

Guía para la prevención del acoso laboral



Año 2025

GUÍA PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL EN EL TRABAJO.

Guía sindical para delegados y delegadas de prevención.

Edita: CCOO Aragón

Elabora: Secretaria de Salud Laboral y Sostenibilidad.

Edición financiada por el Gobierno de Aragón

Deposito legal:

Diseña y maqueta: www.dosmasdos.info

Imprime: Gráficas Aldaba

Puedes solicitar ejemplares gratuitos escribiendo a:

secretariasaludlaboral@aragon.ccoo.es

Impreso en papel reciclado 100% libre de cloro.

Índice

1. Introducción	4
1.1 El acoso laboral	4
1.2 Definiciones	5
1.3 Marco normativo español	7
2. Manifestaciones del acoso en el trabajo	10
2.1 Enfoque desde la prevención de riesgos laborales	10
2.2 Conductas concretas de acoso laboral o mobbing	10
2.3 Causas del acoso laboral	13
2.4 Tipos de acoso laboral en España	15
2.5 Prevención de la violencia y acoso en el empleo doméstico	17
2.6 Network mobbing: un nuevo tipo de hostigamiento laboral	18
3. Las consecuencias del acoso laboral o mobbing	19
3.1. Para la persona trabajadora afectada	20
3.2 Lo que no es acoso	21
3.3 Situaciones relacionadas pero distintas del acoso:	22
3.4 La cargada línea entre el acoso laboral y los conflictos comunes	22
4. Responsabilidades y marco legal	23
4.1 ¿Qué es la violencia en el trabajo?	23
4.2 Sanciones para las empresas	24
4.3 Consideración del mobbing como patología de origen profesional	25
4.4 El cuadro legal de enfermedades profesionales en España: necesidad urgente de reformar para incluir los riesgos psicosociales	26
4.5 Posibilidad de solicitar la extinción de la relación laboral por incumplimiento del empresario	28
5. Prevención y actuación en las empresas	30
5.1 La vigilancia de la salud	30
5.2 Estrategias de intervención ante el acoso laboral	30
5.2.1 Estrategias de intervención preventivas	30
5.2.2 Estrategias de intervención reactivas	40
6. Estrategia sindical para la prevención del acoso laboral	57
6.1 Papel del comité de Seguridad y Salud y del delegado/a de prevención	57
7. Modelo de protocolo contra el acoso psicológico en el trabajo	59
Bibliografía	65

1. Introducción

1.1 El acoso laboral

El acoso laboral, también conocido como mobbing, es una forma de violencia psicológica que ocurre dentro de las empresas y se caracteriza por conductas repetitivas y sistemáticas de hostigamiento, humillación, desprecio o intimidación hacia una persona o un grupo de personas trabajadoras. Estas acciones pueden provenir de cualquier nivel jerárquico, como superiores, mandos intermedios, compañeras, compañeros o incluso personas subordinadas, y buscan o generan como consecuencia afectar la estabilidad emocional, profesional y física de quienes lo sufren.

El acoso laboral puede manifestarse de formas muy diversas, desde agresiones directas y visibles hasta conductas sutiles y difíciles de identificar. Entre las prácticas más comunes se encuentran la desvalorización constante del trabajo realizado, la asignación de tareas imposibles o innecesarias, la exclusión o el aislamiento social, la difusión de rumores, el hostigamiento sexual, las amenazas o la sobrecarga intencional de actividades. Todas estas conductas comparten el propósito de desgastar a las personas trabajadoras y generar un ambiente hostil que afecte su desempeño, su salud y su bienestar general.

Las consecuencias del acoso laboral son profundas y no solo afectan a quienes lo padecen, sino también a los equipos de trabajo y a las propias empresas. Las personas que enfrentan

estas situaciones suelen experimentar altos niveles de estrés y ansiedad, insomnio, depresión, baja autoestima y el desarrollo de enfermedades físicas derivadas del desgaste emocional, como son las patologías no traumáticas.

Este fenómeno puede darse en cualquier tipo de empresa, ya sea pública o privada, y afecta tanto a quienes recién se incorporan como a aquellas personas con años de experiencia.

La prevención del acoso laboral debe ser una prioridad en las empresas. Para ello, es necesario implementar políticas claras de actuación, establecer canales de denuncia accesibles y confiables y desarrollar programas de sensibilización y capacitación dirigidos a todas las personas trabajadoras, sin distinción de cargos, funciones ni identidades. Es fundamental que tanto quienes ocupan cargos directivos como el resto del personal tomen conciencia de la importancia de erradicar estas conductas y de fomentar empresas basadas en el respeto, la equidad y el bienestar. Reconocer y visibilizar estas situaciones es el primer paso para erradicarlas, asegurando el respeto por los derechos humanos y laborales de todas las personas que forman parte de una empresa.

La violencia y el acoso en las empresas han cobrado gran relevancia en las últimas décadas. Este creciente interés ha generado mayor visibilidad y un aumento en la producción científica y jurídica sobre el tema.

Sin embargo, aún queda mucho por hacer y es evidente la falta de preparación

y conciencia organizacional para gestionar adecuadamente este problema.

En Aragón, el marco legal protege a las personas trabajadoras frente a estas situaciones. La ley de prevención de riesgos laborales, ley 31/1995, y el estatuto de las personas trabajadoras establecen la obligación de las empresas de garantizar un entorno de trabajo seguro y libre de violencia.

La normativa obliga a las empresas a identificar y evaluar los riesgos laborales, incluidos los psicosociales, tomar medidas preventivas necesarias para evitar daños a las personas trabajadoras e implementar protocolos específicos para prevenir el acoso psicológico y otros tipos de violencia en el trabajo. No obstante, la falta de cumplimiento de estas normativas sigue siendo un desafío importante en muchas empresas.

En este contexto, los sindicatos desempeñan un papel fundamental en la defensa de los derechos de las personas trabajadoras y en la lucha contra el acoso y la violencia laboral. Su labor resulta imprescindible para garantizar entornos de trabajo seguros, saludables e inclusivos, promoviendo el respeto, la dignidad y la igualdad en todas las empresas.

Comisiones Obreras, CCOO, se consolida como un referente indiscutible en la promoción de la seguridad y salud laboral y en la protección de las personas trabajadoras frente a los riesgos psicosociales. Desde su acción sindical, CCOO impulsa la elaboración y apli-

cación de protocolos de prevención, detección y actuación ante el acoso laboral y la violencia en las empresas. Además, CCOO ofrece recursos, asesoramiento y acompañamiento a las personas afectadas y trabaja de manera constante en la sensibilización y la formación de personas trabajadoras para construir empresas donde prevalezcan el respeto, la equidad y el bienestar.

La violencia y el acoso en las empresas son fenómenos globales que afectan a una gran parte de la población trabajadora. La prevención es clave para reducir estos riesgos y proteger la salud y la integridad de todas las personas. La implementación de protocolos claros, junto con la sensibilización y la formación continua impulsadas y respaldadas por sindicatos como comisiones obreras, son pasos fundamentales para crear empresas seguras, inclusivas y libres de violencia y acoso.

1.2 Definiciones

1.2.1 Acoso laboral o mobbing

Se refiere a conductas hostiles, humillantes o intimidatorias ejercidas de forma reiterada y sistemática en el entorno laboral, que buscan menoscabar la dignidad o integridad de la persona afectada. Supone una forma de violencia psicológica que puede manifestarse mediante aislamiento, insultos, rumores, presión excesiva o sabotaje del trabajo. Puede provenir de superiores (acoso vertical) o de compañeras y compañeros (acoso horizontal), y suele

implicar una relación de poder asimétrica. Este fenómeno constituye un riesgo psicosocial y una vulneración de derechos laborales y fundamentales.

1.2.2 Acoso moral

Conducta hostil, repetida y sistemática que busca menoscabar la dignidad y la integridad emocional de una persona. Puede presentarse en distintos ámbitos como el laboral, escolar, familiar o social y se caracteriza por acciones humillantes, intimidatorias o de exclusión que generan sufrimiento psicológico y afectan la autoestima de la víctima. Cuando ocurre en el trabajo, se considera una forma de acoso laboral.

1.2.3 Acoso sexual

Cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico de naturaleza sexual no deseada, que tenga por objeto o efecto vulnerar la dignidad de una persona, generando un entorno intimidatorio, humillante o degradante, especialmente en el ámbito laboral.

1.2.4 Acoso por razón de sexo

Conducta basada en el sexo de una persona que, sin necesidad de tener connotaciones sexuales, tiene como fin o resultado atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, ofensivo o degradante. Este acoso se considera una forma de discriminación y puede afectar a mujeres y también a hombres cuando se les hostiga por realizar tareas tradicionalmente asignadas a mujeres, como cuidados o crianza.

Para identificar esta forma de acoso deben concurrir ciertos elementos:

- _ Conducta reiterada y no aislada
- _ Intención o efecto de hostigamiento y degradación
- _ Impacto objetivo y subjetivo sobre la dignidad de la víctima
- _ Posible vulneración adicional de derechos fundamentales
- _ Motivación vinculada al sexo, al embarazo, la maternidad, la lactancia o roles de género históricamente asignados



1.3 Marco normativo español

Constitución española

El artículo 15 reconoce el derecho de todas las personas a la integridad física y moral, disponiendo que nadie podrá ser sometido a tratos inhumanos o degradantes.

El artículo 40.2 Establece que los poderes públicos deberán velar por la seguridad y la higiene en el trabajo.

Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales.

El artículo 14 dispone que la persona empleadora debe garantizar la seguridad y la salud del personal trabajador en todos los aspectos relacionados con el trabajo, incluyendo los riesgos psicosociales, como el acoso laboral.

Ley orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Esta ley establece medidas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el ámbito laboral, obligando a las empresas a promover condiciones laborales que eviten estas situaciones.

Estatuto de las personas trabajadoras.

El artículo 4.2.E) establece el derecho del personal trabajador al respeto de

su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, incluyendo la protección frente a ofensas verbales o físicas de carácter sexual o por razón de sexo.

Real decreto legislativo 5/2015 – estatuto básico del empleado público (EBEP).

Los artículos 14 h), 95.2 B) y o) disponen que el acoso vulnera la dignidad del personal empleado público y lo clasifican como una falta muy grave.

Código penal.

El artículo 173.1 Establece que se castigará con pena de prisión a quien inflija un trato degradante que menoscabe gravemente la integridad moral de otra persona.

Desde la reforma de la ley orgánica 5/2010, se incluye expresamente el acoso moral como atentado contra la integridad.

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

El artículo 28.1 D) define como conducta sancionable toda acción no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión, las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual que atente contra la dignidad de la persona y cree un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social (LISOS – RDL 5/2000).

El artículo 8.13 Bis considera el acoso como infracción grave o muy grave en el ámbito laboral.

Ley reguladora de la jurisdicción social (ley 36/2011).

El artículo 177 regula los procedimientos específicos para la tutela de derechos fundamentales en casos de acoso laboral con componente discriminatorio.

Ley general de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social.

El artículo 2.F) dispone que se considere acoso cualquier conducta no deseada relacionada con la discapacidad de una persona, cuyo objetivo o consecuencia sea atentar contra su dignidad o gene-

rar un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Reglamento general de protección de datos (RGPD)

Los artículos 4 y 9 establecen medidas de especial protección para los datos sensibles relacionados con el acoso, como los vinculados a raza, salud o identidad sexual, debido al riesgo que implica su tratamiento para los derechos fundamentales.

Notas técnicas de prevención del instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo (INSST).

La NTP 476 regula el acoso psicológico en el trabajo y analiza sus características, consecuencias y medidas preventivas.



La NTP 854 define el acoso psicológico en el trabajo, describe sus procesos y las modalidades que puede adoptar.

La NTP 890 establece pautas para la elaboración e implementación de protocolos de prevención del acoso laboral en las organizaciones.

Jurisprudencia sobre acoso laboral.

La sentencia del tribunal supremo (STS 11/2009, de 22 de diciembre),

considera que existe acoso laboral cuando se producen acciones reiteradas y sistemáticas que generan un entorno de hostigamiento, afectando gravemente la estabilidad emocional de la persona afectada

La sentencia del tribunal constitucional (stc 6 de mayo de 2019, recurso de amparo 901/2018),

interpreta el acoso laboral desde la óptica de los derechos fundamentales, en especial el derecho a no recibir trato degradante regulado por el Artículo 15 de la Constitución Española.

Normativa europea.

Directiva 89/391/CEE.

Establece la obligación de la parte empleadora de garantizar la seguridad y la salud de las personas trabajadoras en todos los aspectos relacionados con su actividad.

Directiva 2000/78/CE.

Regula un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, prohibiendo toda forma de discriminación, incluido el acoso, por motivos de religión, convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual

Directiva 2002/73/CE

Modifica la directiva 76/207/cee para reforzar el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres en el acceso al empleo, la formación, la promoción profesional y las condiciones de trabajo, incorporando disposiciones específicas sobre el acoso sexual

Resumen general

España carece de una ley específica sobre acoso laboral, pero ha desarrollado un entramado jurídico complejo y disperso que combina normas constitucionales, penales, laborales y administrativas.

El artículo 173.1 Del código penal, la LPRL, el ebep y la ley 62/2003 son piezas clave.

La jurisprudencia y las normas europeas completan este marco, aunque **la falta de definición legal clara sigue siendo una gran limitación para proteger eficazmente a las víctimas.**

2. Manifestaciones del acoso en el trabajo

2.1 Enfoque desde la prevención de riesgos laborales

El acoso psicológico en el trabajo, también denominado acoso laboral o mobbing, se define como una situación de riesgo laboral en la que una persona o grupo de personas ejercen de forma sistemática y prolongada en el tiempo conductas hostiles, humillantes o de desprecio hacia otro trabajador en el marco de la organización. Estas conductas, que no se corresponden con un conflicto puntual o aislado, sino que se repiten de manera frecuente, tienen como objetivo o efecto degradar las condiciones de trabajo, socavar la autoestima de la víctima, aislarla socialmente, menoscabar su desempeño profesional y, en última instancia, poner en riesgo su salud física y psicológica.

Desde el punto de vista preventivo, el acoso laboral constituye un riesgo psicosocial que debe ser evaluado y gestionado dentro de las obligaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales, de acuerdo con la ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales. La exposición a estas conductas hostiles genera un potencial daño para la salud de las personas trabaja-

doras, pudiendo provocar efectos graves como estrés crónico, ansiedad, depresión, alteraciones psicosomáticas o incluso la exclusión del mundo laboral.

La caracterización del acoso laboral implica la concurrencia de ciertos elementos: la repetición y persistencia de las conductas, su potencialidad de causar daño, la intencionalidad o el efecto de menoscabo de la dignidad y la presencia de una relación laboral donde existe desigualdad real o instrumental de poder. La identificación y prevención de este riesgo requiere de una actuación proactiva por parte de la organización, incorporando medidas de sensibilización, protocolos de actuación y canales de denuncia que permitan proteger la salud y el bienestar de los trabajadores.

2.2 Conductas concretas de acoso laboral o mobbing

Inventario de actitudes hostiles de Leymann, recogido por Piñuel y Zabala.

A. Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la persona afectada de comunicarse adecuadamente con otras, incluido el propio acosador:

— El jefe o acosador no permite la posibilidad de comunicarse a la persona afectada.

— Se le interrumpe continuamente cuando habla.

— Se le impide expresarse.

— Es objeto de avasallamiento, gritos o insultos en voz alta.

— Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.

— Se producen críticas hacia su vida privada.

— Se aterroriza a la persona afectada mediante llamadas telefónicas.

— Se le amenaza verbalmente o por escrito.

— Se rechaza el contacto con la persona afectada (evitar contacto visual, gestos de rechazo, desdén o menosprecio).

— Se ignora su presencia, por ejemplo, dirigiéndose solo a terceras personas como si no estuviera.

B. Actividades de acoso para evitar que la persona afectada tenga la posibilidad de mantener contactos sociales:

— No se habla nunca con la persona afectada.

— No se le deja dirigir la palabra.

— Se le asigna un puesto de trabajo que la aísla de sus compañeras y compañeros.

— Se prohíbe a sus compañeras y compañeros hablar con ella.

— Se niega la presencia física de la persona afectada.

C. Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la persona afectada mantener su reputación personal o laboral:

— Se calumnia a la persona afectada.

— Se hacen correr cotilleos y rumores orquestados por el acosador.

— Se hace mofa, burla o se ridiculiza a la persona afectada.

— Se atribuye a la persona afectada una enfermedad mental o problemas psicológicos.

— Se imitan sus gestos, postura, voz, comportamientos o talante para ridiculizarlos. Se le ponen moteles, llamándole por ellos.

— Se atacan sus creencias políticas o religiosas.

— Se hace burla de su vida privada.

— Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad.

— Se le obliga a realizar un trabajo o tareas humillantes.

— Se controla, anota y registra inequitativamente el trabajo de la persona afectada en términos malintencionados.

- _ Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la persona afectada.

- _ Se le injuria en términos obscenos o degradantes.

D. Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la persona afectada y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional:

- _ No se asigna a la persona afectada trabajo alguno.

- _ Se le asignan tareas totalmente inútiles y/o absurdas.

- _ Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales.

- _ Se le asignan sin cesar tareas nuevas.

- _ Se le obliga a ejecutar trabajos humillantes.

- _ Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a las competencias que posee con vistas a desacreditarla.

E. Actividades de acoso que afectan directamente a la salud física o psíquica de la persona afectada:

- _ Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.

- _ Se le amenaza físicamente.

- _ Se agrede físicamente a la persona afectada.

- _ Se ocasionan destrozos en su puesto de trabajo



2.3 Causas del acoso laboral

Factores organizacionales y condiciones laborales que favorecen la aparición del acoso psicológico en el trabajo.

Las causas del acoso psicológico en el trabajo son complejas, pueden derivar de conflictos interpersonales, discrepancias de diversa índole, no obstante, los elementos estructurales que propician la aparición y cronificación de estas conductas están estrechamente relacionados con deficiencias organizativas y con la gestión inadecuada de los conflictos laborales por parte de la dirección.

_Falta de liderazgo con enfoque preventivo y de apoyo organizacional.

Cuando las personas con responsabilidad en la gestión de equipos priorizan únicamente los resultados y no se involucran en el cuidado de las condiciones de trabajo, se generan desinformación, confusión en las tareas y abandono de quienes integran los equipos.

_Estructuras organizativas rígidas y excesivamente jerarquizadas.

La existencia de demasiados niveles de mando dificulta la comunicación y la resolución de conflictos, lo que aumenta la posibilidad de tensiones y conductas de acoso dentro de la organización.

_Asignación de responsabilidades a personas sin formación en gestión de equipos.

Nombrar a liderazgos formales o informales sin las competencias necesarias en gestión de personas favorece estilos autoritarios, ineficaces o incluso abusivos.

_Deficiencias en la comunicación interna y en los espacios de participación.

La ausencia de canales formales y efectivos de comunicación impide que la información fluya correctamente y limita la participación activa de las personas en la toma de decisiones.

_Insuficiencia de recursos humanos y materiales.

La falta de medios y personal suficiente genera sobrecargas de trabajo, incrementa el estrés y afecta negativamente el bienestar psicosocial de quienes trabajan en la organización.

_Diseño inadecuado y poco claro de los puestos de trabajo.

La ausencia de autonomía, la asignación de tareas contradictorias o sin sentido y la falta de claridad en los objetivos incrementan la tensión laboral y el riesgo de conflictos.



Condicionales laborales precarias y falta de seguridad en el empleo.

La temporalidad, los salarios insuficientes y la ausencia de medidas que garanticen la estabilidad laboral crean un ambiente de inseguridad que limita la capacidad de las personas para defender sus derechos.

Exceso de carga de trabajo y distribución desigual de tareas.

La escasez de personal y la intensificación de las tareas aumentan los errores, provocan conflictos y deterioran la salud física y mental de quienes trabajan.

Tareas rutinarias, monótonas y con escasa autonomía

La realización constante de actividades repetitivas y poco enriquecedoras genera desmotivación y limita el desarrollo de las capacidades profesionales.

Falta de claridad en los roles y en los objetivos asignados.

Cuando las responsabilidades y los objetivos no están claramente definidos, se incrementa la carga mental y aumenta el riesgo de conflictos entre compañeras y compañeros.

Movilidad geográfica impuesta y falta de redes de apoyo.

El traslado forzoso a otros lugares de trabajo puede provocar aislamiento social y reducir el acceso a redes de apoyo, afectando la salud psicosocial.

Extensión de la jornada laboral y gestión inadecuada del tiempo de trabajo.

Las jornadas prolongadas, el trabajo por turnos o en horario nocturno elevan la fatiga, el estrés y el riesgo de sufrir problemas de salud.

Restricción de la autonomía y del control sobre el propio trabajo.

La disminución de la capacidad de decisión y control sobre las tareas asignadas incrementa la exposición a situaciones de riesgo psicosocial.

Ausencia de mecanismos efectivos para prevenir y gestionar conflictos.

La falta de procedimientos claros y accesibles para resolver los conflictos favorece que los problemas se cronifiquen y deriven en situaciones de acoso.

Discriminación asociada al envejecimiento de la plantilla.

Los estereotipos y prejuicios sobre la capacidad de las personas mayores para desempeñar sus funciones generan discriminación y desvalorizan su experiencia profesional.

Falta de equidad y transparencia en las oportunidades de desarrollo profesional.

La ausencia de criterios claros y justos para las promociones y el desarrollo de carrera provoca comparaciones, conflictos y sensación de injusticia.

Políticas salariales injustas y prácticas retributivas discriminatorias.

Las diferencias salariales injustificadas y la falta de cumplimiento del principio de “igual remuneración por trabajo de igual valor” generan un clima laboral negativo y aumentan las tensiones internas.

En suma, el acoso psicológico en el trabajo constituye una manifestación de abuso de poder dentro de la organización. Su prevención exige reducir las asimetrías de poder, promover la participación efectiva de las personas trabajadoras en la toma de decisiones y garantizar condiciones de trabajo justas, seguras y saludables conforme a los principios de la ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales y su normativa de desarrollo.

2.4 Tipos de acoso laboral

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales en España, el acoso laboral se reconoce como un riesgo psicosocial que puede afectar gravemente la

salud de las personas trabajadoras.

Principales tipos de acoso laboral según su origen, intención y dinámica:

Acoso laboral vertical

Definición: se da entre personas de diferente nivel jerárquico dentro de la organización.

Tipos:

_Ascendente: cuando una o varias personas trabajadoras acosan a su superior.

_Descendente o bossing: cuando la persona acosadora es un superior y hostiga a una persona subordinada.

Ejemplos:

_Un jefe que asigna tareas imposibles o degradantes a una persona trabajadora para forzar su renuncia.

_Un grupo de empleados que sabotea el trabajo de su superior con el objetivo de desprestigiarlo.



Acoso laboral horizontal

Definición: se produce entre personas del mismo nivel jerárquico dentro de la organización.

Ejemplos:

_Exclusión intencionada de una persona del grupo de trabajo.

_Difusión de rumores o humillaciones en público.

_Obstaculización del desempeño laboral de otra persona.

Tipos de acoso laboral según la intencionalidad

Acoso estratégico

Definición: se utiliza como un método deliberado para provocar la renuncia de una persona trabajadora sin necesidad de despedirla formalmente.

Ejemplo:

_La empresa crea un entorno hostil para que una persona renuncie sin derecho a indemnización

Acoso de gestión

Definición: se ejerce presión sobre una persona trabajadora con el fin de mejorar su rendimiento mediante prácticas abusivas.

Ejemplo:

_Un superior asigna tareas excesivas, plazos imposibles y críticas constantes como forma de "motivación".

Acoso perverso o psicopático

Definición: es impulsado por una persona acosadora con rasgos manipuladores, sin que la empresa tenga un objetivo directo en la situación

Ejemplo:

_Una persona dentro del equipo hostiga a otra por celos, envidia o placer en el daño.

Tipos de acoso laboral según su motivación

Acoso laboral discriminatorio

Definición: basado en raza, edad, género, discapacidad, religión, orientación sexual u otra condición personal o social.

Ejemplo:

_No considerar a una persona para una promoción por ser mayor de 50 años o por estar embarazada.

Acoso sexual en el trabajo

Definición: cualquier conducta de naturaleza sexual no deseada que afecte la dignidad de una persona en el entorno laboral.

Ejemplo:

_Comentarios sexuales inapropiados, tocamientos no consentidos o chantajes a cambio de favores sexuales.

Acoso laboral por razón de género o identidad de género

Definición: hostigamiento basado en estereotipos de género, identidad o expresión de género.

Ejemplo:

_Burlas o agresiones contra una persona transgénero en su puesto de trabajo.

Otras formas de acoso laboral

Ciberacoso laboral

Definición: uso de medios digitales (emails, whatsapp, redes sociales, etc.) Para acosar o intimidar a una persona en el trabajo.

Ejemplo:

_Enviar mensajes intimidatorios fuera del horario laboral.

Acoso laboral institucional

Definición: cuando la empresa, de manera indirecta o sistemática, genera un ambiente que permite o tolera el acoso.

Ejemplo:

_No intervenir en una denuncia de acoso, permitiendo que continúe.

2.5 Prevención de la violencia y acoso en el empleo doméstico

El Real Decreto 893/2024, de 10 de septiembre, por el que se regula la protección de la seguridad y la salud en el ámbito del servicio del hogar familiar, en su Disposición Adicional Segunda, establece:

1. Las personas trabajadoras que prestan servicios en el ámbito del servicio del hogar familiar tienen derecho a la protección frente a la violencia y acoso, incluida la violencia, el acoso sexual y el acoso por razón de origen racial o étnico, nacionalidad, sexo, identidad u orientación sexual o expresión de género.
2. El abandono del domicilio ante una situación de violencia o acoso sufrida por la persona trabajadora no podrá considerarse dimisión ni podrá ser causa de despido, sin perjuicio de la posibilidad de la persona trabajadora de solicitar la extinción del contrato en virtud del artículo 50 del Estatuto de los Trabajadores y de la solicitud de medidas cautelares en caso de formulación de demandas, de conformidad con la [HYPERLINK "javascript:" Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social](#).
3. En el plazo máximo de un año desde la publicación de esta norma, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo elaborará un protocolo de

actuación frente a situaciones de violencia y acoso en el servicio del hogar familiar.

Este protocolo deberá incluirse dentro de la información a que hace referencia el artículo 5.1, será publicado en las páginas web del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Igualdad y estará a disposición de personas empleadoras y trabajadoras en las sedes de las Inspecciones provinciales de Trabajo y Seguridad Social.

2.6 Network mobbing: un nuevo tipo de hostigamiento laboral

Network mobbing, también conocido como mobbing digital o acoso laboral en entornos digitales, es una forma de acoso psicológico que ocurre en el ámbito laboral a través de medios digitales o redes corporativas. Se refiere a una serie de acciones hostiles, persistentes y sistemáticas dirigidas hacia un trabajador, usando plataformas digitales como:

- _ Correos electrónicos
- _ Chats corporativos (slack, teams, etc.)
- _ Redes sociales internas
- _ Foros o intranets de la empresa
- _ Mensajería instantánea

El ciberacoso en el trabajo o network mobbing, cobra especial importancia por la publicación del convenio 190 sobre la violencia y el acoso, 2019 y de la international labour organization y de la recomendación 206 que lo complementa.

El convenio 190, ratificado por España, se aplica a todo tipo de persona trabajadora ante situaciones laborales de violencia y acoso que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo y, entre otras situaciones, en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación.

El network mobbing se configura como una nueva modalidad de violencia laboral, el cual es relativamente reciente e inexplorado, y del que las empresas han de revisar sus políticas de bienestar laboral y adoptar medidas y protocolos específicos para contrarrestar este tipo de violencia en el trabajo.

Son más que necesarias la adopción de medidas efectivas para que las personas trabajadoras no sufran acoso mediante las TIC (como ahora el teléfono móvil por medio de programas de mensajería). Sin desdeñar que, en estos casos, se hace más que necesario el derecho a la desconexión digital como freno a conductas hostigadoras fuera del horario del trabajo.

3. Las consecuencias del acoso laboral o mobbing

3.1. Para la persona trabajadora afectada

La sintomatología psíquica puede ser diversa, siendo la ansiedad el eje principal: un miedo constante y exacerbado acompañado de una sensación continua de amenaza. Esta ansiedad, originada en el entorno laboral, puede extenderse a otros ámbitos de la vida. También pueden aparecer sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima o apatía, así como dificultades de concentración y atención, y distorsiones cognitivas. Entre los diagnósticos médicos posibles se encuentran el trastorno de ansiedad generalizada y el estrés postraumático.

Cuando el acoso laboral (mobbing) se prolonga o es especialmente intenso, pueden surgir trastornos más graves

como depresiones severas, cuadros paranoides e incluso conductas suicidas.

En el plano físico, son frecuentes las patologías psicosomáticas, que van desde dolores y trastornos funcionales hasta afecciones orgánicas.

Desde la perspectiva laboral, suelen presentarse desmotivación, insatisfacción y una percepción del entorno como hostil. Esto repercute negativamente en el rendimiento. Aunque lo esperable sería que la persona optara por abandonar la organización, esto muchas veces no ocurre debido a factores como la precariedad del mercado laboral o la disminución de oportunidades con la edad.



Ejemplos comunes de network mobbing:

- _ Excluir a un empleado de correos importantes o reuniones virtuales.
- _ Hacer comentarios sarcásticos o humillantes en chats públicos.
- _ Crear grupos de chat para hablar mal de una compañera.
- _ Enviar tareas excesivas o imposibles de cumplir como forma de castigo.

Síntomas que las personas afectadas atribuyen al acoso laboral

SÍNTOMAS FÍSICOS	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES
Dolor en el pecho	Irritabilidad
Dolores musculares y articulares	Bajo estado de ánimo, depresión
Dolores de cabeza	Dificultad para dormir
Dificultad respiratoria	Sueño ligero o interrumpido
Problemas de memoria	Despertar temprano
Diarrea y vómitos	Dificultades de concentración
Falta de apetito	Apatía o falta de iniciativa
Debilidad en las piernas	Sentimiento de inseguridad
Dolores estomacales	Llanto espontáneo
Fatiga crónica	Agresividad
Palpitaciones o taquicardia	Pesadillas
Mareos y vértigo	Aislamiento o reducción de relaciones sociales
Sequedad en la boca	Ideas suicidas
Sofocos	

Fuente: "Tomada de Piñuel y Zabala y Agrupación de Leymann"

Estos autores son reconocidos en el ámbito del estudio del acoso psicológico laboral (mobbing) y los riesgos psicosociales en el trabajo.

—Iñaki Piñuel y Zabala: psicólogo especializado en mobbing y riesgos psicosociales. Autor de varios libros sobre acoso psicológico en el trabajo.

—Heinz Leymann: psicólogo sueco-alemán, pionero en la investigación sobre el mobbing y su impacto en la salud mental de las personas trabajadoras.

3.1.1 Para la organización de trabajo

Sobre el rendimiento

Es un hecho comprobado que la presencia de personas trabajadoras que enfrentan este tipo de problemas afecta directamente el desarrollo del trabajo. Esto se debe a que la distorsión en la comunicación y la colaboración entre las personas trabajadoras interfiere en las relaciones laborales necesarias para la ejecución de las tareas.

Como consecuencia, se producirá una disminución tanto en la cantidad como en la calidad del trabajo realizado por la persona afectada, dificultando o incluso imposibilitando el trabajo en equipo, y generando problemas en los circuitos de información y comunicación, entre otros. Además, se incrementará el absentismo (justificado o no) de la persona afectada. También es probable que se pierda fuerza laboral, ya que la persona trabajadora afectada podría buscar cambiar de empleo debido a su situación.

Sobre el clima social

Conceptos clave como la cohesión, la colaboración, la cooperación y la calidad de las relaciones interpersonales, que son fundamentales para el clima social dentro de una organización, se verán seriamente afectados en presencia de problemas de esta naturaleza.

Sobre la accidentabilidad

Diversos estudios han vinculado la calidad del clima laboral con el aumento de la accidentabilidad (accidentes ocasionados por negligencias, descuidos o incluso accidentes voluntarios).

Para el núcleo familiar y social

El entorno social y familiar de la persona trabajadora afectada sufrirá las consecuencias de tener a alguien cercano que se encuentra desmotivado, amargado, sin expectativas ni deseos de continuar trabajando, y que posiblemente padezca algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicciones.

Para la comunidad

Según los estudios de Leymann sobre el impacto económico de este tipo de problemas en la comunidad, no se deben subestimar las consecuencias a nivel social y económico. Estas incluyen la pérdida de fuerza laboral, los costos asociados a la atención de enfermedades derivadas del estrés laboral, así como los costes de las pensiones por invalidez, entre otros.

3.2 Lo que no es acoso

El acoso laboral es un fenómeno que puede confundirse con situaciones distintas, como el estrés o el burnout. A continuación, se aclara qué no constituye acoso, qué situaciones pueden estar relacionadas y cuáles son sus diferencias principales.

No se considera acoso laboral:

_Decisiones de gestión razonables, como la asignación de tareas, la retroalimentación sobre el desempeño, la aplicación de políticas disciplinarias o la reestructuración organizacional, siempre que se realicen de forma objetiva, proporcional y respetuosa.

_Interacciones laborales consensuadas, incluso si implican contacto físico necesario para el trabajo, siempre que no sean coercitivas ni irrespetuosas.

Desacuerdos laborales que no se basen en discriminación por motivos como género, raza o religión.

Condiciones laborales adversas que generen estrés, aunque estas puedan aumentar el riesgo de acoso o violencia, no constituyen acoso en sí mismas.

Es importante diferenciar entre un liderazgo exigente —que busca alcanzar estándares elevados— y el acoso, cuyo objetivo es deteriorar emocionalmente a la persona.

3.3 Situaciones relacionadas pero distintas del acoso:

Estrés laboral: es una respuesta natural o patológica ante la presión laboral, que surge cuando hay un desajuste entre las demandas del trabajo y la capacidad del individuo para enfrentarlas. El estrés puede causar síntomas como insomnio, ansiedad o depresión, pero no implica una intención de dañar por parte de otra persona.

Burnout: el burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre principalmente en profesiones de ayuda, aunque también afecta a otros sectores. Es causado por una involucración excesiva en trabajos emocionalmente demandantes. A diferencia del acoso, donde el agresor forma parte de la empresa y sus ataques están dirigidos a una persona o grupo específico, el burnout se relaciona con la falta de apoyo en el trabajo y la sobrecarga emocional, lo que lleva a la despersonalización de la actividad laboral.

Diferencias clave:

El acoso implica una conducta repetida e intencionada, con el propósito de dañar psicológicamente a una persona o grupo.

El estrés y el burnout, aunque puedan compartir síntomas con el acoso, no tienen esa intencionalidad maliciosa.

Mientras el estrés suele mejorar con descanso o cambios en el entorno laboral, el daño causado por el acoso es más profundo y persistente.

En resumen, el acoso laboral se distingue por su carácter intencional y destructivo. Identificar correctamente estas diferencias es esencial para implementar estrategias eficaces de prevención y manejo en el entorno de trabajo.

3.4 La delgada línea entre el acoso laboral y los conflictos comunes

No todo conflicto o decisión empresarial desfavorable constituye acoso laboral. Para que exista mobbing deben concurrir tres elementos esenciales: conducta psicológica hostil, reiteración en el tiempo (al menos seis meses con frecuencia semanal) e intención de dañar moral o psíquicamente a la persona trabajadora, llevándola al aislamiento o a la exclusión del entorno laboral.

El acoso implica una persecución sistemática con efectos lesivos, como asig-

nar tareas imposibles, privar de funciones, aislar o desacreditar al trabajador. No basta con alegar una vulneración de derechos: deben presentarse indicios serios y hechos objetivos que permitan probar el acoso.

Conductas típicas incluyen sanciones infundadas, cambios arbitrarios, denegaciones injustificadas o comentarios degradantes. En cambio, los conflictos puntuales, el estrés laboral o decisiones organizativas razonables no constituyen acoso.

En resumen, el acoso laboral debe ser sistemático, intencionado, degradante y probado con evidencias concretas dentro del contexto laboral.

4. Responsabilidades y marco legal

4.1 ¿Qué es la violencia en el trabajo?

Conforme establece el criterio técnico de la inspección de trabajo CT_104_21.

La violencia en el trabajo se define como cualquier acción, comportamiento o actitud que se produce en el entorno laboral y que puede causar daño físico, psicológico o emocional a las personas trabajadoras. Este concepto

abarca tanto la violencia externa, ejercida por personas ajenas a la organización, como clientes, usuarios o público en general, como la violencia interna, originada por compañeros de trabajo, superiores jerárquicos o subordinados dentro de la misma empresa.

La violencia en el trabajo no se limita exclusivamente a las agresiones físicas, sino que incluye también formas de violencia psicológica como el acoso moral, el acoso sexual, el acoso por razón de género o cualquier otra forma de hostigamiento sistemático que afecte a la dignidad y los derechos fundamentales de la persona trabajadora. Estas conductas, cuando son reiteradas y sostenidas en el tiempo, generan un entorno de trabajo hostil, degradante, intimidatorio o humillante, que supone un riesgo psicosocial con consecuencias negativas sobre la salud mental y física de quienes las padecen.

Desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales y conforme a la ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales, la violencia en el trabajo constituye un riesgo laboral que debe ser identificado, evaluado y gestionado por la empresa. La obligación empresarial incluye la adopción de medidas organizativas, formativas y de control dirigidas a prevenir la aparición de situaciones violentas y a proteger la salud y la integridad de las personas trabajadoras. Esto implica la creación de entornos laborales seguros, la promoción de la cultura del respeto y la tolerancia, y la habilitación de procedimientos internos que faciliten la denuncia y actuación

ante cualquier situación de violencia.

La violencia en el ámbito laboral no solo vulnera derechos individuales, sino que también impacta negativamente en el clima laboral, la productividad y la reputación de las organizaciones. Por ello, debe abordarse de manera integral como parte de la gestión de los riesgos psicosociales, garantizando entornos laborales saludables y seguros, donde se respete la dignidad de todas las personas trabajadoras.

4.2 Sanciones para las empresas

Intervención de la inspección de trabajo y seguridad social ante situaciones de violencia laboral

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) tiene la competencia para intervenir en casos de violencia en el entorno laboral, incluido el acoso, y ac-

tuar frente a empresas que incumplan su obligación de garantizar la seguridad y salud de las personas trabajadoras, conforme a lo dispuesto en la ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales (LPRL).

Quando se detecta una situación de acoso o violencia laboral, la ITSS puede:

- **Exigir** la implantación de medidas correctoras y protocolos de prevención y actuación frente al acoso.
- **Calificar** el incumplimiento de estas obligaciones como infracción grave o muy grave en materia de prevención de riesgos laborales, según el grado de riesgo generado y los daños ocasionados a la salud de la persona trabajadora.
- **Imponer** sanciones económicas, conforme a la ley sobre infracciones y sanciones en el orden social (LISOS).

Nivel de infracción	Concepto	Base legal	Sanción económica (€)	Otras consecuencias
Grave	No evaluar ni prevenir el acoso psicológico o no adoptar medidas preventivas.	Art. 12 LISOS	1.046 € - 40.985 €	Requerimiento de la Inspección para corregir y prevenir.
Muy grave	Daños graves a la salud por violencia o acoso / especial gravedad.	Art. 13 LISOS	40.986 € - 819.780 €	Orden de paralización de actividad / medidas correctoras.

4.3 Consideración del mobbing como patología de origen profesional

El acoso laboral o mobbing puede ser considerado accidente de trabajo si se demuestra que existe un nexo causal claro y directo entre el daño sufrido físico o psicológico y el entorno laboral, según lo establecido en los artículos 156 y 157 de la ley general de la seguridad social (LGSS). No basta con que la enfermedad tenga cierta relación con el trabajo; debe probarse que el trabajo es la causa exclusiva o, al menos, determinante del daño.

Para ello, se exige una carga probatoria sólida, ya sea mediante pruebas directas o por presunciones basadas en hechos concluyentes. El tribunal supremo ha admitido que se puede aplicar la “*praesumptio hominis*” para establecer el vínculo causal. Sin embargo, la presencia de factores personales o externos puede complicar esta calificación, ya que no todas las dolencias psíquicas derivadas del ámbito laboral son automáticamente consideradas accidentes laborales.

El mobbing y el burnout (trastorno adaptativo con ansiedad o estrés crónico) son ejemplos de patologías que pueden calificarse como laborales si hay pruebas de un entorno laboral hostil. Las alteraciones psicológicas que derivan únicamente del trabajo pueden incluirse como accidentes de trabajo, aunque no figuren en el cuadro

oficial de enfermedades profesionales rd 1299/2006.

El artículo 156 de la LGSS establece que cualquier lesión corporal, física o psíquica, sufrida por el trabajador a causa o por ocasión del trabajo puede considerarse accidente laboral. Incluso enfermedades preexistentes pueden entrar en esta categoría si se agravan por la actividad laboral. La jurisprudencia ha ampliado este concepto a lesiones internas o enfermedades de aparición progresiva, como las que resultan del estrés, el acoso o la carga excesiva de trabajo.

En estos casos, también se contempla una presunción de laboralidad si la lesión ocurre en tiempo y lugar de trabajo. Esta presunción obliga a la parte contraria a probar que no hay relación entre el trabajo y el daño. Sin embargo, no se reconoce automáticamente si la dolencia tiene origen en factores personales o externos no vinculados al trabajo.

A pesar de no figurar como enfermedad profesional en el cuadro oficial, el mobbing ha sido ampliamente reconocido en la práctica judicial como accidente laboral. La existencia de una lesión psíquica por acoso puede justificar la extinción voluntaria del contrato por parte del trabajador con derecho a indemnización y prestaciones.

Los tribunales valoran el entorno laboral como un factor clave en la aparición de enfermedades mentales, incluso en casos graves como el suicidio. No obstante, es imprescindible aportar prue-

bas suficientes: grabaciones, testimonios, informes médicos o antecedentes laborales que confirmen una situación de hostigamiento prolongado, carga excesiva de trabajo o conflictos constantes.

La carga de la prueba recae en el trabajador, quien debe aportar informes médicos que acrediten el daño psicológico causado por el acoso. La simple existencia de bajas médicas no basta: es necesaria una pericial que establezca un nexo claro entre el acoso y la dolencia. Informes de médicos de atención primaria (p-10) pueden apoyar la demanda, aunque su validez es limitada si no van acompañados de pruebas clínicas y testimonios que detallen las conductas sufridas.



Esta calificación, por tanto, tiene un impacto significativo tanto en la protección del trabajador como en la responsabilidad de la empresa.

4.4 El cuadro legal de enfermedades profesionales en España: necesidad urgente de reformar para incluir los riesgos psicosociales

El real decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la seguridad social y se establecen criterios para su notificación y registro, se trata de un reglamento que desarrolla la ley general de la seguridad social. Su contenido no responde a las nuevas realidades laborales. No en vano, su listado actual y vigente está basado en riesgos de la segunda revolución industrial, por lo que se puede afirmar que se queda corto ante los desafíos actuales. En la era de internet y las redes sociales, los riesgos psicosociales como el estrés laboral requieren atención, con especial incidencia en el acoso laboral o mobbing y el síndrome del trabajador desgastado emocionalmente o burnout.

La organización internacional del trabajo, en su recomendación 194 y la

organización mundial de la salud recomiendan incluir trastornos mentales y del comportamiento en el cuadro de enfermedades profesionales, algo que el decreto actual omite.

Un ejemplo claro de ello, es el relativo al síndrome del trabajador desgastado emocionalmente ya que la organización mundial de la salud a través de su asamblea celebrada el día 25 de mayo de 2019, reconoció desde inicios de 2022 el «burnout» como enfermedad profesional.

Particularmente, dicho estrés crónico lo ha incluido dentro de la guía de enfermedades asociadas al trabajo en la clasificación internacional de enfermedades (cie-11), con el código qd85, definiéndolo como «síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se gestionó con éxito».

La dificultad para catalogar los riesgos psicosociales radica en su etiología multicausal y la presencia de factores subjetivos.

Las sentencias actuales ya tratan ciertos casos psíquicos como contingencias profesionales, lo que abre la puerta a su reconocimiento formal.

No hay barreras significativas para incluir trastornos psiquiátricos causados por riesgos psicosociales en el cuadro reglamentario. Es hora de actualizar nuestras leyes para reflejar la realidad laboral moderna.

En este terreno, diferenciar entre enfermedad profesional y enfermedad asimilada a accidente de trabajo es clave.

Preventivamente, incluir una enfermedad en el cuadro reglamentario obliga a las empresas a implementar medidas de prevención específicas, como exámenes médicos periódicos y ajustes en el puesto de trabajo si se diagnostica la enfermedad.

Reparatoriamente, la inclusión facilita la identificación de responsables y la prueba de causalidad laboral, beneficiando a la persona trabajadora. En cambio, si no está incluida, la carga de la prueba recae en el empresario.

En virtud de lo antedicho, resulta básico actualizar el cuadro reglamentario para reflejar las realidades actuales del entorno laboral y garantizar tanto la prevención como la reparación adecuada. Máxime cuando la jurisprudencia ya lo está haciendo.

Por lo tanto, efectivamente, es necesario, actualizar el rd 1299/2006, que ya tiene muchos años y no contempla una de las primeras causas por las cuales los trabajadores están cogiendo bajas y ya incluso se están declarando incapacidades permanentes por estas causas, como contingencias profesionales en especial, como accidentes de trabajo, vía la jurisprudencia en aplicación del art. 152.2 Del real decreto legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general de la seguridad social.

4.5 Posibilidad de solicitar la extinción de la relación laboral por incumplimiento del empresario

Las presuntas víctimas del acoso laboral pueden acudir a la vía del artículo 50.1c) del estatuto de los trabajadores y del artículo 183.1 De la ley 36/2011, reguladora de la jurisdicción social, así como de la jurisprudencia a este respecto.

Si una persona sufre acoso laboral puede reclamar la finalización de su contrato de trabajo en la vía judicial, con derecho a la correspondiente indemnización. Este derecho está establecido en el artículo 50.1.c del Estatuto de los Trabajadores y en el artículo 183.1 de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social.

La acción se recoge en el citado artículo 50 del Estatuto de los Trabajadores; "Serán causas justas para que el trabajador pueda solicitar la extinción del contrato: c) Cualquier otro incumplimiento grave de sus obligaciones por parte del empresario, salvo los supuestos de fuerza mayor, así como la negativa del mismo a reintegrar al trabajador en sus anteriores condiciones de trabajo en los supuestos previstos en los artículos 40 y 41, cuando una sentencia judicial haya declarado los mismos injustificados."

Cuando la empresa incumple gravemente sus obligaciones y ese incumplimiento afecta a la dignidad o a los derechos fundamentales de las personas trabajadoras por ejemplo si sufre humillaciones constantes aislamiento marginación tareas inferiores a su categoría o un control abusivo se considera acoso laboral y por tanto puede justificarse que el trabajador o la trabajadora solicite la rescisión del contrato de trabajo y reciba la indemnización que corresponde por un despido improcedente.

Para que el juez extinga la relación laboral, es necesario demostrar que la empresa incumple gravemente sus deberes y que el acoso afecta su dignidad o derechos fundamentales.



Notas sobre el acoso laboral o mobbing

TEMA	DESCRIPCIÓN
Definición	El acoso laboral o mobbing es un fenómeno psicosocial grave que implica hostigamiento psicológico en el entorno laboral.
Prevalencia	El 80 % de los trabajadores ha sufrido acoso alguna vez, pero solo un 5 % lo denuncia por miedo a represalias o pérdida de empleo.
Evolución	El acoso ha crecido en formas, como la eliminación de funciones o la inactividad, generando riesgos para la salud del trabajador.
Magnitud	En España hay más de 2 millones de víctimas, lo que representa el 15 % de la población trabajadora activa.
Grupos vulnerables	La OIT señala que las mujeres y los trabajadores temporales son los más afectados.
Conceptos clave	Hirigoyen define el acoso como atentado a la dignidad; Leymann lo describe como proceso destructivo repetido. El Convenio 190 de la OIT permite que un solo acto constituya acoso.
Perspectiva judicial	Los tribunales consideran el acoso como riesgo psicosocial que deteriora las condiciones de trabajo y afecta la integridad del trabajador.
Frecuencia requerida	Debe ser persistente, aunque el Convenio 190 también reconoce un solo acto significativo como suficiente.
Consecuencias para la salud	Puede provocar ansiedad, estrés, depresión y otros trastornos psicológicos.
Dificultades probatorias	El acoso suele ocurrir sin pruebas escritas, y en entornos donde se normaliza, lo que complica su demostración.
Jurisprudencia relevante	Se recomienda apoyarse en sentencias del Tribunal Supremo, como la del 20/11/2014; las de Tribunales Superiores no constituyen jurisprudencia firme.
Falta de legislación específica	España no cuenta con una normativa concreta sobre acoso laboral, a diferencia de países como Suecia o Francia.
Código Penal	El acoso laboral se tipifica como delito contra la integridad moral, castigando actos humillantes y hostiles.
Reconocimiento legal (LO 5/2010)	Desde esta ley, se reconocen formas de acoso, incluyendo el moral, con penas de prisión.
Prueba del nexo causal	Es difícil demostrar el vínculo entre el acoso y las patologías del trabajador, requisito clave en una demanda.
Recursos para denunciar	Es posible denunciar de forma anónima a través del buzón de lucha contra el fraude en la web de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

5. Prevención y actuación en las empresas

5.1 La vigilancia de la salud

La vigilancia de la salud en el ámbito laboral es un pilar fundamental de la prevención de riesgos en España. Regulada por el artículo 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el artículo 37.3 del Reglamento de los Servicios de Prevención, tiene como finalidad detectar de forma temprana alteraciones en la salud de las personas trabajadoras y evaluar la eficacia de las medidas preventivas. Su aplicación corresponde al empresario, quien debe garantizarla periódicamente, adaptada a los riesgos de cada puesto y siempre respetando la confidencialidad y los derechos de intimidad, dignidad y no discriminación.

Constituye una herramienta clave para mejorar las condiciones de trabajo y rediseñar estrategias de prevención cuando sea necesario.

En el ámbito de los riesgos psicosociales, su relevancia es creciente. Según el Informe Anual del Sistema Nacional de Salud 2023, el 34% de la población en España padece algún trastorno mental, siendo los más frecuentes la ansiedad (6,7%), la depresión (4,1%) y los trastornos del sueño (5,4%). Estos proble-

mas afectan especialmente a mujeres y personas desempleadas, lo que evidencia la influencia del contexto laboral en su desarrollo. Asimismo, la Encuesta Nacional de Salud de 2023 refleja que un 11% de la población adulta consume tranquilizantes, relajantes o somníferos —con mayor incidencia en mujeres (14%) que en hombres (7%)—, y un 4,5% recurre a antidepresivos o estimulantes, lo que confirma el impacto de los riesgos psicosociales en el bienestar.

La vigilancia de la salud fomenta una cultura de prevención, mejora la calidad de vida laboral y reduce los costes asociados a la siniestralidad laboral, contribuyendo a la sostenibilidad de las organizaciones.

5.2 Estrategias de intervención ante el acoso laboral

Abordar el acoso laboral o mobbing requiere una estrategia integral que contemple diversos factores, como la representación sindical, el tamaño de la empresa, la existencia de protocolos de prevención, la evaluación de riesgos psicosociales y el marco normativo vigente.

Las estrategias preventivas incluyen:

1. **Integrar medidas preventivas** en el plan de prevención de la empresa, alineando la política y los objetivos de salud y seguridad laboral.

2. **Información y planes de formación** para trabajadoras y trabajadores, mandos intermedios y superiores sobre la prevención del acoso.

3. **Evaluación de riesgos psicosociales** para identificar y mitigar riesgos antes de que surjan problemas.

4. **Vigilancia de la salud mental** de los empleados para detectar posibles efectos del estrés o acoso.

Las estrategias reactivas, incluyen:

1. **Activar el protocolo contra el acoso** en caso de que este ocurra.

2. En empresas con representación sindical, **facilitar la intervención del Comité de Seguridad y Salud** o los y las delegadas de prevención.

3. **Interponer una denuncia** ante la inspección de trabajo y seguridad social, si es necesario.

4. Como última opción, **acudir a la vía judicial** para resolver el conflicto.

La ley de prevención de riesgos laborales (LPRL) establece que las empresas deben eliminar los riesgos en su origen, priorizando las medidas colectivas sobre las individuales. En el ámbito psicosocial, la mayoría de las medidas preventivas son de carácter organizacional, lo que subraya la importancia de un enfoque colectivo para prevenir el acoso.

5.2.1 Estrategias de intervención preventivas

5.2.1.1 Integración de medidas contra el acoso en el plan de prevención

El plan de prevención de riesgos laborales debe incluir medidas específicas para prevenir el acoso en el entorno de trabajo. Esto implica definir claramente las funciones y responsabilidades de todas las personas que ocupan diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización, con el fin de asegurar una actuación coordinada, efectiva y basada en la colaboración.

Además, es fundamental establecer el papel del servicio de prevención ante posibles casos de acoso psicológico, incluyendo protocolos claros de actuación. En las organizaciones donde exista representación sindical en materia de prevención, también debe especificarse su participación en la detección, gestión y resolución de conflictos.

El plan debe incorporar la política preventiva de la empresa, sus objetivos y metas, así como los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos destinados a su aplicación. De este modo, la organización podrá adoptar medidas concretas para prevenir, identificar y responder ante situaciones de acoso, creando un ambiente de trabajo seguro, saludable y libre de violencia psicológica.

Según el artículo 16.1 De la ley de prevención de riesgos laborales (LPRL), la

prevención debe integrarse en toda la estructura organizativa de la empresa, en todas sus actividades y en todos los niveles jerárquicos. Esto se logra mediante la implementación de un plan de prevención que contemple la estructura organizativa, las funciones, responsabilidades, prácticas, procedimientos y recursos necesarios.

Por su parte, el artículo 2.2 del reglamento de los servicios de prevención establece que el plan debe recoger la organización de la empresa, identificando claramente las funciones y responsabilidades en materia preventiva, así como los canales de comunicación entre las distintas áreas. También debe contemplar la forma en que se organiza la producción, detallando los procesos, prácticas y procedimientos que afectan a la prevención de riesgos, así como la modalidad preventiva adoptada y los órganos de representación existentes.

La política de prevención debe entenderse como una declaración de principios y compromisos para mejorar continuamente las condiciones de seguridad y salud. Esta debe reflejar de forma explícita que la empresa no tolera el acoso psicológico en ninguna de sus formas, e incluir ejemplos de comportamientos y conflictos que puedan afectar la dignidad de las personas que trabajan en la organización.

Dado que es cada vez más común que personas trabajadoras de diferentes empresas compartan espacios bajo diversas formas jurídicas y organizativas, el plan de prevención debe incluir me-

canismos de coordinación empresarial que garanticen la seguridad y salud de todas las personas en el centro de trabajo. Esto da cumplimiento al artículo 24 de la LPRL y al real decreto 171/2004 sobre Coordinación de Actividades Empresariales.

5.2.1.2. Informar y formar a los trabajadores y trabajadoras, personal de dirección y mandos intermedios acerca del acoso laboral.

Una de las medidas más efectivas para prevenir el acoso en el ámbito laboral es garantizar la información y formación continua dirigida a todo el personal de la organización. Esto incluye tanto a las personas trabajadoras como a quienes ocupan puestos de dirección o supervisión. Una prevención eficaz comienza con el conocimiento y la sensibilización.

De acuerdo con el artículo 18 de la ley de prevención de riesgos laborales, la empresa debe asegurar que todas las personas trabajadoras reciban información suficiente y adecuada sobre los riesgos que puedan afectar su salud y seguridad en el trabajo. Esta obligación comprende tanto los riesgos físicos y técnicos como los riesgos psicosociales, como el acoso laboral, derivados de factores organizativos y relacionales.

La información y la formación deben incluir la identificación de las conductas que constituyen acoso psicológico, diferenciándolas de otros conflictos interpersonales o de las exigencias legítimas propias de la actividad laboral. Es

fundamental capacitar al personal para reconocer señales tempranas como el maltrato verbal, la exclusión deliberada, la hostilidad reiterada o cualquier otro patrón que pueda derivar en acoso.

5.2.1.3. Realizar la evaluación de riesgos psicosociales.

La evaluación de los riesgos psicosociales frente a los procesos de investigación de violencia interna.

La evaluación de riesgos psicosociales constituye una herramienta fundamental en el marco de la prevención de riesgos laborales, orientada a identificar y valorar factores relacionados con la organización del trabajo, su ejecución y las relaciones laborales que puedan afectar la salud y el bienestar de las personas trabajadoras. Su objetivo principal es establecer medidas de mejora para prevenir daños derivados de condiciones psicosociales desfavorables.

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales establece la obligación de todas las empresas, sin importar su tamaño o sector, de realizar esta evaluación siguiendo el procedimiento legal de análisis de riesgos. En el ámbito psicosocial, esta tarea resulta especialmente relevante, ya que permite detectar fenómenos como el estrés laboral, la fatiga, la violencia física o psicológica, así como el agotamiento profesional, estimando tanto la probabilidad de ocurrencia como su impacto. A partir de este diagnóstico, se identifican los colectivos más expuestos y se

planifican medidas de mejora destinadas a eliminar o reducir los riesgos.

Existen distintas metodologías disponibles para abordar esta evaluación. Entre las más utilizadas en el contexto estatal se encuentran:

F-psico 4.0, Desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), diseñado para evaluar de forma estructurada diferentes dimensiones del entorno psicosocial.

CoPsoQ-istas21, una adaptación española del cuestionario danés COPSQ, impulsada por el Instituto Sindical De Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Esta metodología es ampliamente reconocida por su solidez científica y por ofrecer un análisis integral y detallado de múltiples dimensiones psicosociales presentes en los entornos laborales.

El método CoPsoQ-istas21 permite analizar aspectos como la carga mental, el ritmo de trabajo, las demandas emocionales, el apoyo social, el liderazgo o la inseguridad laboral. Su implementación contribuye a prevenir enfermedades relacionadas con entornos de trabajo adversos, tales como trastornos musculoesqueléticos vinculados al estrés, ansiedad, depresión o síndrome de burnout. Asimismo, facilita la identificación de áreas de mejora organizacional y la implementación de estrategias preventivas adaptadas. Su diseño permite la aplicación en empresas de diversos sectores y tamaños, lo que posibilita también un análisis comparativo con otras organizaciones y contextos productivos.

Ambas metodologías son públicas, gratuitas y cuentan con validez y fiabilidad reconocidas. Su procedimiento incluye la aplicación de cuestionarios estructurados a la plantilla, a fin de recabar información sobre las condiciones de trabajo desde una perspectiva psicosocial. Durante este proceso, resulta imprescindible garantizar la participación voluntaria, así como el anonimato y la confidencialidad de los datos obtenidos, en cumplimiento de la normativa sobre protección de datos y derechos fundamentales.

Tanto el método CoPsoQ-istas21 como el F-psico 4.0 Disponen de una metodología para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas, destinados específicamente a microempresas y empresas con hasta 25 personas trabajadoras, especialmente aquellas en las que el empresario o empresaria asume directamente las funciones preventivas.

Es importante subrayar que estas metodologías no están diseñadas para evaluar casos individuales ni situaciones particulares de violencia, conflicto, acoso psicológico, acoso sexual o acoso por razón de sexo, a lo sumo, incorporan algunas preguntas que exploran la exposición en algunos campos de la violencia laboral, como pueden ser las malas relaciones con las personas con las que trabaja, el aislamiento, etc.

Tampoco tienen como finalidad diagnosticar daños en la salud ni analizar variables personales. Su función principal es de carácter preventivo, orientada

al análisis organizacional y a la mejora colectiva de las condiciones laborales.

No obstante, estos métodos sí examinan factores de riesgo que pueden constituir antecedentes del acoso laboral y, en algunos casos, recogen información sobre la exposición a situaciones de violencia psicológica, física, sexual o de discriminación, lo que permite detectar entornos de riesgo antes de que se materialicen en daños concretos o en conflictos graves. Cuando de los resultados de este tipo de evaluaciones se pone de manifiesto la posible exposición a conductas de violencia, lo que procede en esos casos es estudiar en profundidad el riesgo, verificando su exposición y determinando si la misma puede constituir una situación de violencia interna o de acoso laboral.

Por tanto, la evaluación de riesgos psicosociales tiene como finalidad principal diagnosticar el estado psicosocial de la organización, permitiendo anticiparse a potenciales problemáticas laborales. No constituye, en ningún caso, una herramienta válida para la instrucción de procesos de investigación interna ni para la valoración de denuncias por acoso, cuya tramitación requiere procedimientos diferenciados, con garantías de contradicción, confidencialidad y derechos de defensa para todas las partes implicadas.

Nuestra propuesta de evaluación psicosocial: ISTAS21-CoPsoQ.

Desde Comisiones Obreras promove-

mos el uso del método istas21-cop-soq por su solidez científica y técnica, y porque va más allá de ser un simple sistema de evaluación: es un proceso de intervención participativo que involucra a todas las personas implicadas desde el principio hasta el final.

Este método, basado en el cuestionario psicosocial de copenhagen y adaptado a la realidad española por el instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (istas), permite analizar 20 dimensiones psicosociales clave, además de la dimensión de la doble presencia. Ha sido diseñado para aplicarse en cualquier tipo de empleo y sector de actividad, tanto público como privado, y permite evaluar todos los puestos de trabajo dentro de una misma organización.

Su enfoque se centra en detectar condiciones de trabajo relacionadas con la organización laboral que pueden afectar a la salud, dejando de lado características individuales o rasgos de personalidad, en línea con lo que establece la ley de prevención de riesgos laborales (LPRL).

Una de sus principales fortalezas es la participación activa de todos los agentes de la organización: personas trabajadoras, sus representantes, dirección y personal técnico en prevención. To-

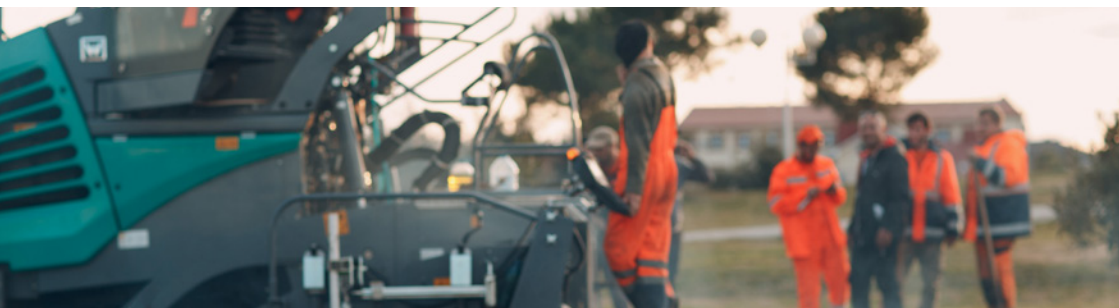
das ellas integran un grupo de trabajo que acompaña el proceso desde la planificación hasta la puesta en marcha de las medidas. Esta forma de trabajo permite combinar experiencias, conocimientos y perspectivas diversas, y refuerza el cumplimiento de los derechos de participación recogidos en la normativa vigente.

El método permite estimar tanto la magnitud del riesgo como el porcentaje de personas expuestas a través de un cuestionario estandarizado, basado en metodología epidemiológica y comparado con valores de referencia de la población asalariada en España. Este instrumento ha sido validado científicamente, lo que garantiza que mide lo que pretende medir y que sus resultados son consistentes y reproducibles.

Una característica fundamental del IS-TAS21-CoPsoQ es que los resultados no se interpretan de forma automática, sino que se analizan de forma colectiva dentro del grupo de trabajo. Este enfoque garantiza una lectura objetiva de los datos y facilita la elaboración de medidas preventivas viables, adaptadas a la realidad de la empresa o institución.

Factores de riesgo psicosocial.

Los riesgos psicosociales son aspectos



del entorno laboral relacionados con la organización del trabajo, como la carga de trabajo, el ritmo, el diseño de tareas, la comunicación interna, el estilo de liderazgo o el grado de autonomía, entre otros. Estas condiciones pueden impactar negativamente en la salud física y mental a través del estrés, la fatiga o el desgaste emocional.

El método ISTAS21 agrupa estos riesgos en seis grandes grupos:

Exigencias psicológicas

Incluyen la cantidad y ritmo de trabajo, la exigencia emocional y la necesidad de reprimir emociones. Se consideran factores de riesgo, por ejemplo, la sobrecarga continua, los objetivos de producción inalcanzables o el trato con personas en situación de dependencia que generan un fuerte desgaste emocional.

Conflicto trabajo familia

Hace referencia a las dificultades para compatibilizar la vida laboral con las responsabilidades familiares o personales, especialmente cuando las jornadas se alargan sin justificación, hay turnos forzosos en fines de semana o no se permiten ausencias para atender situaciones familiares.

Control sobre el trabajo

Este factor aborda la autonomía, el desarrollo profesional y el sentido del trabajo. Las personas pueden verse afectadas cuando no pueden decidir cómo organizar su tarea, cuando el trabajo es repetitivo o no permite aplicar habilida-

des, o cuando no se comprende el propósito de las tareas asignadas.

Apoyo social y calidad de liderazgo

Incluye el respaldo entre colegas y de las personas responsables, la claridad de funciones, la cohesión de grupo y la gestión del liderazgo. Son condiciones de riesgo el aislamiento, la alta competitividad, la falta de información o un liderazgo autoritario o ausente.

Compensaciones del trabajo

Analiza el equilibrio entre esfuerzo y recompensa. Puede generar malestar recibir un salario que no se corresponde con las responsabilidades, sentir que el trabajo no se valora o enfrentarse a contratos inestables con cambios impuestos sin consulta previa.

Capital social

Se refiere a la justicia interna y a la confianza entre las personas que integran la organización. Cuando solo se escucha a ciertos grupos, no se comparte información de manera clara o las decisiones se toman de forma arbitraria, se debilita la salud organizacional y aumenta el riesgo de conflictos.

Las dimensiones psicosociales:

Toda situación estresante en el ámbito laboral, normalmente causada por una mala organización del trabajo, tiene muchas posibilidades de generar conflictos interpersonales, siendo este el detonante para la aparición del acoso laboral si no se gestiona adecuadamente o no se actúa frente a ello.

Las deficiencias en la organización del trabajo, por tanto, son el caldo de cultivo para que se produzcan situaciones de acoso en el seno de la empresa. Una correcta evaluación del riesgo psicosocial nos facilitará controlar algunos elementos que nos permitirán minimizar las posibilidades de que se produzcan situaciones de acoso psicológico en las organizaciones.

Exigencias cuantitativas

Se refieren a la cantidad de trabajo que es necesario realizar en el tiempo disponible. Las exigencias son elevadas cuando las tareas superan lo que puede completarse de manera razonable durante la jornada laboral.

Ritmo de trabajo

Hace referencia a la intensidad con la que se debe trabajar. Se considera alto cuando el ritmo viene impuesto por factores externos como la atención al público, el funcionamiento de maquinaria o la presión por cumplir plazos ajustados.

Exigencias emocionales

Se relacionan con la necesidad de controlar o mostrar determinadas emociones durante el trabajo, especialmente en tareas que implican atención directa a personas en situaciones difíciles, o donde se espera una actitud emocional constante, sin reflejar el estado real de ánimo.

Doble presencia

Describe la carga que supone asumir simultáneamente las responsabi-

dades laborales y las familiares o domésticas. Se considera especialmente alta cuando las condiciones de trabajo dificultan el cumplimiento de las tareas personales o de cuidado.

Influencia

Hace referencia al nivel de autonomía que tiene una persona para decidir cómo organizar su trabajo, elegir métodos, establecer prioridades y decidir el orden o ritmo de las tareas.

Posibilidades de desarrollo

Se relacionan con la oportunidad de adquirir nuevas habilidades, aplicar conocimientos y desarrollarse profesionalmente. También incluye la posibilidad de acceder a formación o asumir tareas que representen un reto positivo.

Sentido del trabajo

Tiene que ver con la percepción de que el trabajo que se realiza es útil, tiene un propósito claro y aporta valor a otras personas o a la sociedad. Contribuye a la motivación y el bienestar.

Apoyo social de compañeras y compañeros

Se refiere a la existencia de relaciones de colaboración, confianza y ayuda mutua dentro del equipo de trabajo. Este apoyo facilita la gestión del estrés y mejora el ambiente laboral.

Apoyo social de personas superiores

Hace referencia a la disponibilidad, orientación y respaldo que ofrece el

personal que ocupa cargos de responsabilidad. Incluye tanto el apoyo técnico como el emocional.

Calidad de liderazgo

Evalúa si quienes lideran equipos gestionan de forma clara, justa y participativa. También contempla su capacidad para planificar, tomar decisiones adecuadas y resolver conflictos de manera eficaz.

Sentimiento de grupo

Expresa el grado en que una persona se siente parte de un equipo cohesionado. Implica pertenencia, integración y percepción de que se comparten objetivos y valores comunes.

Previsibilidad

Se refiere a si se recibe con antelación suficiente la información relevante para realizar bien el trabajo y adaptarse a los cambios. La falta de previsibilidad genera incertidumbre y dificulta la planificación.

Claridad de rol

Tiene que ver con la definición precisa de las funciones, tareas, responsabilidades y objetivos del puesto. Cuando no hay claridad, pueden surgir errores, tensiones o conflictos en la coordinación del trabajo.

Conflicto de rol

Surge cuando se plantean demandas laborales que resultan contradictorias entre sí o entran en conflicto con los valores personales o profesionales.

Este conflicto puede generar incomodidad y desgaste emocional.

Reconocimiento

Se relaciona con la valoración y el respeto que recibe una persona por el trabajo que realiza. Puede expresarse a través de elogios, compensaciones, trato justo o visibilidad de los logros.

Inseguridad sobre el empleo

Hace referencia al temor o incertidumbre respecto a la continuidad en el puesto de trabajo, ya sea por riesgo de despido, finalización de contrato o reestructuraciones.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Describe la preocupación por posibles cambios unilaterales en las condiciones laborales, como el salario, el horario, las funciones asignadas o el lugar de trabajo.

Justicia

Evalúa si las decisiones dentro de la organización se toman con equidad, transparencia y respeto. Incluye la percepción de que hay trato justo y oportunidades de participación.

Confianza vertical

Se refiere al grado de confianza que existe hacia la dirección o personas con responsabilidades jerárquicas. Implica creer que actuarán de forma honesta, competente y en beneficio del conjunto de la plantilla.

Medidas preventivas para reducir los riesgos

Para evitar que estos riesgos deriven

Consulta nuestra guía para la prevención de riesgos psicosociales. CCOO Aragón, 2024 en el siguiente enlace:

<https://www.saludlaboraly-medioambiente.ccooaragon.com/saludlaboral/noticias/guia-para-la-prevencion-de-riesgos-psicosociales-ccoo-aragon-2024-446>

en daño a la salud o en situaciones de acoso, es imprescindible actuar sobre la raíz del problema. Algunas medidas preventivas efectivas son:

Como ejemplo una sentencia judicial

Importancia de la evaluación de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: el caso de un suicidio evitable.

Germán, un trabajador que se sintió como el chivo expiatorio de un conflicto laboral, fue despedido por la empresa debido a una serie de hechos considerados como incumplimientos graves, como son: ataques a las relaciones sociales y a la vida privada de un compañero de trabajo.

Además, Germán fue sancionado por la empresa con 3 días de suspensión de empleo y sueldo y trasladado a otra tienda como medida disciplinaria. Este traslado fue percibido por Germán como un castigo, a pesar de que la empresa intentó presentarlo como una medida para evitar

conflictos con otra persona trabajadora.

Tras una serie de incidentes, incluyendo una reunión tensa con su superior jerárquico, Isidoro, Germán se quitó la vida. Este trágico suceso puso de manifiesto la importancia de la evaluación de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo.

En el juicio, Sara, argumentó que se vulneraron los derechos fundamentales del trabajador, específicamente el derecho a la dignidad, el derecho al honor y el derecho a la propia imagen. Por otro lado, la empresa defendió la legalidad de la sanción impuesta a Germán y la adecuación de sus actuaciones a la normativa laboral vigente.

La instancia desestimó la demanda presentada por Sara en la que solicitaba que se declarase que las prestaciones de viudedad y orfandad derivaban de contingencia profesional.



Sin embargo, el recurso presentado al tribunal superior de justicia estableció que existió una clara conexión o relación de causalidad relevante entre la acción suicida de Germán y el trabajo, es decir, que el trabajo o las circunstancias en las que se desarrollaba su prestación de servicios laboral es lo que está en la base de la decisión de quitarse la vida.

El acta de la inspección de trabajo y seguridad social en el caso es relevante, ya que concluyó que existía un nexo causal entre la situación laboral estresante y el suicidio de Germán, considerando este como un accidente de trabajo.

*Además, la inspección de trabajo y seguridad social propuso un recargo a la empresa por falta de medidas de seguridad del 45 % debido a **la falta de evaluación de los riesgos psicosociales** y la falta de adopción de medidas preventivas adecuadas para eliminar o reducir y controlar el riesgo psicosocial. En el acta también se menciona que se impuso una sanción económica a la empresa, la cual fue impugnada y posteriormente rebajada.*

Lo anterior hace indicar que la inspección de trabajo y seguridad social identificó deficiencias en las medidas de prevención de riesgos laborales en el entorno de trabajo de Germán, lo que podría haber contribuido a su situación emocional y al desenlace trágico de su suicidio. En estos casos, es necesaria una adecuada evaluación y gestión de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo para prevenir este tipo de tragedias.

*Sentencia TSJ Cantabria 128/2023, de 27/02/2023
n.º recurso: 798/2022.*

5.2.2 Estrategias de intervención reactivas

5.2.2.1 Gestión interna del conflicto: el protocolo de acoso laboral o mobbing

El protocolo contra el acoso psicológico en el trabajo es la herramienta intervención más utilizada para la resolución interna de conflictos en los centros de trabajo.

El INSST publicó la NTP 891 y la NTP 892 sobre procedimientos de solución autónoma de conflictos de violencia laboral, que puede servir para solucionar determinados supuestos de acoso psicológico sin la necesidad de recurrir a instancias externas.

El protocolo de acoso no es en sí mismo una medida de carácter preventiva, sino que nos encontramos ante una medida reactiva, en tanto en cuanto se aplica cuando ha fallado la prevención, si bien es cierto que esta medida puede tener ciertos efectos preventivos puesto que puede servir como elemento disuasorio que retraiga a los sujetos de la empresa de practicar conductas ofensivas.

Características generales y ámbito de aplicación

Antes de elaborar y poner en marcha un protocolo de entrada única de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo, es fundamental que la empresa crea en su utilidad y esté dispuesta a poner todos los me-

dios a su alcance para que el protocolo sea una herramienta que funcione. Para ello, debe existir ese **compromiso real por parte de la empresa**.

Características que debería tener un protocolo:

Resultado de un proceso de negociación colectiva con la representación sindical, debe contar con la aprobación del comité de seguridad y salud o en su caso, de los delegados y delegadas de prevención.

Que sea un documento sencillo, práctico y adaptado a las características de la organización, de manera que cualquier persona que lo lea sepa cuál es su ámbito de aplicación y cómo debe proceder para iniciarlo.

El ámbito de aplicación debe ser extensivo a todas las personas que trabajan en la organización, aunque no sean trabajadoras de la misma, si comparten instalaciones o centros de trabajo (personal de empresas contratistas, subcontratas, personal de empresas de trabajo temporal), así como al personal de alta dirección.

Debe recoger con claridad el procedimiento seguir en cada situación concreta, los plazos y las personas que realizarán las actuaciones que el protocolo contempla en cada una de sus fases.

Explicar con claridad quién puede presentar una solicitud de intervención o comunicar una situación de violencia interna, a quién se debe presentar y quién o quiénes deben realizar y ges-

tionar las actuaciones que correspondan.

Debe dársele la máxima difusión y ser conocido por toda la plantilla, extendiendo dicha difusión a las empresas a cuyo personal les sea también de aplicación.

Garantías básicas

— Los protocolos de actuación frente a situaciones de acoso laboral deben asegurar una serie de garantías fundamentales que protejan a las personas implicadas y garanticen un procedimiento justo, eficaz y respetuoso. Entre ellas se destacan:

— La confidencialidad en todas las fases del proceso, incluyendo las comunicaciones y actuaciones derivadas del protocolo. Cualquier información proporcionada por la persona trabajadora debe ser tratada con máxima reserva, evitando su exposición y protegiéndola frente a posibles represalias.

— La actuación inmediata por parte de la organización, ya que la demora en intervenir puede agravar los efectos del acoso o conflicto. La rapidez en la gestión es esencial para prevenir daños mayores.

— La neutralidad, imparcialidad y objetividad durante toda la tramitación del procedimiento, garantizando que quienes

intervienen no emitan juicios previos ni actúen con sesgos personales.

- La participación de personas expertas con formación especializada y experiencia acreditada en la materia, asegurando así un enfoque profesional y riguroso.

- La composición equilibrada en términos de género de los equipos que participen en la aplicación del protocolo, especialmente en casos de acoso sexual o por razón de sexo, para asegurar un tratamiento más equitativo y sensible.

- La adopción de medidas preventivas como eje central del protocolo. A diferencia de los procedimientos disciplinarios o judiciales, su finalidad principal es anticiparse a los conflictos y reducir los factores de riesgo psicosocial.

- La firmeza frente a las conductas violentas que hayan sido debidamente identificadas y comprobadas, garantizando que no queden impunes y que se adopten las medidas necesarias.

- La exclusión de cualquier persona que tenga un conflicto de interés en el caso, para preservar la integridad y legitimidad del proceso.

- Contar con un protocolo de prevención y actuación frente al acoso laboral permite a las organizaciones dar respuesta de forma rápida, imparcial y eficaz ante situaciones de violencia interna, evitando la improvisación y asegurando un entorno laboral seguro y respetuoso para todas las personas.



FASES DEL PROTOCOLO

1._ Fase de comunicación: quién y a quién. La unidad tramitadora

Lo primero que debe establecer el protocolo es **quién o quiénes** pueden presentar una comunicación o solicitud de intervención.

- La persona afectada.
- La representación legal, delegada o delegado de prevención o sindical.
- A iniciativa de la empresa, ya sea por la dirección o sus mandos intermedios.
- A petición de una tercera persona que haya sido testigo de la situación de acoso laboral.

En los supuestos que la comunicación se realice por una persona distinta a la afectada,

Debería constar por escrito el consentimiento de la misma.

Se recomienda que las comunicaciones sean personalizadas. Si bien en un primer momento se puede aceptar la comunicación verbal, esta deberá quedar reflejada posteriormente por escrito.

Además, hay que establecer **a quién o quiénes se dirige la comunicación**, teniendo en cuenta que debe garantizarse la confidencialidad de la misma.

A las personas encargadas de la recepción de las comunicaciones las denominaremos:

Unidad tramitadora.

Mediante el envío del escrito a una dirección de correo electrónico gestionada por personas designadas específicamente para este fin, que tengan la competencia de recepcionar los escritos y que pueden ser del departamento de recursos humanos, de entre los delegados o delegadas de prevención o también por cualquiera de las personas integrantes del órgano colegiado que aplicará el protocolo y que denominaremos:

Comisión de Investigación.

El protocolo debe establecer de forma clara e inequívoca qué persona o personas (con nombre, apellidos y cargo) se van a encargar de recepcionar las comunicaciones y de qué manera (por escrito, por mail...). Se opte por la opción que se opte, debe garantizarse la confidencialidad de los datos personales.

La empresa debe habilitar un registro de todas las comunicaciones de acoso laboral, respetando el deber de la confidencialidad de los datos personales, de cara a obtener datos de tipo colectivo que puedan permitir realizar un análisis de causas orientado a la aplicación de medidas preventivas concretas, así como a la elaboración de estadísticas.

La utilización de este tipo de protocolos no impide a las personas afectadas acudir en cualquier momento a la vía jurisdiccional para ejercer su derecho a la tutela judicial efectiva, aunque resulte inconveniente acudir a esta vía a la vez que se está aplicando el protocolo, por las posibles interferencias que pudieran producirse.

2._ Fase de investigación.

Comisión de investigación: quién actúa.

Todas las comunicaciones recibidas por la unidad tramitadora deben ser puestas en conocimiento de la comisión de investigación, siendo el órgano encargado de investigar las situaciones comunicadas.

Entre sus funciones se encuentran:

- _ Investigar y valorar la situación comunicada que da inicio a la apertura del protocolo.
- _ Elaborar un informe de valoración con las conclusiones y las actuaciones que deberán llevarse a cabo.
- _ Atender las alegaciones que se pudieran presentar al informe de valoración
- _ Realizar un seguimiento de los casos y la evaluación del propio protocolo.



La comisión de investigación debería contar al menos con:

- Personas delegadas o delegados de prevención
- Personas representantes de la empresa.
- Técnicas de prevención de riesgos laborales del servicio de prevención de la especialidad de ergonomía y psicología aplicada.

MEDIDAS PREVENTIVAS

- Impulsar el trabajo colaborativo y fortalecer las relaciones dentro de los equipos.
- Mejorar la comunicación interna y garantizar canales abiertos y bidireccionales.
- Aumentar la autonomía en la planificación de las tareas y en la toma de decisiones.
- Definir con claridad los objetivos, funciones y responsabilidades.
- Establecer criterios transparentes para la asignación de tareas, turnos y horarios.
- Favorecer la conciliación, incorporando medidas de flexibilidad horaria.
- Promover la equidad en el acceso a oportunidades formativas, promocionales y salariales.
- Garantizar la estabilidad laboral y limitar la temporalidad no justificada.
- Desarrollar estilos de liderazgo basados en la escucha, la empatía y la gestión participativa.
- Crear espacios de participación efectiva y consulta en temas organizativos.
- Fomentar la justicia organizativa y el respeto mutuo como valores institucionales.
- Incorporar la perspectiva de género en el análisis y la prevención de los riesgos psicosociales.

En los casos que fuera necesario, debería contar con la participación de una persona experta en la mediación y resolución de conflictos derivados de situaciones de acoso laboral.

Si alguna persona miembro de la comisión de investigación tiene implicación directa con quien realiza la comunicación (por ejemplo, pertenecer al mismo departamento, tener relación jerárquica directa, ser familiar o tener una re-

lación de amistad), deberá abstenerse de participar en la tramitación y en la investigación, y será sustituida por otra persona.

Actuación de la comisión de investigación:

A la vista de los datos recabados en la comunicación de acoso laboral, la comisión de investigación podrá solicitar información al servicio de prevención de riesgos laborales sobre la evaluación de riesgos psicosociales, antecedentes relevantes y medidas preventivas existentes. Con base en esta información, se iniciará la investigación de los hechos comunicados.

En función de los resultados, se podrán adoptar distintas vías de actuación:

Las conductas no se encuadran en el ámbito del protocolo, pero representan un riesgo psicosocial: se derivará la situación al servicio de prevención para su análisis y la propuesta de medidas preventivas.

Evidencia de conductas constitutivas de falta disciplinaria: el protocolo deberá finalizar para dar paso al procedimiento disciplinario o sancionador correspondiente.

Conflicto interpersonal: se ofrecerá a las partes la posibilidad de iniciar un proceso de mediación, siempre que ambas lo acepten voluntariamente. El objetivo será resolver el conflicto de forma dialogada, con la intervención de una persona mediadora imparcial.

Conducta aislada susceptible de constituir acoso sexual: se comunicará a la comisión de acoso sexual correspondiente.

Sospecha de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo: se continuará la investigación en el marco del protocolo, garantizando los derechos de todas las partes.

La comisión de investigación debe dar audiencia a todas las partes afectadas realizando entrevistas personales a estas, incluyendo a todas las personas que puedan ofrecer información relevante sobre los hechos comunicados, garantizando en todo momento la confidencialidad de las mismas, así como un trato de neutralidad, imparcialidad y objetividad.

Por otro lado, la comisión de investigación deberá tener capacidad para proponer medidas cautelares para proteger la seguridad y salud de la o las personas trabajadoras cuando así lo considere, y que serán de aplicación durante el proceso de investigación y hasta que se compruebe la veracidad de los hechos comunicados y se pongan medidas de actuación.

Durante el desarrollo de la investigación, tanto la persona que realiza la comunicación como la persona o personas a las que se les atribuyen las conductas comunicadas serán citadas y entrevistadas por separado, al igual que el resto de personas que la comisión de investigación decida entrevistar por considerar que su testimonio puede aportar información relevante.

En relación con el contenido de la comunicación que dio pie a la apertura y al inicio del protocolo de actuación, esta debe ser siempre confidencial y no debe formar parte del proceso. Del mismo modo, nunca debe ser facilitada a la persona o personas a las que se les atribuyen las conductas comunicadas.

A todas las personas entrevistadas se les expondrá el objeto de la investigación, garantizando su derecho a la confidencialidad de todo lo hablado en la entrevista.

El contenido de la entrevista versará sobre los hechos investigados y las partes implicadas serán informadas de que están en su derecho, aunque resulta inconveniente hacerlo a la vez que se está instruyendo el protocolo, de iniciar actuaciones legales ya que la aplicación de un protocolo no debe impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas de las acciones administrativas o judiciales previstas en la ley.

3._ Fase de resolución

Es recomendable que la comisión de investigación finalice su labor con la emisión de un informe de valoración detallado, que incluya:

- _ Identificación de las personas que realizaron la investigación (nombre y cargo)
- _ Descripción del objeto de la investigación.
- _ Datos de las personas afectadas.

_ Fechas y relación de entrevistas realizadas (nombre y cargo de las personas entrevistadas).

_ Descripción del procedimiento seguido.

_ Relato detallado de la situación investigada.

_ Antecedentes del caso.

_ Resumen de las actuaciones y pruebas practicadas.

_ Hechos acreditados tras la investigación.

_ Conclusiones alcanzadas.

_ Propuesta de medidas preventivas y/o correctoras a nivel individual, grupal y organizacional.

_ En su caso, propuesta de apertura de expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave, en función de las conductas constatadas.

El informe puede contemplar las siguientes alternativas de resolución:

1. Archivo de la comunicación, en cualquiera de estos supuestos:

- _ Retirada voluntaria por parte de quien realizó la comunicación.
- _ Desestimación por no encajar los hechos dentro del ámbito de aplicación del protocolo.

— Insuficiencia de indicios.

— Solución previa de los hechos comunicados antes de la finalización de la investigación.

2. Mediación y acuerdo entre las partes:

En este caso no se elaborará un informe final de conclusiones por parte de la comisión. En su lugar, se formalizará un acuerdo firmado por las partes implicadas y por la dirección de la organización, que recogerá los compromisos y actuaciones acordadas.

3. Conclusión de inexistencia de conflictos o conductas inadecuadas.

4. Identificación de conductas inadecuadas, tales como:

— Maltrato o agresiones entre personas trabajadoras.

— Situaciones de acoso laboral (psicológico, sexual o por razón de sexo).

En este caso, se propondrán las medidas correctoras y preventivas oportunas. Finalizado el protocolo, el informe deberá incluir la propuesta de apertura de un procedimiento disciplinario con la imposición de sanciones, según la gravedad de los hechos constatados.

La resolución adoptada deberá ser comunicada a todas las personas afecta-

Guía y modelo
para la elaboración de protocolo de actuación
para la atención del **acoso** y la **violencia**
contra las personas LGTBI+
en el ámbito laboral.



das, garantizando en todo momento la confidencialidad y el respeto a los derechos de intimidad.

La toma de decisiones corresponde a la dirección de la organización. Aunque la comisión de investigación elabore el informe y proponga medidas, será la dirección quien decida y actúe en consecuencia.

En caso de que la dirección no acepte las propuestas formuladas por la comisión, deberá explicar de forma detallada los motivos a las partes afectadas, a la propia comisión y a los representantes del personal.

Es muy recomendable que el protocolo establezca plazos razonables para cada una de las fases, con el fin de que estos procesos de investigación no se perpetúen en el tiempo y exista el compromiso de dar respuesta en un determinado plazo.

4._ Fase de seguimiento

La comisión de investigación deberá realizar un seguimiento efectivo de las medidas propuestas, asegurando que no se produzcan represalias contra ninguna persona que haya intervenido en el procedimiento.

Asimismo, debe establecerse un procedimiento formal de seguimiento y control del proceso, con el objetivo de que el protocolo pueda ser revisado y actualizado en aquellos aspectos que se consideren necesarios en función

de la experiencia adquirida durante su aplicación.

Una vez finalizada la instrucción del protocolo, si se confirman situaciones de acoso laboral, acoso sexual, acoso por razón de sexo, conductas inadecuadas graves o denuncias falsas, deberán aplicarse las medidas disciplinarias correspondientes.

En aquellos casos en los que no se haya podido constatar la veracidad de los hechos comunicados, la persona que presentó la comunicación no podrá ser objeto de represalia alguna. Solo en el caso de que se demuestre de forma fehaciente que los hechos fueron falsamente comunicados con mala fe, se iniciará el oportuno expediente disciplinario.

Por otro lado, muchos protocolos incorporan medidas de protección y recursos de apoyo dirigidos a las víctimas de acoso (ya sea laboral, sexual, por razón de sexo o psicológico), inspirados en los llamados programas de ayuda al empleado. Entre los más habituales se encuentran:

- Apoyo médico y psicológico.
- Apoyo jurídico y laboral.

En caso de que se opte por incluir este tipo de recursos, la organización deberá valorar previamente su capacidad real para ofrecerlos de manera efectiva, garantizando su disponibilidad en los casos en que se requieran.

5.2.2.2 Denuncia ante la inspección de trabajo y seguridad social

La denuncia ante la inspección de trabajo y seguridad social la debe realizar la persona afectada (asesorada si lo cree conveniente por los asesores sindicales), relatando los presuntos actos constitutivos de acoso laboral en el trabajo y poniendo a disposición del inspector o inspectora todas las pruebas posibles.

Una vez registrada la denuncia, el inspector o inspectora procederá a investigar los hechos, así como las posibles conductas contrarias a la integridad moral de las personas trabajadoras, cometidas en la empresa y por lo tanto bajo el ámbito de organización y dirección de la empresa.

Una vez analizados los hechos por la inspección de trabajo, y siempre que aprecie comportamientos contrarios a

la dignidad e integridad de la persona trabajadora, procederá a remitir a la empresa las correspondientes actas de infracción y sanción, tipificando los incumplimientos legales y el grado de gravedad de los mismos. De la misma manera, requerirá a la empresa a que cesen dichas conductas, a la vez que exigirá las medidas necesarias para su corrección, estableciendo un plazo para su ejecución.

Aplicación del criterio técnico 104/2021 de la inspección de trabajo y seguridad social en riesgos psicosociales

La transformación digital ha revolucionado el entorno laboral, generando nuevos riesgos psicosociales derivados de la sobreexposición a la tecnología. Esta situación ha incrementado las cargas de trabajo, el estrés y los problemas de salud mental entre los trabajadores.



Ante este contexto, el criterio técnico 104/2021, publicado el 14 de abril de 2021 por la inspección de trabajo y seguridad social, establece directrices fundamentales para prevenir riesgos psicosociales en el trabajo, especialmente aquellos vinculados al uso intensivo de herramientas digitales.

Este criterio ayuda a las empresas a identificar y reducir el impacto del tecnostrés, la fatiga informática y otros efectos negativos como la tecnofobia o la technoansiedad. Además, insiste en la necesidad de integrar la dimensión digital en las evaluaciones de riesgos laborales, incluyendo el acoso y hostigamiento en medios tecnológicos.

Asimismo, el criterio fortalece el derecho a la desconexión digital, exigiendo que las empresas adopten políticas que protejan la salud mental de sus trabajadores en la llamada industria 2.0. Su correcta aplicación permite implementar medidas preventivas eficaces, que no solo cumplen con la normativa vigente, sino que garantizan entornos de trabajo más saludables y seguros.

5.2.2.3 Vía judicial

En función de la naturaleza del acoso sufrido, la persona afectada tiene la posibilidad de acudir a la vía judicial en sus distintos órdenes jurisdiccionales.

Jurisdicción social. Esta se encarga de lo relativo a los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales. Además, tiene potestad para intervenir en los conflictos laborales. En esta vía se puede reclamar la vulneración de derechos fundamentales,

iniciar el procedimiento para extinguir la relación laboral, así como la reclamación de daños y perjuicios.

Además, en algunos de estos procedimientos se puede solicitar al juez que autorice al trabajador/a no acudir al trabajo hasta que se resuelva el juicio y que siga recibiendo su salario.

Procedimiento civil. En esta vía se pueden solicitar responsabilidades extracontractuales al agresor en caso de no ser el empresario.

Procedimiento penal. La vía penal se constituye como la vía que debe utilizarse cuando el acoso revisto una extraordinaria gravedad, ya que en este caso nos encontramos ante un delito tipificado en el artículo 173.1 del código penal, con una pena que oscila entre los seis meses y dos años de prisión.

Según el artículo 173 del código penal, *“el que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.” “Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaleciendo de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima”.*

Procedimiento contencioso-administrativo. En el ámbito de la administración general del estado se aprobó un protocolo o procedimiento administrativo de carácter interno contra el acoso en el trabajo. No obstante, cabe la posibilidad de que, si no se pone en marcha ante una denuncia, o bien los resultados de su puesta en marcha no son los esperados por los perjudicados, interponer una demanda ante los juzgados contencioso-administrativos teniendo la posibilidad también de solicitar una indemnización por daños y perjuicios.

5.2.2.4 Sentencias que reconocen el acoso laboral: Sentencia del juzgado 3 penal Zaragoza

Procedimiento abreviado, marzo de 2024, ratificada luego en septiembre de 2024 por la audiencia provincial de Zaragoza.

"14 Meses de prisión para dos jefas por acosar laboralmente a una trabajadora durante años"

Resumen: entre 2018 y 2021, en una empresa tecnológica ubicada en Zaragoza, una ingeniera fue víctima de un acoso laboral continuado por parte de dos superiores jerárquicas (jefas directas). El tribunal consideró acreditados los siguientes hechos:

Condenadas dos jefas a 14 meses de cárcel y a indemnizar a una ingeniera por acoso laboral en Zaragoza

La sentencia señala que la excesiva carga de trabajo no constituye el delito, sino el prevalimiento de las acusadas y su trato hostil y humillante.

- De chivatos a 'whistleblowers': ya es obligatorio contar con un canal de denuncias en las empresas que proteja a los informantes
- La Diputación de Huesca refuerza los protocolos frente al acoso laboral y sexual

MARTA GARÚ NOTICIA / ACTUALIZADA 10/3/2024 A LAS 05:00



ADVERTENCIA CONTINGENTE

1/6

NEURIOHONK
PRODUKTUEN ARREKUIA
ADIERAZTEN DUL. HONETAN,
TIR. ARREKUI TUKA ETA KOT
ARREKUI HANDIA DAGOELA
ADIERAZTEN DUL.

KUTXABANK KREDITU ERATUNTETAN
GORDAILLEN BERRERAKO FONDGAR
ATXOTTA DAGO. URRAREN 14KO 10/2011
LEGE DEREKTUN EZ BERTAKOAN
ARREKUIA KONDO HONETAN
BERMUTUNDO BEHEKO DIRU
KOPURUA, GAIUR EGIN, GORDAILUGILE
BAGOT DAGO 100.000 EURO DIOA.

*ESKANTZA ESCLUSIBOA, 2025-06-30a BAINO LEHEN
NOMINA KUTXABANKEN AURREKO KONTU
BATEAN LEHEN ALDIZ HEL BERRAKUNDO DUTEN
BEZERDENTZAT. KUTXABANK STOREN TUKA,
DAITEKEEN 300€-KO BONUA: HILEAN 800€ EDO
GRIHAKOKO ZENBATEKO GARBIA DUTEN NOMINEN
KASUAN. KUTXABANK STOREN TUKA DAITEKEEN

1. Hostigamiento sistemático.

- _ Las dos acusadas ejercieron un trato reiteradamente:
- _ Hostil, degradante y humillante, con gritos frecuentes.
- _ Desproporcionadamente exigente, asignándole cargas de trabajo superiores al resto.
- _ Controlador, con vigilancia obsesiva de su rendimiento y tareas.

2. Exclusión y aislamiento.

- _ La trabajadora fue apartada de reuniones clave, comunicaciones internas y decisiones del equipo.
- _ Las jefas instruyeron a compañeros para evitar interactuar con ella.
- _ Su trabajo fue desacreditado públicamente, incluso cuando era correcto.

3. Reacciones emocionales y consecuencias médicas.

- _ La víctima comenzó a mostrar síntomas de ansiedad y depresión.
- _ Fue atendida por profesionales de salud mental.
- _ Acabó necesitando tratamiento farmacológico y bajas médicas repetidas.

4. Uso abusivo de la jerarquía.

- _ Las jefas se aprovecharon de su posición de superioridad para prolongar el acoso durante años.
- _ La sentencia destaca que las acusadas actuaron con “prevalimiento”, es decir, abusando de la autoridad conferida por sus cargos.

■ Consecuencias legales

- _ Las acusadas fueron condenadas a 14 meses de prisión por delito de acoso laboral del art. 173.1 del código penal.
- _ También deberán indemnizar solidariamente a la víctima con 40.000 € Por daños morales.
- _ Se declaró la responsabilidad subsidiaria de la empresa para garantizar el pago de la indemnización.

Incumplimiento de protocolo para la prevención del acoso. La empresa revictimiza a la trabajadora al ignorar medidas cautelares.

STSJ Galicia 08/11/2024 nº rec. 4188/2024.

La empresa revictimiza a la trabajadora al ignorar medidas cautelares: 20.000€ de indemnización.

■ **Trabajadora afectada:** Luisa, vigilante de seguridad desde 2020.

_ Denuncia inicial: el 22/12/2021 solicitó medidas cautelares y la **activación del protocolo de acoso** contra su compañero Hugo.

_ El servicio de prevención investigó conjuntamente con la participación del comité de seguridad y salud. Como medidas cautelares, se establece la prohibición de coincidencia laboral entre ambas personas implicadas.

_ La investigación concluye con la amonestación verbal a Hugo

■ **Hechos relevantes:**

_ Hugo emitía comentarios despectivos como llamarla “bicho” o decir que podría “aparecer tirada en una cuneta”.

_ Dichas expresiones fueron escuchadas por otros compañeros.

_ Responsabilidad del coordinador que programó turnos que a veces coincidían con ambos una vez resuelto el protocolo de acoso.

_ En ocasiones se le ofrecía a Luisa no asistir al trabajo como única medida.

■ **Resultado judicial:**

_ En octubre de 2023, Hugo fue condenado por el juzgado de violencia sobre la mujer por vejaciones injustas continuadas.

_ Su habilitación para trabajar como vigilante quedó suspendida desde el 30/04/2024.

■ **Consecuencias para la víctima:**

_ Luisa ha tenido varios episodios de incapacidad temporal (IT) por motivos de salud, incluidos ataques de ansiedad.

Reconocimiento de la situación de acoso laboral o mobbing como accidente de trabajo.

STSJ Andalucía 14707/2016, 23/11/2016, nº rec. 3151/2015.

Encarna de profesión: higienista dental en Hospital Militar (desde 1969).

Traslado: en 2006-2007 pasó a ser jefa de hostelería en una Residencia Militar.

■ Situación de acoso.

_ Su superior la insultaba frecuentemente: "floja", "vaga", "inútil".

_ Se burlaba de ella públicamente y la amenazaba con "sorpresas".

_ El juzgado de instrucción condenó al superior por estos hechos.

■ Salud mental y bajas.

_ Inicio de IT (incapacidad temporal): 16/01/2013.

_ Diagnóstico: trastorno ansioso-depresivo con pensamientos de muerte.

_ Atendida en la unidad de salud mental.

_ Fin de IT: 23/06/2014 renovada hasta el 15/07/2014.

■ Reclamaciones.

_ Solicitó que se reconociera su IT como derivada de accidente de trabajo y no como enfermedad común.

_ El INSS y EVI lo rechazaron, calificándola como enfermedad común.

_ La demanda contra el INSS, TGSS, mutua y residencia fue desestimada.

■ Recurso de suplicación

_ Alegó que el acoso desde 2007 intensificó su trastorno al reincorporarse.

_ Argumentó que el cambio de puesto y hostigamiento le provocaron la IT.

_ Citó el art. 115 (Vigente 156.2 E) de la LGSS.

■ Decisión del TSJ.

_ Reconoció que el acoso desde 2010 deterioró su salud emocional.

_ Consideró que se configuró mobbing, afectando su dignidad.

_ Falló a favor de Encarna: se reconoció como accidente de trabajo.

_ Se condenó a la mutua a pagar la prestación correspondiente.

Sanción a empresa por no evaluar riesgos psicosociales

■ Trabajador afectado:

_ Presidente del Comité de Empresa.

_ Inició incapacidad temporal (IT) el 18/03/2019 por sobrecarga laboral.

_ El caso fue declarado accidente de trabajo.

■ Actuación de la inspección de trabajo (ITSS):

_El 24/05/2021 levantó acta de infracción por incumplimiento de propuestas del servicio de prevención desde 2015.

_Propuso una multa de 8.195 € Por infracción grave (art. 12.1 De la LISOS).

■ Base legal de la sanción:

_Art. 5.2 de la LISOS infracción grave por no aplicar medidas preventivas.

_Incumplimiento de los Arts. 15.1b y 16.2b de la LPRL (ley de prevención de riesgos laborales).

_No se realizaron evaluaciones, actualizaciones, ni controles de riesgos psicosociales.

■ Reacción de la empresa:

_Solicitó dejar sin efecto la sanción o reducirla a falta leve con una multa de solo 40 €.

_Presentó demanda para anular o disminuir la sanción.

■ Resultado:

_El acta de infracción fue respaldada por pruebas: desde una visita de la ITSS el 16/12/2020, la empresa no aplicó las medidas preventivas establecidas en su evaluación de riesgos psicosociales de 2016.



6. Estrategia sindical para la prevención del acoso laboral

6.1 Papel del comité de Seguridad y Salud y del delegado/a de prevención

El delegado o delegada de prevención, desempeña un papel fundamental ante las situaciones de acoso laboral, actuando como figura clave en la defensa de la salud y la dignidad de las personas trabajadoras tal y como establece el artículo 36 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Sus funciones incluyen colaborar con la dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva, promover la cooperación de los trabajadores en la implantación de medidas de prevención, ser consultado antes de la adopción de decisiones que puedan afectar a la seguridad y salud, y vigilar el cumplimiento de la normativa preventiva.

Aplicando estas competencias al acoso laboral, el delegado debe informar y asesorar a la víctima sobre sus derechos y las actuaciones posibles, solicitar a la empresa medidas preventivas

y correctoras que garanticen la protección de la persona afectada, participar en la evaluación de los riesgos psicosociales colaborando en la identificación de situaciones de acoso y en la propuesta de soluciones eficaces, vigilar que la empresa cumpla la normativa y participar y asesorar a la víctima en la aplicación de los protocolos internos destinados a prevenir y actuar frente al acoso laboral, documentar y comunicar las deficiencias detectadas a la dirección para su corrección y promover la mejora continua de las condiciones laborales.

El Comité de Seguridad y Salud tiene un papel estratégico en la prevención del acoso laboral como órgano paritario de consulta y supervisión sobre las medidas de prevención de riesgos laborales según los artículos 38 y 39 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Su función principal es fomentar una cultura organizacional basada en la prevención, promoviendo un entorno de trabajo seguro, saludable y digno, garantizando respeto, igualdad y protección de los derechos de los trabajadores mediante protocolos eficaces para prevenir, detectar y erradicar el acoso, actuando como garante del cumplimiento de estas medidas por parte de la empresa. El Comité debe identificar y evaluar los riesgos psicosociales presentes en la organización mediante diagnósticos fiables que permitan detectar deficiencias en la gestión del trabajo, de equipos o de la comunicación interna, supervisar que se imple-

menten medidas preventivas adecuadas y procedimientos claros para la denuncia, investigación y resolución de casos, garantizando la protección de las personas afectadas y la aplicación de sanciones proporcionales. Además, promueve la sensibilización y formación continua de toda la plantilla y de los mandos directivos, asegurando que cuenten con herramientas para detectar, prevenir y actuar frente a situaciones de acoso. Participa en la elaboración, implementación y evaluación de planes y programas de prevención, interviniendo en el diseño y revisión de protocolos de actuación, evaluando su eficacia y proponiendo

mejoras, analiza la situación de la salud laboral, supervisa la incidencia de los riesgos psicosociales y promueve medidas preventivas efectivas. Como órgano de interlocución entre la representación de la plantilla y la dirección, supervisa el cumplimiento normativo, traslada inquietudes y propuestas, y adopta medidas estructurales para reducir factores de riesgo como la sobrecarga de trabajo, la falta de claridad en funciones o la ausencia de mecanismos de resolución de conflictos. Garantizar condiciones de trabajo dignas y libres de acoso es un derecho irrenunciable de la plantilla y un deber legal de la empresa.



NO
LO PERMITAS

Contra el acoso sexual
en el trabajo

#NoLoPermitas
contacta con dona@pv.ccoo.es

7. Modelo de protocolo contra el acoso psicológico en el trabajo

Introducción

Prevenir y abordar el acoso laboral en los centros de trabajo representa una de las responsabilidades fundamentales de las empresas. De acuerdo con lo dispuesto en la ley de prevención de riesgos laborales, cuyo fin es salvaguardar el derecho de todas las personas que forman parte de la organización a preservar su dignidad en el ámbito profesional, la empresa se compromete, a través de este protocolo, a proteger la salud laboral de su plantilla. Para ello, adoptará una postura firme contra cualquier manifestación de acoso en el entorno laboral, en cualquiera de sus formas, promoviendo la sensibilización, la formación y la información preventiva. Asimismo, se implementarán todas las medidas necesarias para evitar comportamientos ofensivos o perjudiciales hacia los trabajadores y trabajadoras, tanto en el desarrollo de sus funciones como en relación con su entorno laboral.

Definiciones

Ver punto 1.2 ([páginas 5 y 6](#))* de esta misma guía.

Declaración de principios

Las personas trabajadoras tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, incluidos los derivados de conductas de acoso.

La empresa velará por el mantenimiento de un entorno laboral exento de riesgos y se compromete a adoptar las medidas necesarias, tanto organizativas como de formación e información, para prevenir la aparición de conductas de acoso en su seno.

Con el objeto de actuar ante cualquier tipo de conducta que pueda ser calificada como acoso, la empresa se compromete a continuar en el desarrollo del procedimiento de prevención y solución de conflictos en materia de acoso laboral, en el que se salvaguarden los derechos de los afectados en el necesario contexto de prudencia y confidencialidad.

Dicho procedimiento no sustituirá, interrumpirá, ni ampliará los plazos para las reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente ante la inspección de trabajo y los tribunales de justicia.

Objetivo y ámbito de aplicación

El presente protocolo tiene por finalidad fomentar un entorno laboral libre de acoso, estableciendo las condiciones necesarias para su prevención y articulando procedimientos específicos destinados tanto a evitar su aparición como a canalizar adecuadamente las denuncias o reclamaciones que puedan ser formuladas por las personas afectadas o por terceros que tengan conocimiento de los hechos.

Este protocolo resulta de aplicación a la totalidad de personas que prestan servicios en cualquiera de los centros de trabajo de la empresa, con independencia de la modalidad de su relación laboral,

incluyendo al personal contratado de manera indefinida, temporal, en prácticas, así como a quienes desempeñen funciones mediante empresas de trabajo temporal u otras formas de cesión legal de personal.

Las conductas constitutivas de acoso laboral pueden manifestarse en cualquier espacio vinculado directa o indirectamente con el entorno de trabajo: centros laborales, desplazamientos profesionales, actividades formativas, reuniones, etc. Y dichas conductas serán consideradas inadmisibles en todos los ámbitos y circunstancias en que se desarrollen.

Son ejemplos de acoso laboral las expresiones que incluyen las manifestaciones que se enumeran a continuación, si bien estas no constituyen una lista cerrada, siendo por tanto posible la inclusión de supuestos no expresadamente aquí indicados:

- A. Ataques con medidas organizativas.
- B. Ataques para reducir las posibilidades de comunicación.
- C. Actividades que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.
- D) Ataques a la vida privada y a la reputación personal o profesional.

Para más información ver el punto 2.2 de esta guía ([páginas de la 10 a la 12](#))*



Derechos y obligaciones

La dirección de la empresa debe:

- _ Dirigirse a todas las personas con respeto, evitando cualquier conducta ofensiva, o discriminatoria
- _ Garantizar el cumplimiento y funcionamiento del presente protocolo y las medidas existentes
- _ Observar e identificar indicios de acoso sexual, psicológico o por razón de sexo.
- _ Respaldar a toda persona que informe de estas situaciones.
- _ Responder debidamente a toda aquella persona que presente una queja.
- _ Informar e investigar cualquier comportamiento que pudiera ser constitutivo de acoso sexual, moral o por razón de sexo.
- _ Asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.
- _ Adquirir el compromiso de adoptar las medidas necesarias, tanto organizativas como de formación e información, para prevenir la aparición de conductas de acoso en la empresa.
- _ Mantener la confidencialidad.

Todo el personal de la empresa

- _ Derecho a un entorno de trabajo saludable y a no sufrir situaciones degradantes o de acoso.
- _ Obligación de tratar a cualquier persona con el debido respeto y como a él/ella le gustaría ser tratado/a, evitando cualquier conducta ofensiva, molesta o discriminatoria.
- _ No ignorar e informar de cualquier situación de acoso que se pudiera producir por el cauce oportuno previsto en el presente protocolo.
- _ Obligación de cooperar en el proceso de instrucción cuando exista una denuncia y sea solicitada su colaboración para dirimir los hechos.

Procedimiento de garantía

El comité de seguridad y salud, será el encargado de vigilar y gestionar la correcta aplicación de este protocolo, también hará un seguimiento durante toda la investigación hasta su resolución.

En caso de que el denunciado formara parte del comité de seguridad y salud o comité, será sustituida por otra persona que sea designada por los delegados o delegadas de prevención o la empresa.

El procedimiento

La denuncia del caso detectado se deberá realizar por escrito por la persona afectada o por una tercera persona que tenga conocimiento de actos de acoso psicológico.

Independientemente de los datos facilitados en la denuncia, la investigación se realizará en todo caso.

La denuncia debe contener los siguientes datos:

- _ Personas implicadas.
- _ Tipos de conductas.
- _ Fechas y lugares en los que se produjeron las conductas.
- _ Posibles testigos.
- _ Identificador del acosador.

En el momento que tanto la empresa como los delegados o delegadas de prevención reciban una queja de un

posible o supuesto caso de acoso, se deberá convocar una reunión extraordinaria del comité de seguridad y salud, para plantearles el posible caso de acoso y su posterior investigación. Dicha reunión se celebrará no más tarde de los trece días hábiles desde la formulación de la queja.

Se creará una comisión de prevención y actuación frente al acoso laboral en el trabajo constituida por dos personas nombradas por los y las delegadas de prevención y dos nombradas por la empresa.

La comisión de prevención y actuación frente al acoso laboral en el trabajo constituida podrá ser asistida por personal externo que los delegados o delegadas de prevención o la empresa si así lo estiman necesario.

Las competencias de este comisión de prevención y actuación frente al acoso laboral en el trabajo son:

_ Recibir todas las denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas de situaciones de acoso por parte del comité de seguridad y salud o la empresa.

_ Realizar la investigación de los supuestos casos de acoso en las diferentes modalidades que se planteen, practicando cuantas pruebas de carácter documental o entrevistas sean necesarias, y garantizar en todos los casos la estricta confidencialidad del asunto y de las personas implicadas y la igualdad de trato entre estas.

Preparar un informe detallado en el que se contenga la correspondiente propuesta de medidas a adoptar.

Remitir dicho informe en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la iniciación del proceso de investigación, la cual concluirá con una reunión extraordinaria del comité de seguridad y salud, en la que se presentará un informe que determinará, la existencia o no de la situación de acoso y también se incluirán las recomendaciones propuestas para atender a la resolución del conflicto y así aplicar todas las medidas necesarias.

Dar seguimiento periódicamente a cada denuncia planteada y a las acciones emprendidas.

Proceso de resolución acordada en materia de acoso

Celebrada la reunión, el comité de seguridad y salud comunicará a las partes

implicadas, en el plazo máximo de 5 días hábiles, la conclusión del proceso de resolución acordada, reflejando los términos del acuerdo alcanzado.

Al término del proceso descrito, las personas protegidas que lo consideren necesario podrán solicitar la adopción de la medida cautelar, consistente en el cese de la convivencia en el mismo entorno de trabajo con la persona o personas referidas en el escrito de queja,

Disposiciones varias

Protección de las víctimas

En el caso de que se determine la existencia de acoso, en cualquiera de sus modalidades, y la sanción impuesta al acosador no conlleve su salida de la empresa, se tomarán las medidas oportunas para que el acosador y la víctima no convivan en el mismo entorno de trabajo, siempre que esto sea posible. En estas medidas (que no podrán



suponer ni mejora ni detrimento de sus condiciones contractuales), tendrá preferencia de trato la persona acosada.

■ Represalias

Si se produjeran represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante, la víctima u otras personas involucradas en el proceso, se haya determinado o no la existencia del acoso, se adoptarán también las medidas disciplinarias correspondientes.

■ Protección de datos y confidencialidad

La divulgación no autorizada por cualquier medio de los asuntos y datos de cualquiera de los procedimientos que se inicien tendrá la consideración de incumplimiento contractual susceptible de sanción disciplinaria.

Régimen disciplinario

La infracción de las instrucciones contenidas en el presente protocolo constituirá falta muy grave, y en atención al régimen sancionador interno será susceptible de la imposición de la sanción

que corresponda a la conducta de los destinatarios según el convenio colectivo.

Seguimiento del protocolo

De forma anual, para asegurar la eficacia y funcionalidad del presente protocolo, el comité de seguridad y salud elaborará un informe de seguimiento que recogerá las denuncias efectuadas a través del procedimiento formal, así como su resolución.

Publicación y difusión

El protocolo será publicado en la intranet, tablones informativos u otros medios de difusión de la empresa para conocimiento de todo el personal.

Entrada en vigor

El contenido de este protocolo es de cumplimiento obligado para todo el personal de la empresa.

Se mantendrá vigente en su integridad hasta que sea modificado o sustituido por uno posterior.

En....., a de..... de 202....

Bibliografía

- Criterio técnico DGITSS nº 69/2009 sobre acoso y violencia en el trabajo.
- Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- NTP 891 de 2011: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I).
- NTP 892 de 2011: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II).
- NTP 854 de 2009: Acoso psicológico en el trabajo: definición.
- NTP 823 de 2009: Sistema de análisis triangular del acoso (SATA).
- Criterio Técnico OE ITSS nº 10472021 sobre la actuación de la Inspección de Trabajo en Riesgos Psicosociales.
- Criterio Técnico DGITSS Nº 69/2009 sobre acoso y violencia en el trabajo.
- Acoso laboral: Una guía jurídica a través de casos reales. Francisco Trujillo Pons. Editorial Colex 2025.
- Prevención del acoso psicológico en el trabajo secretaría de salud laboral de CCOO de Madrid 2023.
- Prevención del acoso psicológico en el trabajo secretaría de salud laboral de CCOO de Madrid 2023.



■ Llorens, Clara (2004): *“Acoso moral, mobbing, psicoterror laboral. ¿A qué nos enfrentamos? ¿Y cómo?”* CCOO. Rev. Por experiencia. Boletín de Salud Laboral para delegados y delegadas de Prevención, nº 25, julio del 2004.

■ Manual de prevención y afrontamiento del acoso psicológico en el contexto laboral. Comisiones Obreras de Castilla y León.

■ Fernández Carou, I. y Llorens Serrano, c. (2002): *“Acoso moral (mobbing): una dimensión de riesgo psicosocial”*. Comisiones obreras de Cataluña. Publicado en www.istas.net.

■ El acoso moral en el trabajo. Evaluación, prevención e intervención. (Osalan) Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. 2004.

■ El acoso laboral en la Unión Europea - Cifras significativas del mobbing en Europa según fundación Eurofound.

■ Concilia2.

www.concilia2.es/acoso-laboral-en-mi-empresa/

Acoso laboral y sexual, ¿qué sectores son los más afectados?

La precariedad, la temporalidad y el aislamiento puede generar más acoso laboral y sexual en las empresas.

■ La administración pública, los medios de comunicación y la educación, los más afectados por el mobbing

El experto Iñaki Piñuel, conferencia aula magna de la universidad ceu cardenal herrera sobre “mobbing: acoso psicológico en el trabajo” los índices más elevados de mobbing en España se encuentran en la administración pública, los medios de comunicación.

ANEXO: MODELO DE DENUNCIA DE ACOSO LABORAL

Cumplimentar todos los campos posibles.
Se garantiza confidencialidad y protección de datos.

1. DATOS DE LA PERSONA DENUNCIANTE

Nombre y apellidos: _____

Puesto / Departamento: _____

Teléfono / Correo electrónico: _____

2. DATOS DE LA PERSONA AFECTADA (si es persona distinta de la denunciante)

Nombre y apellidos: _____ Puesto / Departamento: _____

Relación con la persona afectada: _____

3. DATOS DE LA PRESUNTA PERSONA ACOSADORA

Nombre y apellidos: _____

Puesto / Departamento: _____

Relación con la persona afectada: _____

4. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS Fechas y lugares

Descripción detallada: _____

5. TESTIGOS (si los hubiera)

Nombre y apellidos: _____ Puesto / Departamento: _____

6. PRUEBAS ADJUNTAS

Documentos, Correos, mensajes, fotografías, grabaciones u otros

7. ACCIONES SOLICITADAS (opcional)

Medidas cautelares: _____

8. CONFIDENCIALIDAD Y CONSENTIMIENTO

Confirmando que la información es veraz y autorizo la investigación según el protocolo.

Firma: _____ Fecha: ____ / ____ / 20__

Prevenir es posible

¡Llámanos!
Estamos para atenderte

Asesoría Técnica en Prevención de Riesgos
Laborales
Secretaría Salud Laboral
de CCOO Aragón



Pº Constitución 12, 3ª planta
(50008) Zaragoza



976483200 || 976483235 || 976483242



secretariasaludlaboral@aragon.ccoo.es



@saludccooaragon



@SaludCCOOAragon



@saludccooaragon

P R E V E N C I Ó N