborales, medioambientales y contra la corrupción que integran este código ético internacional”* (Código Ético, p.6 y 7). En este aspecto vemos la importancia que le dan a los derechos laborales por lo que también respalda todos los apartados anteriores, es decir, el garantizar el ambiente laboral sano.

³² Ma Teresa.V.P, *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo*, ed.tecnos, 2011, p.65.

³³ Código Ético y Canal Ético, disponible en:

<https://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/es/gobierno-corporativo/etica-y-cumplimiento/normas-eticas/>

Además de esto, encontramos un apartado de aplicación, aceptación y divulgación, donde menciona que este protocolo *“será objeto de acciones formativa, sensibilización y concienciación para su oportuna comprensión y puesta en práctica en toda la Organización”* (Código Ético, p.9), por lo que también se centra en hacerlo llegar a sus empleados para así que estos estén sensibilizados.

En segundo lugar, tenemos el Canal Ético donde se recoge el procedimiento a seguir en caso de recibir una denuncia de acoso laboral. En la propia introducción de este ya menciona que *“se activa el Canal ético como cauce de comunicación y conocimiento, a través del procedimiento que se regula”* (Canal Ético, p.4), por lo que ya menciona para que sirve este. Quien gestiona estos casos es el Responsable de Cumplimiento Normativo, este *“asume la labor de recepción, verificación y tratamiento de las denuncias recibidas por los medios habilitados para ello”* (Canal Ético, p.5). Además menciona los cauces por los que se puede comunicar como el correo electrónico, la web propia del Corte Inglés, intranet corporativa y también disponen de una dirección postal para comunicarlo.

Después de esto el Canal Ético recoge dos tipos de denuncias, desarrolladas a mala fé que entonces *“se comunicará al Departamento de Personal para la adopción de las medidas adecuadas”* (Canal Ético, p.6) y las realizadas de buena fe donde se necesitará la identificación del denunciante, los actos que le repercuten y testigos en caso de que hallan a la hora de denunciar. Después se hará un acuse de recibo e información, es decir, se le informa a la otra parte para así entrevistar a la presunta parte responsable. Se realizarán informes periciales profesiones internos o externos, se tendrá acceso a documentos con los hechos denunciados y se realizará un informe final y resolución donde en su caso *“ se dará traslado al Departamento de Personal para la aplicación de medidas disciplinarias que correspondan, o al Departamento de Asesoría Jurídica, para las actuaciones oportunas.”* (Canal Ético, p.10). Por otro lado, recoge también la posibilidad de que el denunciante sea anónimo, por lo que en este caso *“del resultado se dará cuenta a la Comisión de Auditoría y Control”* (Canal Ético, p.12).

En un último apartado, menciona que este procedimiento *“no anula ni sustituye otros procedimientos específicos que se encuentran en vigor en la empresa como el de la Comisión de Investigación y Tratamiento de Situaciones de Acoso (CITSA) que continuará rigiéndose por su normativa específica”* (Canal Ético, p.17). La competencia del CITSA será remitida al Responsable de Cumplimiento propia de este. Por lo que en este

apartado hace referencia directa al Acoso Laboral y el encargado es el Responsable de Cumplimiento Normativo dentro del CITSA.

En definitiva el Corte Inglés tiene un protocolo muy bien elaborado, pero realmente no se enfoca solo al acoso laboral, sino también a otros aspectos por lo que realmente no es tan claro como sí fuera un protocolo dedicado al acoso laboral. Además de esto, mencionan que emplean el canal interno para informar de estos casos pero realmente no han realizado campañas interiores para sensibilizar, sí de violencia de género pero no respecto al acoso laboral.

Teniendo en cuenta el Informe Anual realizado en 2017³⁴ donde existe un apartado de entorno de trabajo seguro y saludable, se recoge que en España *“en el ámbito psicosocial, hemos contado con la participación de 1.623 empleados que han respondido cuestionarios y realizado 772 entrevistas que nos han permitido evaluar los factores implicados en la salud y seguridad laboral en seis de nuestros centros. Gracias a ello, hemos logrado identificar de manera precisa los riesgos en este ámbito de cada empleado e iniciar un camino hacia una gestión más eficiente de los mismos.”* (Informe Anual, p.27). Por lo que, ¿Cuáles son estos riesgos que menciona la empresa?. A continuación, presentan en una tabla la tasa de absentismo laboral que tienen. Teniendo en cuenta esto, una de las consecuencias de este absentismo, conforme las consecuencias de la víctima que se han explicado anteriormente, en el supuesto del mobbing, según la clasificación de Marie-France Hirigoyen podría ser una consecuencia social, pero como realmente la muestra de personas que han empleado para hacer este estudio son pocas, esto no puede reflejar datos aproximados a la realidad ya que en España existen 92.078 empleados.

³⁴Informe no financiero ECI 2017, disponible en: <https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2018/08/22/informe-no-financiero-eci-2017.pdf>

Tabla 2: Informe Anual 2017 El Corte Inglés

			
Tasa de absentismo laboral ¹	3,1	5,2	4,4

1. Datos referidos al año natural 2017 de las empresas del Grupo El Corte Inglés en España, excepto Grupo Viajes El Corte Inglés. La tasa de absentismo incluye contingencia común y profesional.

Por otro lado, tenemos al Ayuntamiento de Mislata donde este tiene un protocolo específico para el acoso moral o mobbing y esto favorece el entendimiento de los actos recogidos (Anexo 7). Inicialmente menciona sobre que leyes se han basado como la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el Estatuto de los Trabajadores, en concreto el artículo 4 donde menciona que es un derecho laboral “*el respeto a su intimidad y a la consideración debida de su dignidad, comprendida la protección frente al acoso (...), y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo*” (Protocolo Acoso, p.1), además de tener en cuenta la LO 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres regulada en su artículo 48 las medidas específicas. Por lo que nos encontramos ante una gran diferencia respecto al anterior protocolo ya que este es concreto de acoso laboral y menciona las leyes importantes en las que se basa para su desarrollo y el anterior es genérico.

Dentro de las disposiciones generales que van de la página 2 a la 3 tenemos dentro del artículo 1 el objeto del protocolo y menciona todas las conductas que son consideradas acoso laboral. Después en el artículo 2, menciona que será aplicable a “*todos los empleados públicos que presten servicios en los Centros y Servicios que preste servicios en otras instalaciones, dependiente del Ayuntamiento de Mislata*” (Protocolo Acoso, p.4), esto refleja hacia quién va dirigido. Dentro del artículo 4, explica las exclusiones dentro del acoso moral en el trabajo, es decir, aquellas conductas que no entran dentro de este concepto aunque, además de esto, recoge como anexo de la página 11 hasta la 14 las conductas que son y no son acoso laboral, además de añadir posteriormente la explicación y las conductas que son acoso sexual.

En el caso del Ayuntamiento, menciona que para proceder a estos casos, en el momento que se recibe una denuncia lo que se forma es una Comisión de investigación en el seno del Ayuntamiento y estos se regirán por “*la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo*

relativo al funcionamiento de los órganos colegiados” (Protocolo Acoso, p.8). Esta misma Comisión deberá de realizar un informe donde indique si ha existido o no el acoso moral en el trabajo, así como las medidas que proponen, según el artículo 21, tiene un plazo de 1 mes. “Se propondrán medidas correctoras precisas para poner fin o minimizar el riesgo laboral” (Protocolo Acoso, p.9).

En último lugar, añaden dentro de este mismo protocolo un anexo de cómo documentar una queja. Por lo que estamos ante un protocolo que realmente es mucho más completo que el del Corte Inglés, además de recoger más datos y estar mejor estructurado que el anterior. El gran inconveniente de este es que no lo tienen en su página web para que sus empleados puedan llegar a este, por lo tanto se desconoce el conocimiento que puedan tener del protocolo. Existió un caso, donde se interpuso una denuncia y el protocolo tuvo que activarse. Por lo que, a pesar, de que el documento no este al alcance de las personas externas del Ayuntamiento, sabemos que es eficaz, especialmente en este caso.

5- CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

PRIMERA: Teniendo en cuenta todos los datos aportados, como conclusión principal hay una necesidad de sensibilización total para todas las empresas y en general para la población. Este delito considero que no se conoce, es decir, que la gente no es consciente del alcance del mobbing y las conductas que nos tienen que hacer detectar que estamos ante un delito. Además de esto, pienso que muchos empleados no son conocedores de cuál es el procedimiento a seguir en el caso de sufrir este tipo de delito, a quién deben de recurrir cuando sucede esto y las soluciones que le ofrece la empresa para subsanarlo. Reflexiono que como ocurren todas las cosas descritas anteriormente, porque las denuncias registradas o conocidas en las estadísticas presentadas en el trabajo, constan que son pocas, hay gente que no es consciente de este delito o tienen miedo a la hora de denunciarlo.

SEGUNDA: Estimo que las empresas deberían enfocarse más en prevenir el acoso laboral, en vez de que cuando tengan conocimiento de algún caso, pensar en reparar el daño. Hay que modificar el pensamiento y centrarse en intentar que la futura víctima no llegue a sufrir, por lo que cuando nos referimos a prevención, dentro de una empresa,

“solo puede ser colectiva y centrada en la prevención de los RPS”³⁵. Esto quiere decir la prevención de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Respecto a esto, existen tres tipos de prevenciones: la prevención primaria está dirigida a prevenir el riesgo, es decir, “actúan directamente contra las causas del sufrimiento en el trabajo, con el objetivo de reducirlas o de eliminarlas por completo.”³⁶. La prevención secundaria, se centra en prevenir el daño, por lo que pienso que su objetivo actualmente es más importante, porque falta sensibilización en los trabajadores sobre el acoso laboral, además de no estar formados para desarrollar recursos psicológicos que les ayude a afrontar este tipo de situación. Finalmente, la prevención terciaria, que busca limitar el daño causado, es decir, “se trata de hacerse cargo a nivel médico, psicológico y social de los trabajadores que ya padecen un problema de salud psicológica en el trabajo y de evitar que su estado de salud se deteriore más”³⁷.

Además, dentro de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, encontramos seminarios enfocados a tener conocimiento sobre cuales son los riesgos psicosociales y el estrés³⁸, como por ejemplo: *“cargas de trabajo excesivas; exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto; falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo; gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo; comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o de los compañeros; acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros”*. También menciona la importancia de este problema, ya que es difícil de gestionar este tipo de riesgos y cuales son las medidas que se pueden adoptar para prevenir y gestionar los riesgos psicosociales.

Sobre los hechos nombrados, el informe sobre *“Bienestar y eficacia en el trabajo”³⁹*, realizado en febrero de 2010 por Henri Lachmann, Christian Larose y Muriel Penicaud, propone 10 aspectos para así mejorar la salud en el trabajo: la implicación de la dirección

³⁵ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.134.

³⁶ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.135.

³⁷ Marie-France.H, *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*, ed. Paidós, 2014, p.136.

³⁸ *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*, disponible en: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

³⁹ Henri.L, Christian.L, Muriel.P, *Bien-être et efficacité au travail*, 2010, p.5, disponible en: <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/104000081.pdf>

general y del consejo de administración es indispensable, que la salud de los empleados sea el principal negocio de los gerentes, dar a los empleados los medios para realizar el trabajo, es decir, que realmente se sientan útiles y encuentren el sentido a su trabajo, involucrar a los trabajadores para construir así las condiciones de salud, establecer las condiciones de salud y seguridad en el trabajo ya que es una condición para el desarrollo del bienestar en el lugar de trabajo, preparar y capacitar a los gerentes para el rol de gerente, que el trabajo colectivo siga siendo en grupo, no que se reduzca a unos pocos individuos, anticiparse al impacto que puedan tener en los trabajadores los cambios, la salud en el trabajo no se limita solo a la empresa sino que también tiene un impacto humano, por último, que la empresa acompañe a sus empleados en sus problemas, es decir, que no le deje solo.

En definitiva, es necesario que se forme al personal de manera adecuada, que se le haga participar en decisiones y que sientan que pueden comunicarse con la dirección de la empresa de manera segura y fluida, fomentar un buen clima laboral bajo la tolerancia y el respeto mutuo, que sean conocedores por la propia empresa de como actúan frente a un caso de acoso y cual es la sanción. También, realizar programas para la acogida de nuevos empleados para así sentirse más seguros y planificar carreras profesionales para que tengan motivaciones.

TERCERA: Finalmente, es imprescindible que todas las empresas inviertan tiempo en que sus trabajadores estén formados en el mobbing, ya que considero que los empleados que tienen ciertas características (mencionadas en el perfil de la víctima) que les hace más vulnerables para sufrir el acoso, deben saber desarrollar métodos o recursos psicológicos propios para así afrontar una posible situación de acoso laboral. Es una forma de humanizar a todos los trabajadores para que sean conocedores que este delito existe, y esto provocar que con el paso de los años, al obtener esta formación, los empleados se sintieran más capaces o seguros a la hora de denunciar este delito e incluso podría llegar a incrementarse las estadísticas sobre los casos de acoso laboral.

Estimo, que es un delito lo bastante grave como para darle la misma importancia que se le da a otros. Por ello, creo que deberían hacerse campañas sobre el mobbing para así llegar a toda la población y hacer que los posibles casos que no se conocen actualmente, se reinvidiquen y además consigamos tener estadísticas con cifras reales. Con esto hago referencia, a que observo que es un delito donde actualmente no se tiene mucha información, teniendo en cuenta los datos valorados en el presente trabajo. No sucede

como en el caso de la violencia de género que existe un aumento de conocimiento sobre este crimen tan atroz. Por lo que, examino que realmente no disponemos de unas estadísticas con grandes muestras, ni tampoco actualizadas.

Por ello, una solución que ofrezco a las empresas, sería realizar el cuestionario sobre mobbing de Iñaki Piñuel y Zabala ⁴⁰ a los empleados. Podría hacerse de manera anónima, así sería una forma de obtener respuestas sin que la víctima, en caso de que existiera, tuviera miedo a denunciar. Este cuestionario consta de 42 preguntas sobre conductas que en caso de que sucedieran serían injustificadas, ya sean hechas por un superior o por un empleado. Estas preguntas deben de contestarse con un sí o no y en el caso de contestar afirmativamente una o más de una de las cuestiones, siempre y cuando estemos ante una conducta reiterada en el tiempo de al menos 6 meses, esta persona sería víctima de mobbing en el trabajo.

Otra solución, podría ser que las empresas dentro de la realización de la campaña de sensibilización sobre el mobbing, ofrecieran grupos de apoyo de personas que han sufrido por acoso laboral o situaciones similares, para así compartir las experiencias con otras personas. Valoro esta opción, ya que sería una manera de fortalecerse después de haber sufrido tanto y una forma de desahogarse, además de ser comprendido por otras personas que han pasado por la misma situación.

En definitiva, es un delito complicado, pero opino que con el tiempo y el esfuerzo de toda la sociedad podemos llegar a cambiar esto y mejorar la calidad y el bienestar en el entorno laboral.

⁴⁰ Iñaki.P y Zabala, *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Santander, ed.Sal Terrae, 2001.

6- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, disponible en:

<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Báez. J. y Tudela. P. (2014). *El método cualitativo de investigación desde la perspectiva de marketing: el caso de las universidades públicas de Madrid*. Madrid. Tesis Doctoral. Facultad de ciencias económicas y empresariales.

BOE, Constitución Española, de 1978.

BOE, Ley Órganica 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales,

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

BOE, Ley Órganica 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, p.17.

BOE, 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, p.11.

Código Ético y Canal Ético, disponible en:

<https://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/es/gobierno-corporativo/etica-y-cumplimiento/normas-eticas/>

Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER),

disponible en: <https://osha.europa.eu/es/surveys-and-statistics-osh/esener>

Henri.L, Christian.L, Muriel.P, (2010), *Bien-être et efficacité au travail*, disponible en:

<https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/104000081.pdf>

Informe no financiero ECI 2017, disponible en:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2018/08/22/informe-no-financiero-eci-2017.pdf>

Instituto Nacional de Estadística, disponible en:

http://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t22/e308/meto_05/modulo/base_2011/2013/10/&file=02013.px

José Manuel.B.G, *El acoso laboral como delito y fenomeno social*, 2016, p.65, disponible en: eumed.net.

Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT- 45.

Leymann.H. (1986). *Mobbing, la persécution au travail*. Paris: Seuil.

Leymann.H. (1996). *The Content and Development of Mobbing at Work*, European Journal of work and organizational psychology.

Mª del Carmen. V. C. *El mobbing en el trabajo. Su problemática*. Facultad de Farmacia. Valencia.

Mª Teresa.V.P. (2011). *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo*. Ed: tecnos.

Marie-France.H. (2014). *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*. Ed: Paidós.

Martínez.L.M, Irurtia.M.MJ, Camino M.L, Torres.M.H, Queipo.B.D, *El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente, Universidad de Valladolid*, 2012, p.8.

Miguel B.D. (2003). *La espiral del Mobbing*, papeles del Psicólogo.

Piñuel y Zabala I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander. Ed: Sal Terrae.

R.F.Baumeister, The Self, D.T.Gilbert, S.T.Fiske y G.Lindzey, (comps), *Handbook of Social Psychology*, Nueva York, McGraw-Hill, 1998, p.680-740.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las administraciones públicas, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo del personal empleado y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud del mismo, no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica de las personas empleadas.

De igual modo el artículo 4 del Estatuto de los Trabajadores considera que es un derecho laboral «el respeto a su intimidad y a la consideración debida de su dignidad, comprendida la protección frente al acoso (...), y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo», en consonancia con las declaraciones de la OIT y las directivas comunitarias reconociendo la necesidad de actuar frente a estas situaciones.

La Legislación actual en materia de igualdad de oportunidades de mujeres y hombres insta directamente a las administraciones públicas a actuar frente al acoso sexista. Así la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, regula en su artículo 48 medidas específicas con identidad propia y separadas de la existencia del plan de igualdad para prevenir el acoso sexual o sexista y el acoso por razón de sexo en el trabajo.

Es en este contexto y en este encuadre jurídico en donde se produce el compromiso de este Ayuntamiento de poner en marcha un procedimiento de actuación en los casos de conflicto y cuando existan denuncias de acoso moral y/o sexista en el trabajo.

El texto que nos ocupa recoge un procedimiento de actuación en los casos en que se tenga conocimiento, o sean presentadas denuncias acoso moral y/o sexista en el ámbito laboral.

En el procedimiento se articula, por un lado, una fase previa denominada de mediación, cuya finalidad es solucionar los conflictos interpersonales y organizacionales rápida y eficazmente, con el fin de que un desencuentro inicial no se agrave y no se haga permanente. En este sentido entendemos que la forma más efectiva de conseguir esa finalidad es implicar a los órganos encargados de la gestión de personal en la prevención y el manejo de este tipo de comportamientos.

Sin embargo, se ha de ser consciente de que el acoso moral en el trabajo, esto es, el hostigamiento prolongado en el ámbito del trabajo, y el acoso sexista en el trabajo, son riesgos laborales graves que atentan contra la dignidad personal y/o profesional de la persona acosada. Además, sobrepasan claramente los límites de un conflicto interpersonal ordinario puesto que pueden causar daños en la salud de la persona que en ocasiones son difícilmente reparables. Por esta razón, y en el supuesto de que la fase de mediación haya fallado, se ha desarrollado la denominada fase de investigación, que permitirá adoptar, tras una investigación

exhaustiva, las medidas necesarias para poner fin a conductas intimidatorias y proteger los derechos, y, sobre todo, la salud de las víctimas.

El desarrollo de ambas fases está pormenorizado en la presente norma y, además, se han introducido en cada una de ellas plazos determinados para realizar las actuaciones pertinentes. Plazos, que por otro lado, son breves para evitar que el procedimiento se pueda alargar innecesariamente en detrimento de la salud del personal.

De cualquier forma, en todo el procedimiento subyace, siguiendo la doctrina científica más actualizada, las orientaciones de los organismos internacionales (guías y convenios de la OIT) y las directivas comunitarias, la idea de que el acoso moral en el trabajo responde al concepto global de «violencia en el trabajo» y que debe ser atajado sin contemplaciones.

Para finalizar se debe destacar que esta Administración desea fomentar entre el personal la información y educación en materia de respeto a la igualdad de trato de mujeres y hombres, y los derechos de los trabajadores y las trabajadoras. En este sentido se consideran primordiales la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, la legislación sobre prevención de riesgos laborales y lo establecido por el marco jurídico en materia de igualdad de oportunidades de mujeres y hombres, de conformidad con la Directiva 2002/73/CE, la Ley 4/2005 para la igualdad de Mujeres y Hombres, y la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de Mujeres y Hombres.

Y virtud de lo cual, DISPONGO:

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto.

1.- La expresión «acoso» abarca todo acto, conducta, declaración o solicitud que pueda considerarse discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien una intrusión en la vida privada. Incluye los supuestos que se recogen a continuación, si bien estos no conforman una lista cerrada:

a) intimidación: agresión repetida o persistente, perpetrada por una o más personas, ya sea verbal, psicológica o física, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, que tiene como consecuencia la humillación, el menosprecio, el insulto, la coacción o la discriminación de una persona protegida. La intimidación puede manifestarse a través de:

I) medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona protegida;

II) la manipulación de la reputación personal o profesional de una persona protegida a través del rumor, la denigración y la ridiculización;

III) el abuso de poder a través del menosprecio persistente de la labor de una persona protegida, o de la fijación de objetivos con plazos poco razonables o inalcanzables, o de la asignación de tareas imposibles;

IV) el control desmedido o inapropiado del rendimiento de una persona protegida;

V) la denegación inexplicable o infundada de periodos de licencia y formación.

VI) el vaciamiento paulatino del ejercicio de las funciones inherentes a su puesto de trabajo;

b) Acoso sexista:

Cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado dirigido contra una persona por razón de su sexo y con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Cuando dicho comportamiento sea de índole sexual se considera acoso sexual.

I) el contacto físico deliberado y no solicitado, o un acercamiento físico excesivo e innecesario;

II) comentarios o gestos repetidos de carácter sexual acerca del cuerpo, la apariencia o el estilo de vida de una persona protegida;

III) llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo;

IV) la persecución reiterada y ofensiva contra la integridad e indemnidad sexual;

V) la exposición o exhibición de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de Internet de contenido sexualmente explícito, no consentidas y que afecten a la integridad e indemnidad sexual;

VI) preguntas o insinuaciones acerca de la vida privada de una persona protegida, que afecten a la integridad e indemnidad sexual;

VII) bromas o proposiciones sexualmente explícitas que afecten a la integridad e indemnidad sexual;

2.- Los comportamientos antedichos ocasionan daños a la salud mental o física y al bienestar de los trabajadores y trabajadoras. Consecuentemente dichos comportamientos pueden llegar a ser calificados como maltrato físico y/o psicológico a las personas. También socavan los objetivos y la labor de la Administración y empañan su reputación.

Por ello, y como medida preventiva y con el objeto de procurar una mejora de las condiciones psicosociales en el ambiente laboral, por parte de este Ayuntamiento, se articula y promueve la puesta en marcha de los procedimientos de mediación y/o reclamación que a continuación se describen.

Se unen al presente Reglamento Anexos I y II de Conductas típicas. Qué es y qué no es Acoso y de un ejemplo de cómo documentar una queja, respectivamente.

Artículo 2.– Ámbito de aplicación.

Las disposiciones recogidas en la presente Orden serán de aplicación para todos los empleados públicos que presten servicios en los Centros y Servicios que preste servicios en otras instalaciones, dependiente del Ayuntamiento de Mislata.

Artículo 3.– Amenaza de daño o daño.

1.– Las medidas de prevención y el procedimiento de actuación previstos en el presente Reglamento serán de aplicación cuando los comportamientos descritos en el artículo 1 o en el Anexo puedan producir o de hecho produzcan daño en la integridad moral y amenaza de daño o daño de carácter, psíquico y/o físico a las personas afectadas.

2.– El servicio médico del servicio de prevención ofrecerá a la persona afectada, y a otras personas si fuera necesario, un seguimiento de su estado para procurar el apoyo médico y psicológico necesario.

Artículo 4.– Exclusiones.

1.– Quedarán excluidos del concepto de acoso moral en el trabajo aquellos conflictos interpersonales pasajeros y localizados en un momento concreto, que se pueden dar en el marco de las relaciones humanas y que afectan a la organización del trabajo y a su desarrollo, pero que no tienen ni la consecuencia ni la finalidad de destruir personal o profesionalmente a las partes implicadas en el conflicto. En todo caso, la decisión de interrumpir el procedimiento se tomará conforme al artículo 18.1.a) de esta norma.

2.– Estos casos de conflicto, en los que los intereses de dos personas empleadas parecen incompatibles, los órganos de gestión de personal deberán asumir una función de liderazgo y harán las diligencias necesarias para resolver los conflictos latentes y presentes.

Artículo 5.– Formación.

1.– Se formularán y aplicarán estrategias que incluirán elementos de información, educación, capacitación, con el objetivo no sólo de prevenir el acoso moral y sexual en el trabajo sino también de influir sobre las actitudes y comportamientos de las personas vinculadas con la Administración de conformidad con el espíritu y la intención del presente Reglamento.

2.– Las personas que sean designadas para ejercer de mediadores recibirán / o estarán en posesión de una formación específica en esta materia, que recoja información legal, habilidades sociales, igualdad de trato de mujeres y hombres, y procedimientos de actuación, entre otros, para afrontar de manera adecuada los conflictos que surjan con relación al acoso moral y el acoso sexista en el ámbito laboral.

3.- Se pondrá en marcha un plan de formación en el Ayuntamiento, para la prevención del acoso moral o sexista en el trabajo. Esta formación deberá permitir al personal poder identificar las situaciones de acoso moral o sexista en el trabajo y conocer el procedimiento a seguir en dichos casos. Las actividades de formación previstas se impartirán, en la medida de lo posible en las lenguas cooficiales.

4.- El Servicio de Prevención del Ayuntamiento, por sí o en colaboración con otras entidades, será el encargado de realizar las actividades formativas e informativas en esta materia.

5.- En el Comité de Seguridad y Salud se establecerán los mecanismos necesarios para la divulgación del procedimiento a todo el personal del Departamento.

Artículo 6.- Indicio racional de acoso moral o sexual en el trabajo.

1.- Entendemos por indicio racional de acoso moral o sexual en el trabajo las conjeturas fundadas en apariencia o viso de verdad de que una persona empleada del Departamento está sufriendo acoso en su ámbito laboral, en los términos que se indican en el presente Capítulo.

CAPÍTULO II.- PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE LOS CASOS DE ACOSO MORAL Y SEXISTA EN EL TRABAJO FASE DE MEDIACIÓN

Artículo 7.- Finalidad.

1.- En esta fase se pretende la resolución de conflictos y/o denuncias de acoso moral y/o sexista en el trabajo de una manera ágil, dialogada y con la intervención de un mediador. Éste intervendrá proporcionando pautas de actuación y propuestas que intenten poner fin al conflicto y evitar que se vuelva a producir en el futuro.

2.- Por su parte, la Administración se compromete a poner a disposición del mediador la formación necesaria para el desarrollo de esta actividad, así como el asesoramiento de personas expertas en la materia que le ayudarán en la tarea de mediación.

Artículo 8.- Mediación.

1.- La fase de mediación se iniciará mediante un escrito presentado por parte de los empleados públicos que se sientan incursos, o tengan conocimiento fundado, de hostigamiento por encontrarse en su entorno laboral. En el escrito se recogerán los hechos o comportamientos que a juicio de quien lo interpone constituyen conflicto y/o acoso moral y/o sexista en el trabajo. Dichos hechos deberán haber tenido lugar, al menos, en los últimos seis meses.

2.- Esta fase de mediación será voluntaria para cualquiera de las partes, y éstas podrán pedir asesoramiento y/o ayuda para su consecución, a los Delegados y las Delegadas de Prevención, o a otras personas que el afectado considere de confianza.

Los Delegados y las Delegadas de Prevención que intervengan en esta fase quedarán excluidos para formar parte de la Comisión regulada en el presente Reglamento.

3.- Dentro de las medidas de prevención que pueden ser adoptadas tras el inicio de la fase de mediación, podrán establecerse medidas cautelares entre las que debe contemplarse el poder dejar de trabajar con la persona denunciada sin temor a ser objeto de ningún trato injusto o desventajoso o de represalias.

4.- La interposición del escrito se hará, ante el Concejal de Personal, que nombrará como mediador a una persona de reconocida imparcialidad, prioritariamente sin vinculación política o sindical manifiesta; y que podrá ser recusado por cualquiera de las dos partes.

5.- El mediador realizará todas las actuaciones necesarias para preparar la mediación, con el fin de que tenga un conocimiento lo más ajustado posible a la realidad.

Artículo 9.- Reunión de mediación.

1.- La persona responsable del procedimiento de mediación comunicará a las partes el inicio del procedimiento y solicitará su participación voluntaria en el mismo, y se obtendrá por escrito. Una vez obtenida, continuará con el procedimiento citando a las partes a una reunión en la que se tratará de dar solución al problema. A esa citación se le acompañará copia de la documentación relativa al conflicto y/o posible acoso que obrara en poder la persona responsable del procedimiento de mediación.

2.- La reunión de mediación se celebrará dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción del escrito por el mediador, salvo que existan razones justificadas que aconsejen la ampliación del plazo, y que deberán ser puestas en conocimiento de las partes por escrito. El plazo podrá ampliarse durante diez días hábiles más.

Artículo 10.- Asistencia a la reunión de mediación.

Cualquiera de las partes podrá acudir a la reunión, si lo desea, acompañado por una persona de su confianza.

Artículo 11.- Resolución de la fase de mediación.

1.- El mediador, en el plazo máximo de quince días hábiles desde la reunión de mediación recogerá por escrito:

a) Las actuaciones realizadas en la fase de mediación.

b) Las medidas propuestas para dar solución al problema, en el denominado documento de mediación.

2.- El documento de mediación será rubricado, en un plazo no superior a cinco días hábiles desde su dictado, por las partes. La firma supondrá la conformidad

con su contenido. Además de las partes será rubricado por la el mediador y la persona responsable de la mediación.

3.- La persona responsable del procedimiento de mediación será la garante de la vigilancia y adopción de las medidas acordadas en el documento de mediación, e informará al Concejal de Personal para que actúe en el ámbito de sus competencias.

CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE LOS CASOS DE ACOSO MORAL Y SEXISTA EN EL TRABAJO FASE DE INVESTIGACIÓN

Artículo 12.- Iniciación de la fase de resolución del acoso moral o sexual en el trabajo.

1.1.- Se considerará que las denuncias por acoso moral o sexual en el trabajo no se han resuelto en la fase de mediación en los siguientes supuestos:

a) Cuando cualquiera de las partes haya rechazado la fase de mediación o las medidas propuestas por el mediador.

b) Cuando la fase de mediación no se ha podido llevar a cabo por causa de fuerza mayor.

c) Cuando las medidas propuestas en la fase de mediación no hayan resuelto el conflicto y/o la situación de acoso moral o sexista en el trabajo.

1.2.- La fase de resolución del acoso moral o sexista en el trabajo se llevará a cabo siguiendo los ítems a continuación descritos:

a) En el caso de que una denuncia para resolución de conflicto no se haya resuelto en la fase de mediación, cualquiera de las partes podrá interponer denuncia por acoso moral o sexista en el trabajo para continuar con el procedimiento

b) El plazo para la interposición de dicha denuncia será de treinta días hábiles contados a partir de la finalización del proceso de mediación.

c) La denuncia se dirigirá al Concejal de Personal. A ese escrito se le acompañará una copia del documento de mediación, si es que aquella ha tenido lugar y aquellos otros documentos que se consideren oportunos.

1.3.- Los hechos descritos en la denuncia deberán haberse producido, al menos, en los últimos seis meses.

Artículo 13.- Constitución de la Comisión de Investigación.

1.- Se formará una Comisión de investigación en el seno del Ayuntamiento. El Concejal de personal nombrará una comisión formada por funcionarios, del siguiente modo, los sindicatos con representación en la Corporación, nombrarán a un funcionario cada uno, el acusado de acoso nombrará a otro y el supuestamente

acosado a otro más. Sin perjuicio de las medidas cautelares adoptadas la investigación quedará en suspenso si la persona trabajadora acosada interpone una denuncia ante la Inspección de Trabajo o demanda en el ámbito jurisdiccional.

Artículo 14.- Secretaría de la Comisión.

1.- El Secretario o Secretaria de la Comisión podrá ser designado de entre los miembros de la Comisión, o ser una persona al servicio de la Administración, que sea licenciado en derecho.

2.- En el caso de que la persona que ostenta el cargo de la secretaría no sea miembro de la Comisión no tendrá derecho a voto.

Artículo 15.- Régimen de Funcionamiento de la Comisión.

1.- La Comisión se regirá en su funcionamiento por:

a) Las disposiciones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Pública y del Procedimiento Administrativo relativas al funcionamiento de los órganos colegiados.

b) Las disposiciones del presente Reglamento.

c) Lo dispuesto en su Reglamento Interno de Funcionamiento.

Artículo 16.- Comunicación a las partes.

1.- El Concejal de Personal, comunicará a las partes quiénes son las personas designadas para formar parte de la Comisión de Investigación en el plazo de 5 días hábiles desde su constitución. Igualmente, les remitirá copia de toda la documentación obrante en el expediente.

2.- A partir de la fecha de comunicación se abrirá un plazo de alegaciones de cinco días hábiles.

CAPÍTULO IV.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE LA COMISIÓN

Artículo 17.- Actuaciones previas.

1.- En su primera reunión, que tendrá lugar en el plazo de cinco días hábiles, una vez finalizado el plazo para hacer alegaciones que establece el artículo 17.2, estudiada la documentación obrante en el expediente decidirá:

a) Dar por terminada, la investigación al considerar que los hechos no son constitutivos de acoso moral o sexista en el trabajo. Esta decisión se adoptará por unanimidad, deberá ser motivada, recogida por escrito y comunicada a las partes convenientemente.

b) Continuar con la investigación.

Artículo 18.– Investigación.

1.– La Comisión de Investigación realizará las actuaciones pertinentes en la fase de investigación para determinar si ha existido o no acoso moral o sexista en el trabajo.

2.– Todos los Departamentos del Ayuntamiento deberán colaborar con la Comisión de Investigación en todo lo que ésta les solicite, con el fin de que pueda tener todos los elementos de juicio necesarios para concluir la investigación.

3.– Desde la primera reunión de la comisión, en la que se decide iniciar la investigación, se dispondrá de un plazo un mes para realizar la investigación. Este plazo podrá ampliarse, notificándose a las partes, durante un mes más, hasta un máximo de dos meses, si la comisión ve razones para ello.

Artículo 19.– Reunión con las partes.

1.– Además de la investigación, la Comisión celebrará una reunión con las partes, bien conjunta o separadamente.

2.– La Comisión podrá convocar a la reunión a personas que tengan relación directa con el asunto a tratar, bien por haber sido testigos de la situación, o bien por ser personas expertas en la materia. En este caso, se le indicará a las partes, a efectos informativos, quiénes son las personas que van a asistir a la reunión.

Artículo 20.– Asistencia a la reunión.

Las partes podrán asistir a la reunión prevista en el artículo anterior, acompañadas por cualquier otra persona que estime necesario. En cualquier caso no podrán asistir acompañadas por más de una persona.

Artículo 21.– Resolución de la fase de investigación.

1.– En el plazo máximo de un mes desde la finalización de las investigaciones, la Comisión de Investigación elaborará un informe, en el que se indicará si ha existido, a juicio de la Comisión, acoso moral o sexista en el trabajo o no, así como las medidas que se proponen para solucionar el problema.

2.– La Comisión de Investigación comunicará al Concejal de Personal las conclusiones de su informe, y él propondrá a la Alcaldía-Presidencia la resolución pertinente en virtud de las competencias de esta en materia de personal.

3.– En dicha resolución se propondrán las medidas correctoras precisas para poner fin o minimizar el riesgo laboral que se ha producido, conforme a lo dispuesto en el normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales. Del mismo modo se podrá solicitar la apertura un expediente sancionador por la comisión de una falta muy grave, grave, o leve en función de los hechos probados, y ello conforme a lo establecido en la normativa vigente de empleo público. Asimismo, se determinará a quien o quienes corresponden la aplicación de las medidas correctoras.

Artículo 22.– Control de la aplicación de las medidas correctoras.

Corresponderá al Servicio de Prevención el control de la efectividad de las medidas correctoras propuestas.

CAPÍTULO V.- GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 23.- Deber de sigilo.

A toda aquella persona que haya participado en cualquiera de las fases previstas en este procedimiento se les exigirá el deber de sigilo, con sanción en caso de incumplimiento.

Artículo 24.- Protección del derecho a la intimidad.

1.- En todo momento se garantizará la protección al derecho a la intimidad de las personas que han tomado parte en cualquiera de las fases de este procedimiento.

Artículo 25.- Derecho de las personas trabajadoras a una protección integral de la salud.

El Ayuntamiento adoptará las medidas correctoras necesarias para garantizar una protección adecuada de la salud de la persona que haya sido víctima de acoso moral o sexista en el trabajo. Así como, brindará el apoyo organizativo y psicológico necesario para lograr su total restablecimiento.

Artículo 26.- Ausencia de represalias.

El Ayuntamiento se asegurará de que las personas que consideren que han sido objeto de acoso moral o sexista en el trabajo, las que planteen una reclamación en materia de acoso moral o sexista en el trabajo o las que presten asistencia en cualquier proceso con arreglo al presente Reglamento, por ejemplo facilitando información o interviniendo en calidad de testigo, no serán objeto de intimidación, persecución, discriminación o represalias. Cualquier acción en este sentido se considerará como un asunto disciplinario.

Artículo 27.- Falsa denuncia.

Si de la investigación se concluyera que la persona denunciante ha presentado una falsa denuncia a sabiendas, con el ánimo de difamar a la denunciada esta acción se considerará como un asunto disciplinario.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Primera.- Si se produjese una situación de acoso moral o sexista en el trabajo entre el personal de esta Administración y de una empresa externa que comparten el lugar de trabajo, se aplicará el procedimiento de investigación recogido en (este Reglamento) (esta Ordenanza). Si bien, la adopción de medidas correctoras se hará de forma coordinada entre la empresas afectadas y la Administración, de conformidad con el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.