

**Pontificia Universidad Católica del Perú**

**Facultad de Derecho**



**Programa de Segunda Especialidad en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social**

**“El deber de prevención del empleador frente al acoso moral o mobbing: Análisis comparado de la regulación peruana y española”**

**Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social**

**AUTOR**

Maria del Carmen Ormeño Negrón

**ASESOR:**

Eric Castro Posadas

**CÓDIGO DEL ALUMNO:**

20053123

**AÑO**  
2018

## RESUMEN

El presente trabajo aborda el fenómeno del acoso moral o mobbing y su impacto en las relaciones laborales. Si bien, de una interpretación de la normativa española y peruana se prevén mecanismos de tutela reparatoria, resarcitoria y preventiva frente al mobbing; la inexistencia de una regulación expresa de este fenómeno origina que, en el caso peruano, en la práctica el empleador no se sienta obligado a eliminar este riesgo laboral desde la seguridad y salud en el trabajo. Así, el objetivo principal de la investigación es evidenciar la ausencia de regulación para la prevención del mobbing, y proponer políticas de acción para hacer frente a este fenómeno; y como objetivos específicos y sub específicos se requiere medir el impacto del mobbing en las relaciones de trabajo, detallar el marco normativo aplicable en la regulación española y peruana, y presentar propuestas relacionadas a la prevención del mobbing. La metodología empleada en el presente trabajo comprende un marco conceptual, en el que se realiza un estudio sobre los conceptos tratados en el presente trabajo a nivel doctrinal, y se utiliza el método deductivo con el fin de obtener un análisis general del mobbing; y el análisis hermenéutico de las respuestas jurisprudenciales sobre la importancia de esta problemática para los tribunales, en los que se aplicaran métodos de interpretación jurídica. Dado que, se advierte que en el caso español, a diferencia del peruano, hay un desarrollo jurisprudencial y colectivo respecto a la prevención del mobbing, a través del presente trabajo se propone la prevención de este riesgo laboral a partir de un desarrollo normativo, de su implementación en el sistema de seguridad y salud en el trabajo, de la generación de una política de inspección preventiva y no únicamente sancionadora, y de la iniciativa sindical para combatirla.

## CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	5
II. EL IMPACTO DEL ACOSO MORAL EN LAS RELACIONES LABORALES:.....	6
1. La Violencia en el Trabajo: El Acoso Moral o Mobbing:.....	6
1.1 Definición, características y formas del mobbing.-.....	6
1.2. Configuración del mobbing según el agresor.-.....	12
2. El acoso moral o mobbing como factor psicosocial de riesgo: ¿existe un deber de prevención por parte del empleador?.....	14
III. LA RESPUESTA AL FENÓMENO DEL MOBBING EN LA LEGISLACIÓN PERUANA Y ESPAÑOLA:.....	18
1. La regulación del mobbing en la legislación peruana:.....	18
1.1 A nivel constitucional.-.....	18
1.2 A nivel Legal.-.....	19
1.3 A nivel jurisprudencial.-.....	22
2. La regulación del mobbing en la legislación española.-.....	22
2.1 A nivel constitucional:.....	22
2.2 A nivel legal:.....	23
2.3 A nivel jurisprudencial.-.....	25
2.4 A nivel colectivo.-.....	26
IV. PROPUESTAS PARA PREVENIR EL ACOSO MORAL O MOBBING:.....	34
1. Desarrollo normativo e implementación en el sistema de seguridad y salud en el trabajo:.....	34
2. La inspección preventiva de trabajo como herramienta para prevenir el acoso moral o mobbing:.....	36
3. La acción sindical como herramienta para la prevención del acoso moral o mobbing:.....	37
V. CONCLUSIONES:.....	39

VI. BIBLIOGRAFIA:.....41



# **EL DEBER DE PREVENCIÓN DEL EMPLEADOR FRENTE AL ACOSO MORAL O MOBBING: ANALISIS COMPARADO DE LA REGULACIÓN PERUANA Y ESPAÑOLA**

## **I. INTRODUCCIÓN:**

A nivel doctrinario se han evidenciado diferentes situaciones de conflicto que pueden producirse al interior de una empresa, ya sea por parte del empleador, de los representantes del mismo, o por parte de los trabajadores, entre los que destacan el acoso moral o mobbing.

Lamentablemente, nuestra legislación laboral solo ha previsto la existencia del acoso moral o mobbing cuando el mismo es propiciado por el empleador, siendo que además, la respuesta a este fenómeno ha estado enfocada desde una tutela reparatoria o resarcitoria. Así, ante la existencia de los denominados actos de hostilidad por parte del empleador, el trabajador podrá iniciar un procedimiento interno dentro de la empresa para solicitar el cese de los mismos como paso previo al reclamo judicial correspondiente, o declarar la configuración de un despido indirecto y solicitar el pago de una indemnización por despido arbitrario.

De esta manera, se puede advertir que el enfoque preventivo frente a este fenómeno no solo es inexistente, debido a que el empleador no se encuentra obligado a cautelar este tipo de situaciones a través de la implementación de políticas o planes de acción dentro de su estructura empresarial, y más específicamente dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo; sino que además, considera como único agresor al empleador.

En virtud a ello, considero importante el fomento de la prevención frente a este fenómeno, el mismo que tiene que partir por la concientización de la ocurrencia del mismo, y su reconocimiento como riesgo psicosocial en virtud del deber de prevención y protección del empleador. Esto resulta importante no solo por las consecuencias negativas que el mobbing origina en los trabajadores, dado que eventualmente pueden ocasionar accidentes de trabajo

o enfermedades profesionales, sino también por el impacto negativo que genera para el empleador, no solo por la baja productividad o la pérdida de personal, sino porque con la omisión de su deber de prevención se sustituye como el agresor principal, pudiéndose encontrar obligado no solo a efectuar el pago de una indemnización por despido arbitrario por la configuración de un despido indirecto, sino también al pago de una indemnización por el daño moral producido.

## **II. EL IMPACTO DEL ACOSO MORAL EN LAS RELACIONES LABORALES:**

### **1. La Violencia en el Trabajo: El Acoso Moral o Mobbing:**

A nivel doctrinario se han evidenciado diferentes situaciones de conflicto que pueden producirse al interior de una empresa, ya sea por parte del empleador, de los representantes del mismo, o por parte de los trabajadores.

Sobre ello, Chappell y Di Martino (2010)<sup>1</sup> han definido como violencia en el trabajo a cualquier acción, incidente o comportamiento irrazonable, a través del cual una persona es agredida, amenazada, lastimada o lesionada en el desarrollo o como resultado directo del trabajo (p.10).

A decir de estos autores, históricamente se creía que en los lugares de trabajo no se producían este tipo de hechos violentos; no obstante, hay situaciones vinculadas al entorno privado y laboral de los trabajadores, que pueden generar ansiedad y frustración hacia los compañeros de trabajo, o incluso choques de personalidad, que crean ambientes de trabajo hostiles y peligrosos. Al respecto, si bien la atención se ha centrado en la violencia física, también se ha advertido un fuerte impacto en la violencia psicológica, entre las que se encuentra el acoso moral o mobbing.

#### **1.1 Definición, características y formas del mobbing.-**

---

<sup>1</sup>Chappell, D. y Di Martino, V (2010). *Violence at work*. Geneva, Italia: International Labour Office.

La doctrina especializada concuerda en que Heinz Leyman e Hirigoyen son los pioneros en el estudio de este fenómeno desde el campo de la psicología laboral, por lo que la definición adoptada por dichos autores ha sido el referente para la conceptualización del acoso moral o mobbing.

Así, de acuerdo a lo indicado por Leyman (1993), el mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana), durante largo tiempo (por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicósomática y social (citado en Abajo Olivares, 2004, p.17)<sup>2</sup>.

A diferencia de lo postulado por Leyman, Hirigoyen (2001) define de manera general cuales serían esos actos hostiles y carentes de ética, al referir que se trata de comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar su clima de trabajo, siendo que además, no establece un criterio temporal de exposición mínima de los actos hostiles o la duración de todo su proceso (citado en la Norma Técnica de Prevención N° 854)<sup>3</sup>.

Partiendo de las definiciones antes indicadas, podríamos concluir que el acoso moral o mobbing son actos hostiles que no solo podrían estar relacionados al desarrollo de las funciones asignadas a la víctima en su centro de trabajo, y a las condiciones de trabajo que rodean a la víctima, sino que también se configuran a partir de las

---

<sup>2</sup> Abajo Olivares, F (2014). *Mobbing: acoso psicológico en el ámbito laboral*. Buenos Aires. Argentina: Ediciones de Palma.

<sup>3</sup> Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (2009). *Norma Técnica de Prevención N° 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición*.

características personales mostradas por la víctima dentro del ambiente de trabajo, en los que destacan su personalidad, aspecto físico, e incluso a su desenvolvimiento social. Así, su configuración se dará necesariamente con ocasión a la existencia de una relación laboral, ya sea por el desarrollo de la misma en estricto o por el propio ambiente laboral propiciado por las personas que participan en él, siendo que ante ello, es el empleador quien deberá cumplir un papel de prevención, pues la agresión se produce a uno de sus colaboradores dentro de sus instalaciones.

En lo que respecta a la periodicidad en la que se deben desarrollar estos actos hostiles para que puedan ser considerados como acoso moral o mobbing, concuerdo con Leyman en que deben ser reiterados y sistemáticos a lo largo del tiempo, toda vez que solo de esa manera se entiende que los mismos puedan ser susceptibles de causar un daño a la víctima; sin embargo, no considero oportuno indicar que necesariamente deban producirse mínimamente por 6 meses, puesto que como lo indica Abajo (2004)<sup>4</sup>, dado que la finalidad del mobbing es la destrucción de las redes de comunicación de la víctima, de su reputación, así como la perturbación en el ejercicio de las labores, nada impediría que su impacto pueda evidenciarse en períodos menores a seis meses, siendo que ello dependerá de la intensidad de la agresión y de las características propias de la víctima, por lo que deberá evaluarse en cada caso en concreto (p. 18).

En esa línea, tal como señala Blancas Bustamante<sup>5</sup>, el acoso moral es una violencia en pequeñas dosis, precisamente por ello no es fácil de advertir. Es el efecto acumulativo de microtraumatismos frecuentes y repetitivos los que constituyen la agresión. Por dicha razón, ante una denuncia de mobbing, el empleador deberá apreciar de manera conjunta la sucesión de actos hostiles, que, concatenados entre sí, resultan lesivos para el trabajador.

---

<sup>4</sup> Abajo Olivares, F (2014). *Ídem*. P.18.

<sup>5</sup> Blancas Bustamante, C (2007). *El acoso moral en la relación de trabajo*. Lima. Perú: Palestra Editores S.A.C.



En relación a las características del mobbing, acorde a lo indicado por Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1998)<sup>6</sup>, una de las principales es la de ser un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la de la víctima. Así el agresor se vale de la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo, o el nivel jerárquico para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores.

A decir de dicho organismo, otra de las particularidades de este fenómeno es la percepción por parte del afectado de que sus hostigadores tienen la intención explícita de causarle daño o mal, dado que interpreta las situaciones como una gran amenaza a su integridad y atenta contra sus necesidades básicas, como la de estar asociado y tener relaciones afectuosas con otras personas, así como de estatus.

De esta manera, la intencionalidad es otro de los rasgos importantes del mobbing, siendo que dicho elemento solo podrá medirse en relación al agredido, por cuanto es el quien determina la aceptación o no de las acciones del potencial agresor, por lo que solo si considera dichas acciones como negativas podrá configurarse el mobbing. Algo similar sucede con el acoso sexual, el mismo que para su configuración requiere que la víctima no acepte las manifestaciones sexuales dirigidas a su persona.

A continuación, a manera enunciativa más no limitativa, pasaremos a indicar alguna de las conductas que configuran acoso moral o mobbing según lo indicado por Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:

<b>Ataques a la víctima con medidas organizacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El superior restringe a las personas las posibilidades de hablar.</li> <li>• Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros.</li> </ul>
--	---

<sup>6</sup> Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (1998). *Norma Técnica de Prevención N° 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.</li> <li>• Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.</li> <li>• Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.</li> <li>• Cuestionar las decisiones de una persona.</li> <li>• No asignar tareas a una persona.</li> <li>• Asignar tareas sin sentido.</li> <li>• Asignar tareas a una persona por debajo de sus capacidades.</li> <li>• Asignar tareas degradantes.</li> </ul>
<p><b>Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.</li> <li>• Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos.</li> <li>• Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella.</li> <li>• No dirigir las palabras a una persona.</li> <li>• Tratar a una persona como si no existiera.</li> </ul>
<p><b>Ataques a la vida privada de la víctima</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criticas permanentes a la vida privada de una persona.</li> <li>• Terror telefónico.</li> <li>• Hacer parecer estúpida a una persona.</li> <li>• Dar entender que una persona tiene problemas psicológicos.</li> <li>• Mofarse de las discapacidades de una persona.</li> <li>• Imitar los gestos, voces de una persona.</li> <li>• Mofarse de la vida privada de una persona.</li> </ul>
<p><b>Ataques a las actitudes de la</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ataques a las actitudes y creencias políticas.</li> <li>• Ataques a las actitudes y creencias religiosas.</li> </ul>

<b>víctima</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mofarse de la nacionalidad de la víctima.</li> </ul>
<b>Agresiones verbales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gritar o insultar.</li> <li>• Criticas permanentes del trabajo de otra persona.</li> <li>• Amenaza verbales.</li> </ul>
<b>Rumores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hablar mal de la persona a sus espaldas.</li> <li>• Difusión de rumores.</li> </ul>
<b>Violencia física o sexual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertas sexuales, violencia sexual.</li> <li>• Amenazas de violencia física.</li> <li>• Uso de violencia menor.</li> <li>• Maltrato físico.</li> </ul>

En nuestro país no existe una clasificación o un listado de las conductas que califican como acoso moral o mobbing, y por ello resulta importante la clasificación antes indicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Al respecto, concordamos con la mayor parte de las conductas aquí citadas, sin embargo, consideramos que en algunos ítems deberá realizarse algunas precisiones:

- En el acápite referido a los ataques a la víctima con medidas organizacionales, consideramos que los puntos que indican la restricción de las personas o compañeros de trabajo a hablar a otra deberían unirse en un solo ítem, toda vez que señalan una misma idea. Lo mismo se podría replicar en los puntos que señalan la asignación de tareas sin sentido o por debajo de las capacidades de la persona. Finalmente, en el ítem referido al cuestionamiento de las decisiones de una persona, sería pertinente precisar que dicha conducta solo podría ser calificado como mobbing si el cuestionamiento es arbitrario por carecer de justificación.
- En el acápite referido a los ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social, los puntos referidos a la restricción de hablar o comunicarse con una persona deberán resumirse en uno solo, por cuanto señalan una misma idea.

## 1.2. Configuración del mobbing según el agresor.-

Dependiendo de quién ejerza el acoso moral o mobbing, el mismo puede clasificarse en:

- (i) Mobbing horizontal. - Cuando tanto el acosador como el acosado son similares, es decir, tienen el mismo nivel jerárquico.

Acorde a lo indicado por Abajo Olivares<sup>7</sup>, la causa de este mobbing puede tener diversos motivos, entre los que destacan la existencia de problemas de índole personal entre dos trabajadores de la misma jerarquía, por el sentimiento de envidia y la competitividad frente al desarrollo a las labores asignadas, por mera diversión, o para que el trabajador nuevo respete el status quo imperante en el trabajo (p.31).

- (ii) Mobbing vertical. - Entre los que se presentan las siguientes modalidades:

- Descendente. - Cuando el acoso es realizado por quien ostenta el poder frente a otro de un nivel jerárquico inferior.

Este tipo de mobbing se produce a causa del poder que emana del empleador, quien se aprovecha de la posición de dominio que ejerce dentro de la relación laboral, ya sea porque se divierte minando al trabajador, o porque desea que el mismo abandone el trabajo.

- Mobbing ascendente (Bossing). - Cuando el acoso es realizado por quien ostenta un nivel jerárquico inferior (subordinado) respecto al acosado.

---

<sup>7</sup> Abajo Olivares, F (2004). Op. Cit. P. 31

Conforme a lo indicado por Abajo Olivares<sup>8</sup>, este fenómeno se puede producir bajo la creencia de que el superior no cuenta con las capacidades y aptitudes que se requieren para desempeñar dicho cargo, ya sea porque tiene una relación de parentesco con el empleador, porque se trata de un igual que ha sido ascendido y que siempre ha servido fielmente al empleador, o porque otro de los trabajadores considera ser más apto (p.34).

Ahora bien, en el caso español, dentro de la categoría de acoso moral, en función a los bienes jurídicos lesionados, se pueden reconocer 3 clasificaciones<sup>9</sup>:

- Abuso de autoridad.- conductas relacionadas con el uso desproporcional y malintencionado del poder de dirección.
- Mobbing propiamente.- comportamientos vejatorios entre trabajadores que mantienen un mismo nivel jerárquico.
- Acoso discriminatorio.- De acuerdo a lo indicado en las Directivas 2000/43/CE y 2006/54/CE, estas actuaciones se presentan cuando se genera un trato diferenciado no justificado en una causa objetiva. Se trata de comportamientos relacionados con el origen racial, étnico o con el sexo de una persona que tienen por finalidad atentar contra la dignidad de la persona, crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Este tipo de acoso moral tiene una protección especial por parte de la Unión Europea, a través de las Directivas 2000/43/CE y 2006/54/CE, y por parte del gobierno español, cuyo incumplimiento reviste la configuración de una infracción por la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social, tal como desarrollaremos en el capítulo 2 del presente trabajo.

---

<sup>8</sup> Abajo Olivares, F (2004). Ibidem. P. 34

<sup>9</sup> Ministerio de Trabajo e Inmigración (2009). *Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo*.

## 2. **El acoso moral o mobbing como factor psicosocial de riesgo: ¿existe un deber de prevención por parte del empleador?**

Durante el desarrollo de la relación laboral el trabajador está expuesto a una serie de riesgos, los mismos que pueden emanar del desempeño de las funciones asignadas a su cargo o del propio ambiente laboral. Es precisamente la seguridad y salud en el trabajo, la disciplina que se encarga de prevenir este tipo de riesgos laborales, a fin que los mismos no configuren accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, en pro de la salud y bienestar de los trabajadores.

De acuerdo a lo indicado por la OIT (2011)<sup>10</sup>, la anticipación, el reconocimiento, la evaluación y el control de los peligros que surgen en lugar de trabajo o dimanantes del mismo que pudieran poner en peligro la salud y el bienestar de los trabajadores, son los principios fundamentales del proceso que rige la evaluación y gestión de los riesgos (p.1).

Así, este organismo internacional define al riesgo como la probabilidad de que una persona sufra daños o de que su salud se vea perjudicada si se expone a un peligro, o de que la propiedad se dañe o se pierda. Siendo que, la relación entre el peligro y el riesgo es la exposición, ya sea inmediata o a largo plazo.

Si bien a lo largo del desarrollo del derecho del trabajo se ha considerado que los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores se circunscriben a factores físicos; los riesgos laborales también involucran, entre otros factores, los psicosociales.

Al respecto, Moreno Jiménez (2011)<sup>11</sup> señala que entre los factores psicosociales debería diferenciarse entre los propiamente dichos y los de riesgo. Mientras los

---

<sup>10</sup> Organización Internacional de Trabajo (2011). *Sistema de gestión de la SST: una herramienta para la mejora continua*. Turin. Italia: Organización Internacional del Trabajo.

<sup>11</sup> Moreno Jiménez, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Consultado el 01 de abril del 2018 desde [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500002&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500002&script=sci_arttext&lng=pt).

primeros son descriptivos, dado que aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, que además pueden ser positivos o negativos; los segundos son predictivos, y se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, y cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral.

De esta manera, dado que el acoso moral o mobbing se produce a consecuencia del desarrollo de condiciones negativas en el ambiente laboral, y que puede ocasionar daños psíquicos y psicosomáticos en el trabajador afectado, se considera como un factor psicosocial de riesgo, que por tanto merece el establecimiento de políticas de prevención por parte del empleador.

Sobre el particular, Gómez – Millán<sup>12</sup>, señala que precisamente son las características del acoso moral o mobbing: la reiteración de su comportamiento, la exposición prolongada del mismo, y la intencionalidad de producir un desgaste en la víctima; las mismas que ponen en riesgo la salud del trabajador y por ende, justifican una tutela desde la prevención de los riesgos laborales. Ello en atención a que el trabajador se inserta en una organización específica ajena a su control, y a los efectos negativos que recaen sobre la víctima, como son la falta de motivación en el trabajo, la pérdida de la confianza en la ejecución de las tareas laborales encargadas.

Ahora bien, las consecuencias del acoso moral o mobbing son diversas, pudiéndose clasificar, de acuerdo a lo indicado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1998)<sup>13</sup>, en 4 grupos:

a) Para el trabajador afectado:

---

<sup>12</sup> Gómez – Millán Herencia, M. *El acoso como enfermedad laboral en el ordenamiento jurídico español*. Consultado el 10 de abril del 2018 desde <http://islsol.org/wp-content/uploads/2013/01/El-AcosoSpanish-Herencia.pdf>

<sup>13</sup> Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1998). Op Cit.

A nivel psíquico, si bien la consecuencia principal es la ansiedad, pueden presentarse otros trastornos emocionales como los sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima o apatía. De la misma manera, las víctimas pueden verse afectados por distorsiones cognitivas, problemas de concentración y atención.

Sobre el particular, Hirigoyen (2001) refiere que si bien en un primer momento el mobbing genera en el acosado un cuadro de estrés aunado a un sentimiento de impotencia y humillación, siendo posible superarlo si es apartado de la persona que lo acosa, cuando el acoso se prolonga en el tiempo y se refuerza conduce a un estado depresivo mayor, en el cual la persona acosada presenta un humor triste, sentimiento de desvalorización (citado en Blancas, 2007, p. 30)<sup>14</sup>.

A nivel físico, se presentan patologías psicosomáticas, tales como dolores, trastornos funcionales y orgánicos.

A nivel social, las víctimas se vuelven susceptibles e hipersensibles a la crítica, mostrando actitudes de desconfianza, conductas de aislamiento, retraimiento o de agresividad u hostilidad (sentimientos de ira, rencor y deseos de venganza), en otras palabras, perjudica la interacción social de la víctima. En el ámbito específicamente laboral, estarán desmotivados e insatisfechos, relacionando el trabajo con un ambiente hostil de sufrimiento, lo que impedirá un óptimo rendimiento.

Sobre el particular, en mi ejercicio profesional pude constatar conductas dirigidas a crear un ambiente de trabajo hostil, las cuales no emanaron por parte de quien detentaba el poder de dirección, sino de los trabajadores, quienes, en represalia por un recorte de personal, a través de amenazas, calumnias e insultos, lograron que una gerente de recursos humanos renunciara a su cargo.

---

<sup>14</sup> Blancas, C. (2007). Op Cit. P. 30



Dichas conductas produjeron en la trabajadora una desconfianza extrema, puesto que no podía conocer quiénes eran los agresores, y ello a su vez ocasionó su aislamiento del ambiente laboral. Lo más lamentable de toda esta situación, es que la empresa no pudo identificar a los agresores, toda vez que las hostilizaciones se produjeron a través de notas anónimas que eran dejadas en el escritorio de la trabajadora, y a través de la remisión de correos electrónicos a los principales directivos de la empresa, en la que se hacía alusión a su desempeño laboral, así como a su vida personal.

b) Para la organización del trabajo:

Los efectos del mobbing no solo son perjudiciales para quienes lo padecen, sino también para el empleador, al influir en el desarrollo del trabajo, y distorsionar la comunicación y colaboración entre los trabajadores. Lo cual conduce a la disminución de la calidad y cantidad del trabajo, el entorpecimiento o imposibilidad del trabajo en grupo, y a los problemas en los circuitos de comunicación e información, produciéndose además un aumento en el ausentismo.

Asimismo, eventualmente podrían ocasionar la pérdida de personal altamente calificado en su organización. No olvidemos que, entre las víctimas de mobbing se encuentran aquellas personas que tienen más conocimientos y mejores habilidades para el desarrollo de las funciones asignadas a su cargo.

En esa línea, de acuerdo a lo indicado por el Manzaneda Cipriani (2018)<sup>15</sup>, más allá de las demandas y el dinero que pueden perder los empleadores, estos pierden increíbles trabajadores. Así, resulta importante evaluar qué sucede alrededor, conocer cuántos gerentes, jefes de mando medio o trabajadores de

---

<sup>15</sup> Manzaneda Cipriani, Z. (2018). *Moobing: el bulling de los adultos*. En: Diario Gestión. Consultado el 01 de mayo del 2018, de <https://gestion.pe/blog/mujer-ejecutiva-y-trasgresora/2018/04/moobing-el-bulling-de-los-adultos.html>.

planta son acosadores, o si la oficina de recursos humanos presta atención a las denuncias de este tipo.

c) Para el núcleo familiar y social:

El entorno social de la víctima padecerá las consecuencias de la hostilidad, por cuanto se encontrará amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar.

d) Para la comunidad:

El acoso genera para la comunidad, pérdida en la fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, y costes de pensiones de invalides, entre otros.

De lo antes expuesto, y considerando el impacto del acoso moral o mobbing en las relaciones laborales, se puede apreciar la importancia de la regulación de dicho fenómeno a nivel preventivo, no solo por parte del estado, sino también del empleador, por cuanto el acoso se configura dentro y con ocasión de la relación laboral.

### **III. LA RESPUESTA AL FENÓMENO DEL MOBBING EN LA LEGISLACIÓN PERUANA Y ESPAÑOLA:**

#### **1. La regulación del mobbing en la legislación peruana:**

##### **1.1 A nivel constitucional.-**

En la Constitución Política del Perú no se hace referencia expresa a la protección frente al acoso laboral o mobbing; no obstante, ello no quiere decir que dichos actos carezcan de protección, pudiendo inferirse la misma de una lectura de los artículos 2º y 23º, toda vez que su configuración involucra la vulneración de derechos

fundamentales, tales como la dignidad de la persona, la integridad moral, psíquica y física, la intimidad, el honor y la buena reputación.

## **1.2 A nivel Legal.-**

### a) Texto Único Ordenado de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL):

Del análisis efectuado al artículo 30° de dicho dispositivo legal, se puede apreciar que el legislador peruano ha previsto mecanismos de tutela reparatoria y resarcitoria frente a la configuración del acoso moral o mobbing, tal como mostraremos a continuación:

- (i) A través de lo regulado en los literales a), b) y c) se protege al trabajador frente al mobbing originado por el ejercicio abusivo del poder de dirección del empleador, traducido en las variaciones sustanciales del contrato de trabajo que le causan perjuicio;
- (ii) A través de lo regulado en el literal d) se brinda protección al trabajador frente al mobbing ocasionado a consecuencia de la falta de previsión en materia de higiene y seguridad de los riesgos psicosociales, sobre todo si afectan su vida y salud.
- (iii) A través de lo regulado en el acápite g), se protege al trabajador frente al mobbing originado por la comisión de actitudes deshonestas que afectan su dignidad.

En virtud a dicha tutela, ante la configuración de estos actos, el trabajador tendrá la facultad de iniciar un procedimiento interno dentro de la empresa, mediante el cual podrá emplazar al empleador y solicitarle el cese de los mismos, otorgándole

además el plazo de 6 días naturales para efectuar los descargos que correspondan o enmendar su conducta.

Una vez transcurrido dicho plazo, de no haber cesado las hostilidades imputadas o ante la negativa del empleador frente a la producción de los mismos, el trabajador podrá interponer una demanda judicial en la que solicite el cese de hostilidades. Este proceso judicial se realiza acorde lo establecido en la Nueva Ley Procesal de Trabajo, y se tramita a través de la vía ordinaria laboral.

De no optar por la interposición de un proceso judicial, el trabajador podrá extinguir el vínculo laboral, indicando que al no haber cesado los mismos se ha producido un despido indirecto, con lo cual le asiste el cobro de una indemnización por despido arbitrario ascendente a un sueldo y medio por cada año completo de servicios y/o por daños y perjuicios, inclusive.

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, existen falencias respecto a esta tutela reparatoria y resarcitoria, por cuanto la primera opción resulta poco práctica por la demora del proceso judicial, lo que desanima al trabajador; mientras que la segunda opción, involucra la buena fe y voluntad del empleador para efectuar el pago de las indemnizaciones, puesto que ante su negativa el trabajador se verá obligado a recurrir a la vía judicial laboral.

Asimismo, otra de las falencias de esta norma es que solo regula la configuración del mobbing vertical descendente, lo que finalmente ocasiona la validación directa o indirecta del acoso moral o mobbing de un trabajador a otro.

b) Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento:

Si bien en el Perú en la ley de seguridad y salud en el trabajo no se ha estipulado de manera concreta una tutela preventiva y protectora frente al acoso moral o mobbing,

la misma puede desprenderse de los principios de prevención y protección, así como de lo señalado en los artículos 56° y 65° de dicho dispositivo legal.

En efecto, si bien la tutela preventiva del acoso moral o mobbing se ha regulado de manera general a través de esta normativa, cuya aplicación es indiferente al régimen laboral o a la actividad desarrollada por la empresa; la misma no define qué debería entenderse por este tipo de riesgos, ni determina cuál debe ser el papel del empleador frente a la configuración de los mismos, no solo cuando son cometidos por parte del empleador, sino por parte de cualquier trabajador.

Esto representa un problema, puesto que no hay una conciencia de obligatoriedad respecto a la prevención del mobbing, así como tampoco se han implementado procedimientos especiales a realizarse para su prevención dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

c) Ley General de Inspección del Trabajo y Reglamento:

Debido a la proscripción de los actos de hostilidad previstos en el artículo 30° de la LPCL, entre los que se encuentran el acoso moral o mobbing, su incumplimiento constituye una infracción muy grave en materia de relaciones laborales.

Asimismo, entre las infracciones leves, graves y muy graves en materia de seguridad y salud en el trabajo se encuentran: (i) el incumplimiento de las disposiciones relacionadas con la prevención de riesgos laborales, (ii) No realizar actividades de prevención, (iii) el incumplimiento de la obligación de planificar la acción preventiva frente a riesgos laborales, (iv) no cumplir con la formación e información de riesgos laborales, y (v) el incumplimiento de las disposiciones relacionadas a los riesgos psicosociales.

De esta manera, si bien ante una inspección en el centro de labores, ya sea de oficio o por denuncia, ante la configuración de acoso moral o mobbing la autoridad

administrativa de trabajo estará facultada para imponer el pago de una multa; dichas acciones siguen enfocadas a la reparación/resarcimiento, más no a cautelar que dichos actos no sucedan. Asimismo, la sanción prevista no resulta disuasiva, por cuanto el empleador tiene la posibilidad de cuestionar el fallo hasta agotar la vía administrativa, pudiendo incluso cuestionar la resolución que pone fin al procedimiento administrativo en sede judicial, a través de la interposición de una demanda contenciosa administrativa.

### **1.3 A nivel jurisprudencial.-**

Por parte del Tribunal Constitucional y de los Juzgado Laborales no existe a la fecha pronunciamiento alguno respecto al deber de prevención y protección frente al acoso moral o mobbing. Así, la mayoría de pronunciamientos existentes se limitan al análisis del ius variandi del empleador, a fin de determinar si causan o no perjuicios al trabajador, sin relacionarlos de manera directa como actos de acoso moral o mobbing, y peor aún, sin pronunciarse sobre la proscripción de los mismos.

Al respecto, resultaría importante un pronunciamiento emitido por alguno de estos operadores judiciales por cuanto a través de la interpretación de la Constitución y de los dispositivos legales existentes podrían establecer criterios respecto del deber de prevención y protección del empleador frente al mobbing, y así efectuar un adecuado control preventivo frente al mismo, en los que se especifique la responsabilidad del empleador frente a la configuración de los mismos por acción u omisión.

## **2. La regulación del mobbing en la legislación española.-**

### **2.1 A nivel constitucional:**

En la Constitución Española no se hace alusión expresa al fenómeno del mobbing, ni a su protección; no obstante, ésta se desprende de una interpretación conjunta de los artículos 10º, 15º y 43º.

Así pues, se puede advertir de manera clara la protección frente a dichos actos al declararse en dicho articulado el respeto a la dignidad de la persona, así como también de los derechos y libertades fundamentales de ésta. Dado que, dicho mandato irradia toda clase de relaciones personales, se incluye dentro de las mismas a las relaciones laborales.

## **2.2 A nivel legal:**

### **a) El Estatuto De Los Trabajadores.-**

En este dispositivo legal, si bien no se aprecia expresamente la protección frente al acoso moral, la misma se desprende de los artículos 4º, 19º, 41º, 49º y 50º del mismo. En efecto, a través de esta norma se declara el derecho de los trabajadores a su integridad física, a su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, así como a una protección eficaz en materia de seguridad e higiene. Siendo que, además se da la posibilidad al trabajador de solicitar la extinción del contrato de trabajo ante el incumplimiento de los mismos por parte del empleador.

En esa línea, resulta peculiar lo establecido a través del artículo 50º de esta norma, por cuanto dentro de la misma se da apertura a la extinción voluntaria del contrato de trabajo por parte del trabajador, no solo ante el incumplimiento grave de las obligaciones del empleador, sino también frente a las modificaciones sustanciales en las condiciones de trabajo que afecten la formación profesional o menoscaben la dignidad del trabajador.

Sobre el particular, de una interpretación de dicho artículo podríamos concluir que el incumplimiento grave de las obligaciones del empleador está estrechamente

relacionado con el deber de prevención y protección del empleador, ya sean actos configurados por su persona o por la de sus trabajadores, regulándose así el mobbing vertical y horizontal, siendo que además, se estaría cautelando el mobbing vertical de manera específica, al referirse a las modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo impuestas por el empleador, en uso de su poder de dirección, que atenten contra la dignidad del trabajador, de manera similar a la legislación peruana.

En relación al procedimiento a llevarse a cabo para la procedencia de la extinción voluntaria del contrato de trabajo por parte del trabajador en los casos de mobbing, el mismo se realiza en la vía judicial, conforme a lo indicado en el artículo 177 de la Ley de Jurisdicción Social, a través de un proceso sumario de tutela de derechos fundamentales, siendo que al término del mismo se podrá solicitar el pago de una indemnización equivalente a la del despido improcedente, así como el pago por los daños y perjuicios causados a raíz del acoso moral.

b) El Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social.-

De una interpretación de lo estipulado en los artículos 2º, 5º, 6º, 7º, 8º, 11º, 13º y 16º de esta normativa, se puede apreciar la protección del acoso moral o mobbing a través de la imposición de multas administrativas por el incumplimiento al deber de prevención en seguridad y salud en el trabajo por parte del empleador (acción u omisión), y por la afectación a la dignidad de los trabajadores, al constituirse como infracciones laborales muy graves.

Precisamente, es la protección a la dignidad de los trabajadores la que fundamenta un sistema de prevención y respuesta ante potenciales riesgos laborales; la cual además debe garantizar la integridad física y/o psicológica de los trabajadores en los términos del artículo 15º de la Constitución Española.



Cabe resaltar que, sólo el acoso moral discriminatorio tiene una tipificación expresa como infracción laboral muy grave en el artículo 8° de este dispositivo legal.

c) La Ley de Prevención de Riesgos Laborales.-

El marco preventivo frente al acoso moral se desprende del deber de protección eficaz frente a los riesgos laborales, así como de la obligación del empleador de valorar las características personales del trabajador, entre ellas las psicológicas, con el fin de adoptar adecuadas medidas de prevención y protección, las mismas que se encuentran estipuladas en los artículos 14°, 15°, 16°, 18°, 19° y 22° de esta normativa.

Así, de acuerdo a lo indicado por Morato (2018)<sup>16</sup>, al no existir una regulación propia en la vertiente preventiva, se ha procedido a realizar una interpretación integradora del concepto de riesgo. Y en este contexto, merece singular atención el acoso moral, considerado en sí mismo un riesgo profesional que anida en la empresa, de origen psicosocial, tributario del entorno o ambiente que rodea la actividad de la actividad productiva, con una incidencia sobre la salud laboral. (...) los factores organizativos quedan perfectamente incluidos en los principios de acción preventiva (art. 15 LPRL). Hay que entender, por tanto, que el deber general de prevención que atañe al empresario (art. 14 y 15 de LPRL), así como los deberes específicos (art. 16, 18, 19, y 22 LPRL) abarcan también la prevención del acoso en el trabajo (p.45).

### **2.3 A nivel jurisprudencial.-**

Mediante las sentencias 62/2007 y 160/2007 el Tribunal Constitucional ha reconocido la obligación del empleador de prevenir los riesgos derivados de la relación laboral. Así, de acuerdo a lo indicado por dicho tribunal, en cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de

---

<sup>16</sup> Morato García, R. (2018). *Principales vías de tutela frente al acoso moral en el trabajo y su problemática jurídica*. En: Trabajo y Derecho, Numero 37.

los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo, imponiéndole, en relación con ello y en el marco de sus responsabilidades, la prevención de los riesgos laborales mediante la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.

Asimismo, posteriormente mediante recursos de suplicación, los tribunales han establecido a partir de los artículos 14º, 15º y 16º de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el deber de protección del empleador ante actos que configuran acoso moral, ya sea por actuar directamente como agresor, o por haber sido cómplice al no haber detectado y solucionado la situación<sup>17</sup>. De la misma manera, se ha establecido que el hostigamiento moral es una consecuencia directa de la obligación derivada del contrato de trabajo, mediante el cual se les impone un deber de seguridad y vigilancia<sup>18</sup>.

En relación a las prestaciones sociales susceptibles de ser otorgados ante la configuración del acoso moral, el criterio mayoritario a la fecha es otorgarlos aun cuando no existe norma expresa que lo señale, apelando al deber de seguridad y protección del empleador. Así, se establece que el deber de protección del empresario es incondicionado e ilimitado, por lo que deben adoptarse las medidas de protección necesarias, cualesquiera que ellas fueran<sup>19</sup>. En otro de los fallos, se indica que ello encuentra justificación en la figura del empleador como garante de la seguridad integral del trabajador, siendo que debe velar en todo momento por la actualización de cualquier riesgo, incluido los psicosociales<sup>20</sup>.

#### **2.4 A nivel colectivo.-**

Sobre este punto, hemos podido verificar la existencia de cierta regulación frente al mobbing en algunos convenios colectivos suscritos en España entre el período 2014 – 2017. Al respecto, una parte de ellos define que se entiende por acoso moral o

---

<sup>17</sup> STSJ Cataluña, de 15 de octubre de 2008 (rec 3063/2007)

<sup>18</sup> STSJ Madrid, del 26 de junio del 2007 (rec 914/2003)

<sup>19</sup> STS 8 de octubre de 2001 (rec 4403/2000):

<sup>20</sup> STSJ Cataluña, 18 de abril del 2017 (rec 7781/2016),

mobbing, otros califican dichos actos como faltas muy graves pasibles de sanción, y unos pocos se obligan a implementar un protocolo o procedimiento contra el acoso moral o mobbing a fin de prevenir su configuración, tal como se muestra a continuación<sup>21</sup>:

EMPRESA	VIGENCIA	CLAUSULA DEL CONVENIO
Tolsa, S. A.	01/01/2014 – 31/12/2020	Art. 59. Plan de Igualdad. — Una vez firmado el Plan de Igualdad en virtud de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y constituida la Comisión de Seguimiento, la Empresa y la Representación Legal de los Trabajadores tienen el firme propósito de seguir promoviendo la implantación de políticas de igualdad de trato y oportunidades, entendiendo como tales aquellas que suponen la ausencia de toda discriminación directa o indirecta, por razón de género, y especialmente las derivadas de la maternidad y paternidad, conforme a lo establecido en dicho Plan. El Plan de Igualdad de TOLSA, S.A., fue firmado en fecha 16 de junio de 2008, entre la Empresa y la Representación Legal de los Trabajadores, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 85 del Estatuto de los Trabajadores y en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. El Protocolo para la Prevención del Acoso sexual,

<sup>21</sup>Información consultada el 30 de abril del 2018 de [http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM\\_InfPractica\\_FA&cid=1114194283904&idConsejeria=1109266187242&idListConsj=1109265444710&idOrganismo=1109266228548&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&pv=1142329712365](http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_InfPractica_FA&cid=1114194283904&idConsejeria=1109266187242&idListConsj=1109265444710&idOrganismo=1109266228548&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&pv=1142329712365)

		<p>moral y por razón de sexo, fue firmado en fecha 15 de abril de 2008, entre la Empresa y la Representación Legal de los Trabajadores, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 85 del Estatuto de los Trabajadores y en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Y leído todo lo anterior, y en prueba de conformidad, lo firman ambas representaciones legales al principio citadas, en Madrid, siendo las 13 horas del día 23 de febrero de Dos mil dieciséis.</p>
<p>Mercedes Benz España S. A.</p>	<p>01/01/14 - 31/12/2017</p>	<p>Art. 38. Seguridad y salud laboral. — Ambas representaciones se comprometen a seguir impulsando al máximo la Seguridad y Salud Laboral dentro de la Empresa, a través del Comité correspondiente.</p> <p>(...)</p> <p>Asimismo y por el grave efecto negativo que para la salud de los trabajadores está teniendo en algunas empresas el acoso moral en el trabajo, hace necesario llevar a cabo las medidas necesarias para evitar que estos hechos se produzcan en la empresa.</p>
<p>Adecco OutsourcingS .A.U.</p>	<p>01/01/2014 - 31/12/ 2019</p>	<p>Art. 44. Protocolo para la prevención del acoso.— La Dirección de la Empresa y la Representación de los Trabajadores firmes en su empeño de mantener un entorno laboral respetuoso con la dignidad y con la libertad de los trabajadores, se comprometen a seguir promoviendo condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral y por razón de sexo, arbitrando un procedimiento específico para su prevención y para actuar y corregir todas aquellas</p>

		<p>conductas de esta naturaleza, garantizando un ambiente de trabajo seguro. En consecuencia ambas partes acuerdan implantar el vigente Procedimiento de Grupo para la Actuación en supuestos de acoso en el trabajo, dando así cumplimiento a las obligaciones legales establecidas en esta materia, y continuar promoviendo condiciones de trabajo que eviten cualquier tipo de acoso en el seno de la empresa.</p> <p>Art. 49. Faltas muy graves: (...) u) El acoso laboral, así como la utilización de expresiones atentatorias contra la dignidad de otros trabajadores de carácter xenófobo, sexual, religioso y análogo.</p>
<p>Repsol ExploraciónS . A.</p>	<p>01/01/2014 – 31/12/2015</p>	<p>Art. 26. Protocolo de prevención contra el acoso. — (...)</p> <p>El objetivo de este protocolo, es definir las pautas que permitan a las personas que trabajamos en el Grupo identificar una potencial situación de acoso moral, sexual o por razón de sexo, con el fin de solventar una situación discriminatoria y minimizar sus consecuencias, garantizando los derechos de las personas.</p> <p>Los procedimientos de actuación deben desarrollarse bajo los principios de rapidez, confidencialidad, credibilidad y deben garantizar y proteger tanto la intimidad como la dignidad de las personas objeto de acoso. Además, se garantizarán y respetarán los derechos de las personas</p>

		denunciadas.
McDonald's S. A. U.	01/01/2014 - 31/12/2018	Art. 70. Faltas muy graves.—Serán faltas muy graves: (...) 13. El acoso moral, acoso sexual y por razón de sexo, así como el realizado por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o género, a las personas que trabajan en la empresa.
Compañía Española de Petróleos S. A. U.	01/01/2015 -31/12/2015	2.4. Tipos de faltas. (...) C) Faltas muy graves: (...) 13. El acoso moral, entendiendo por este la conducta de violencia psicológica, que se ejerce de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre una persona en el lugar del trabajo, con la finalidad de atentar a su dignidad; creando, de manera efectiva, un entorno intimidante, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la persona empleada que lo sufre.
Latam Airlines Group S. A.	26/06/2015 - 31/12/2018	Art. 40. Faltas muy graves.- Se consideran faltas muy graves las siguientes: (...) 20. El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, el acoso psicológico o mobbing a las personas que trabajan en la empresa
Adaptalia Especialidades de	Modificación del convenio	Cuarto.- En desarrollo de lo previsto en el artículo 40 del convenio, se incluye Anexo III con el protocolo de prevención del acoso sexual y/o por



Externalización, S. L.	colectivo (01/01/2014 - 31/12/ 2019)	razón de sexo aplicable desde la fecha en la empresa.
Acierta Outsourcing S. L. U.	01/01/2016 - 31/12/ 2021	Art 36. Protocolo para la prevención del acoso.—La Dirección de la Empresa y la Representación de los Trabajadores firmes en su empeño de mantener un entorno laboral respetuoso con la dignidad y con la libertad de los trabajadores, se comprometen a seguir promoviendo condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral y por razón de sexo, arbitrando un procedimiento específico para su prevención y para actuar y corregir todas aquellas conductas de esta naturaleza, garantizando un ambiente de trabajo seguro. En consecuencia ambas partes acuerdan implantar un procedimiento para la Actuación en supuestos de acoso en el trabajo, dando así cumplimiento a las obligaciones legales establecidas en esta materia, y continuar promoviendo condiciones de trabajo que eviten cualquier tipo de acoso en el seno de la empresa.
Taurodelta S. A.	01/01/2016 - 31/12/2018	Art. 56. Graduación de las faltas. — (...) C) Se considerarán como faltas muy graves. (...) 10. El acoso sexual o moral en el trabajo.
Spanish Intoplane Services S. L. U.	07/04/2016 - 31/12/2017	Art. 30. Reglamento de Faltas. — (...) 3. Faltas muy graves. Se consideran como tales: (...) j) Las ofensas verbales o físicas a los representantes de la Empresa, o a las personas que trabajen en el

		Centro, o los familiares que conviven con ellos. Se considerarán integrados en esta causa los supuestos de abuso de autoridad y la actitud de acoso sobre otro empleado de la Empresa, con propósito deshonesto, manifestando una petición prevalente de actuaciones, no queridas por quién la recibe, y atentatoria a su intimidad, a la libertad sexual y a la consideración debida a la dignidad de la persona.
Abetal Restauración S. L.U.	01/12/2016 – 31/12/ 2018	Art. 64. Faltas muy graves.—Serán faltas muy graves: (...) 13. El acoso moral, acoso sexual y por razón de sexo, así como el realizado por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o género, a las personas que trabajan en la empresa.
Autotransporte Turístico Español, S.A.	01/08/2016 - 31/07/2020	Artículo 57. Faltas muy graves. (...) g) El abuso de autoridad y menosprecio, en cualquiera de sus formas, a un subordinado, incluido el acoso sexual o laboral. (...)  Asimismo, en el documento de bases sobre la política de igualdad de oportunidades hombre/mujer, se establece la protección frente a las situaciones de acoso, a través de un procedimiento de prevención, investigación y tratamiento de esta situación basado en los principios de confidencialidad, indemnidad, audiencia de las partes, imparcialidad del instructor



		y defensa de la dignidad de la persona.
<p>Empresa Asociación Española de Banca</p>	<p>01/01/2017- 31/12/2018</p>	<p>Art. 27. Prevención de acoso sexual y de acoso laboral. — (...)</p> <p>3. Constituye acoso laboral el ejercicio de una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un período prolongado de tiempo sobre una persona o personas, en el lugar de trabajo y con la finalidad de tratar de destruir su autoestima y comunicación con los demás, perturbar gravemente su vida laboral y aniquilar su reputación, con la intención de provocar su autoexclusión y abandono del lugar de trabajo.</p> <p>Con el fin de prevenir situaciones de acoso laboral, la Asociación velará por el mantenimiento de un ambiente adecuado en el trabajo y fomentará la comunicación interna tanto en sentido descendente como ascendente con la finalidad de generar un entorno de mutuo respeto y colaboración entre las personas.</p> <p>(...)</p> <p>La constatación de la existencia de acoso en el caso denunciado dará lugar a la imposición de una sanción por parte de la Asociación así como a la posibilidad de adoptar cualquier otra medida de régimen interno que se considere conveniente por parte de la Asociación, para prevenir este tipo de situaciones.</p> <p>Art. 31. Faltas muy graves.</p> <p>(...)</p> <p>5. El acoso sexual y/o laboral en los términos</p>

		establecidos en la Ley y en el presente Convenio.
ACCEM	11/12/2017	Artículo 27. Graduación de faltas.
	-	(...)
	31/12/2018	C. Faltas muy graves
		(...)
		12. El acoso laboral.
		(...)
		16. El acoso por homofobia-bifobia-transfobia.

#### IV. PROPUESTAS PARA PREVENIR EL ACOSO MORAL O MOBBING:

##### 1. Desarrollo normativo e implementación en el sistema de seguridad y salud en el trabajo:

Sobre el particular considero que, el fomento de la prevención frente al acoso moral o mobbing debe partir en primer lugar del desarrollo normativo del legislador peruano y español, por lo que debería proscribirse de manera expresa las conductas que configuran acoso moral o mobbing, así como el deber de prevención y protección del empleador, independientemente de que sea o no el autor de dichos actos, a través de la inclusión expresa de los mismos dentro de los riesgos psicosociales.

A partir de ello, la primera etapa para la prevención del acoso moral o mobbing comprendería la información y formación a los empleadores y trabajadores de este fenómeno. Esto ayudaría a la concientización frente a los efectos que produce en la salud y la vida de la víctima, lo que además conllevaría a una evaluación del ambiente laboral y de las condiciones de trabajo imperantes. Al respecto, tal como se señala en el Urrutikoetxea (2014)<sup>22</sup>, la prevención debería atender un listado de factores psicosociales como: i) las características del personal, ii) la cultura de organización, iii) los cambios en la organización, iv) el papel o rol en la

<sup>22</sup> Urrutikoetxea Barrutia, M (2014). *Acoso Laboral y lesión de derechos fundamentales*. Albacete. España: Editorial Bomarzo.

organización del trabajo, v) el desarrollo de la carrera profesional, vi) la participación y transparencia, vii) los recursos humanos y materiales, viii) las relaciones con supervisores del trabajo, y ix) el trabajo en equipo (pp. 333 – 334).

En ese sentido, el empleador de manera conjunta con el sindicato, si lo hubiera, o con los delegados o el comité de seguridad y salud en el trabajo, podrían realizar capacitaciones que aborden la problemática del mobbing.

Una vez superada esta etapa, se deberán identificar los peligros y riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores. Siendo que, de haberse previsto la existencia de los mismos, el empleador deberá elaborar políticas de carácter preventivo así como incluir evaluaciones psicológicas dentro de los exámenes ocupacionales realizados a sus trabajadores, realizar encuestas que permitan medir el clima laboral en cada área de trabajo, así como crear un sistema que recepcione denuncias anónimas, a fin de constatar la existencia o no de dichos actos mediante una investigación posterior.

El siguiente paso estaría compuesto por la creación de medidas correctivas frente al mobbing, a través de la creación de códigos de conducta y/o de protocolos que contemplen una política de acción dentro del plan anual de riesgos laborales, y que ante la configuración de los mismos tiendan a minimizar sus efectos, que no solo estén enfocadas a establecer sanciones para el agresor, sino que mejoren la condición del trabajador afectado a través de terapias psicológicas, y de ser necesario, incluso se evalúe una posible reubicación del trabajador. Ya hemos podido apreciar que en el caso español, mediante la negociación colectiva se ha logrado la suscripción de protocolos de este tipo.

A esos efectos, en el presente trabajo proponemos un esquema tentativo de lo que podría contener el protocolo de prevención frente al Mobbing, que es adjuntado como ANEXO 1.

Una vez adoptadas las medidas preventivas y correctivas frente al mobbing, el empleador deberá medir la eficacia de las mismas, a través de la evaluación de su sistema de gestión de riesgos laborales. De esa manera, podrá determinar si resultan efectivas o si resulta pertinente el reemplazo o modificación de las mismas.

## **2. La inspección preventiva de trabajo como herramienta para prevenir el acoso moral o mobbing:**

Es sabido que la inspección del trabajo tiene como función principal el velar por el cumplimiento de la normativa de trabajo, cuyo objetivo es identificar aquellos lugares en los que existan incumplimientos laborales y conminarlos a que subsanen y reparen los mismos, bajo la amenaza del pago de una multa acorde a la gravedad del incumplimiento y al número de los trabajadores afectados.

No obstante, la labor inspectiva no sólo debe preocuparse por desarrollar su ámbito sancionador; sino que también debe preocuparse por informar y crear conciencia sobre el cumplimiento de las obligaciones laborales a través de visitas preventivas que alerten al empleador y lo orienten para adecuar su actuar conforme a Ley. Así, de acuerdo a lo señalado por Castellá (2002)<sup>23</sup>, aunque el objetivo básico de la inspección sea velar por el cumplimiento de la normativa, la inspección no debería limitarse a jugar exclusivamente el papel de “controlador”. Es conveniente también que informe y asesore a los empresarios y trabajadores sobre la mejor forma de cumplir la normativa (p. 29).

Ahora bien, tal como lo señala dicho actor, la principal barrera a dicha función asesora es que el incumplimiento normativo en materia de seguridad y salud en el trabajo suele suponer un riesgo para los trabajadores, resulta poco frecuente que el empleador acuda espontáneamente a la inspección en busca de un apoyo que puede transformarse en sanción. Por tal motivo, deberán preocuparse por tender puentes que generen la confianza debida para desarrollar visitas preventivas con

---

<sup>23</sup> Castellá, J. (2002). *Guía de Introducción a los Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Ginebra. Suiza: Organización Internacional del Trabajo.

acompañamiento técnico especializado que ofrezca la oportunidad de mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, y más específicamente en las condiciones de los riesgos psicosociales como el mobbing, informando y creando conciencia sobre el mismo a través de visitas preventivas que alerten al empleador y lo orienten para adecuar su actuar conforme a Ley, dotando además de un tiempo razonable para la mejora y adecuación del sistema de gestión.

Sin perjuicio de ello, dentro de la visita inspectora podrá ordenar la inmediata paralización de las actividades que generen un riesgo inminente para la vida del trabajador, y brindar un adecuado acompañamiento para la reanudación de las mismas una vez superados los incumplimientos encontrados.

### **3. La acción sindical como herramienta para la prevención del acoso moral o mobbing:**

La negociación colectiva se concibe en los instrumentos de la OIT como la actividad o proceso encaminado a la conclusión de un contrato o acuerdo colectivo. A su vez, el contrato colectivo se define en la Recomendación núm. 91 como todo acuerdo escrito relativo a las condiciones de trabajo y de empleo, celebrado entre un empleador, un grupo de empleadores o una o varias organizaciones de empleadores, por una parte, y, por otra, una o varias organizaciones representativas de trabajadores o, en ausencia de tales organizaciones, representantes de los trabajadores interesados, debidamente elegidos y autorizados por estos últimos, de acuerdo con la legislación nacional (Gerninon, Odero y Guido, 2000, p. 12)<sup>24</sup>.

De esta manera, la posibilidad de las partes intervinientes en la relación de trabajo de regular las condiciones de las mismas, no hace más que evidenciar que la negociación colectiva es el instrumento a través del cual se otorga una facultad normativa a las partes. Así, para Galiana Moreno el reconocimiento de la potestad normativa de los grupos profesionales supone, por tanto, en los ordenamientos

---

<sup>24</sup> Gerninon, Odero y Guido (2000), *Principio de la OIT sobre la negociación colectiva*. En: Revista Internacional del Trabajo, vol. 119, núm. 1.

continentales una dislocación o ensanchamiento de las fuentes de producción del Derecho el convenio colectivo, se configura en tales ordenamientos como fuente de Derecho y cumple la doble y complementaria función de ser tanto una vía de fijación de condiciones de trabajo, que actúa en sustitución de la cercenada autonomía individual, como la manifestación de un poder de negociación del grupo, del que carece cada uno de sus componentes aisladamente considerados (p.14)<sup>25</sup>.

En tal sentido, la negociación colectiva puede ayudar a la mejora progresiva a la prevención frente al acoso moral o mobbing, no sólo porque permite el ejercicio de una actividad normativa por parte de los trabajadores sino porque además, ellos son los más indicados para solicitar las mejoras en el entorno laboral y condiciones de trabajo en el desarrollo de las funciones asignadas a su cargo. Si bien, este papel lo cumple de alguna manera el sindicato más representativo de la empresa al ser veedor de las actividades del comité de seguridad en el trabajo, e incluso a través de los representantes de los trabajadores que conformar parte del mismo, la única manera de negociar mejoras de manera directa con el empleador, y que además lo obligue a cumplir con los compromisos pactados es a través de la suscripción de un convenio colectivo.

A modo de ejemplo, tal como se puede apreciar de lo indicado en el punto II, en España los sindicatos están negociando la implementación de un procedimiento de prevención frente a casos de mobbing, así como un protocolo frente a la configuración de los mismos, siendo que además en algunos casos están calificando la comisión del mobbing como una falta laboral muy grave.

Lamentablemente, el caso peruano es diferente al español, puesto que si bien durante el período comprendido entre el 2014 y el 2017 a través de la negociación colectiva los sindicatos han solicitado mejoras en las condiciones de trabajo

---

<sup>25</sup> Galiana Moreno, J. "Autonomía Colectiva y Autonomía Individual en la regulación de las condiciones de trabajo". En: Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Consultado el 01 de mayo del 2018 en [http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub\\_electronicas/destacadas/revista/numeros/68/Est01.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/68/Est01.pdf)



relacionadas a la seguridad y salud en el trabajo, principalmente orientadas a la práctica de exámenes médicos ocupacionales, a la entrega de equipos de protección para realizar sus labores diarias, a los permisos remunerados para poder capacitarse en temas laborales, a la entrega de bonificaciones cuando la muerte del trabajador sea causada por accidente de trabajo o enfermedad profesional; ninguno de ellos se preocupa por la eliminación o disminución de los riesgos psicosociales, específicamente del acoso moral o mobbing, ya sea porque no son conscientes de la existencia de tales actos, porque no hay disposiciones que proscriban los mismos, y menos aún se prevé la implementación de protocolos o procedimientos preventivos para hacerle frente.

Por tal motivo, es imperativo que el Estado, y más específicamente la Autoridad Administrativa e Inspectiva de Trabajo se preocupe por brindar información y formación a los trabajadores en torno a la seguridad y salud en el trabajo, y más específicamente del acoso moral o mobbing como riesgo psicosocial, a fin de poder brindarles las armas que necesitan para poder negociar colectivamente sobre este tema, así como la creación de una conciencia preventiva por parte del empleador, quien finalmente a nivel laboral es el que debe hacerle frente en primera instancia a este tipo de actos.

## **V. CONCLUSIONES:**

1. En los últimos años se han evidenciado diferentes situaciones de conflicto que pueden producirse al interior de una empresa, ya sea por parte del empleador, de los representantes del mismo, o por parte de los trabajadores. Una de ellas es el acoso moral o mobbing, que se define como aquellos actos hostiles que tienen su origen en la existencia de una relación laboral, y que tienen por finalidad la destrucción de las redes de comunicación de la víctima, de su reputación, así como la perturbación en el ejercicio de las labores, para que ésta abandone su trabajo.

2. Dependiendo de quien ejerza el mobbing, el mismo puede clasificarse en: mobbing horizontal (Cuando tanto el acosador como el acosado son similares, es decir, tienen el mismo nivel jerárquico), en mobbing vertical descendente (Cuando el acoso es realizado por quien ostenta el poder frente a otro de un nivel jerárquico inferior), y en mobbing vertical ascendente (Cuando el acoso es realizado por quien ostenta un nivel jerárquico inferior respecto al acosado).
3. El acoso moral o mobbing constituye un factor psicosocial de riesgo por cuanto puede tener una incidencia negativa en las condiciones organizacionales, y ocasionar efectos lesivos sobre la salud física y psíquica de los trabajadores, por lo que merece el establecimiento de políticas de prevención por parte del empleador.
4. De una interpretación de la normativa española y peruana se prevén mecanismos de tutela reparatoria, resarcitoria y preventiva frente al mobbing; no obstante, la inexistencia de una regulación expresa de este fenómeno origina que en la práctica el empleador no se sienta obligado a eliminar este riesgo laboral, omitiendo así su deber de prevención y protección desde la seguridad y salud en el trabajo.

Al respecto, en el caso español se ha reconocido como infracción laboral muy grave únicamente al acoso discriminatorio, siendo que, la prevención del mobbing a nivel general ha sido abordada a través de convenios colectivos empresariales.

5. Por lo expuesto, se hace necesario generar conciencia respecto al mobbing como riesgo psicosocial laboral, y así prevenir la generación del mismo dentro de la relación laboral. Para ello, es imperativa la prevención de este riesgo laboral a partir de un desarrollo normativo, de su implementación en el sistema de seguridad y salud en el trabajo, de la generación de una política de inspección preventiva y no únicamente sancionadora, y de la iniciativa sindical para combatirla.



## VI. BIBLIOGRAFIA:

1. Abajo Olivares, Francisco Javier. *Mobbing: acoso psicológico en el ámbito laboral*. Buenos Aires: Ediciones De Palma. Primera Edición, 2004.
2. Blancas Bustamante, Carlos. *El acoso moral en la relación de trabajo*. Lima: Palestra Editores. Primera edición, 2007.
3. Fabregat Monfort, Gemma. *El acoso laboral desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales: Breves apuntes*. En: Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales. N° 34, junio 2016.
4. Gómez – Millán Herencia, María José. *El acoso como enfermedad laboral en el ordenamiento jurídico español*. En: El tratamiento laboral, preventivo y de la seguridad social de las enfermedades derivadas del trabajo. Consulta realizada el 04 de mayo del 2018. Link: <http://islssl.org/wp-content/uploads/2013/01/El-AcosoSpanish-Herencia.pdf>.
5. Hirigoyen, Marie France. *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Ediciones Paidós ibérica S.A. Primera edición, 1998.
6. Galiana Moreno, Jesús. “Autonomía Colectiva y Autonomía Individual en la regulación de las condiciones de trabajo”. En: Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Consulta realizada el 01 de mayo del 2018. Link: [http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub\\_electronicas/destacadas/revista/numeros/68/Est01.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/68/Est01.pdf)
7. Gerninon, Odero y Guido (2000), Principio de la OIT sobre la negociación colectiva. En: Revista Internacional del Trabajo, vol. 119, núm. 1.
8. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España:

- Norma Técnica de Prevención N° 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo
  - Norma Técnica de Prevención N° 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición
9. Manzaneda Cipriani, Zedy. *Mobbing: el bullying de los adultos (columna)*. En: Diario Gestión. Mujer Ejecutiva y Transgresora. Lima. 2018. Consulta: 28 de febrero del 2018. Link: <https://gestion.pe/blog/mujer-ejecutiva-y-trasgresora/2018/04/moobing-el-bulling-de-los-adultos.html>.
10. Ministerio de Trabajo e Inmigración de España:
- Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo.
11. Chappell, Duncan y Di Martino, Vittorio. *Violence at work*. Geneva: Internacional Labour Office. Tercera Edición, 2006.
12. Tribunal Constitucional de España:
- Sentencia 62/2007, de 27 de marzo del 2007
  - Sentencia 160/2007, de 2 de julio del 2007
13. Unión Europea:
- Acuerdo Marco Europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo.
  - Directiva 2000/43/CE del Consejo, 29 de junio del 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.

- Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre del 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.
  - Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, de 5 de julio del 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación (refundición).
  - Informe sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/23/39(INI)), de la Comisión de Empleo y Asuntos Sociales del Parlamento Europeo.
14. Urrutikoetxea Barrutia, Mikel. *Acoso laboral y lesión de derechos fundamentales*. Albacete: Editorial Bomarzo. Primera edición: 2014.

## ANEXO 1

### “POLITICA DE ACCIÓN CONTRA EL ACOSO MORAL O MOBBING”

**Concepto de Mobbing:** Se denomina acoso moral o mobbing a aquellos actos hostiles que, a partir de las condiciones de trabajo, funciones asignadas o características personales, de manera prolongada y sistemática en el tiempo, atentan contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica del trabajador, degradando el clima laboral y poniendo en peligro su empleo.

La empresa tiene como política prevenir, evitar y sancionar las acciones que pueden ser consideradas como acoso moral, de parte de quien detenta alguna posición de autoridad o jerarquía, respecto de quien sea su dependiente o subordinado, y de cualquier trabajador, independientemente de su categoría. Los trabajadores tienen las obligaciones siguientes:

- a) No deberán de participar en actos de acoso respecto a los trabajadores proveedores y clientes de la empresa.
- b) Se prohíbe toda forma de acoso moral basado en cuestiones de raza, color de piel, sexo, religión, lugar de origen, nacionalidad, edad, incapacidad, minusvalía, entre otras que puedan ser consideradas inapropiadas en un entorno laboral. .

**Conductas Prohibidas.-** Algunos ejemplos de conductas prohibidas por la empresa son:

- Burlas, insultos, epítetos, caricaturas o grafitos relacionados con la raza u origen étnico de los trabajadores.
- Burlas sobre la base de la orientación sexual real o presunta.
- El uso repetitivo de comentarios degradantes o difamatorios respecto de las características individuales de una persona, o de las funciones que realiza en la empresa.

- El uso reiterativo de blasfemias o conductas ofensivas o intimidantes tales como el gritar o arrojar objetos.
- Amenazas o actos de violencia.

**Procedimiento.**- Si algún trabajador fuera víctima de mobbing en el lugar de trabajo, o testigo de los mismos, podrá interponer una queja verbal o escrita contra el presunto hostigador ante el Área de Recursos Humanos, a efectos de que se proceda con la investigación de los hechos producidos. Toda queja tiene que ser acompañada con medios probatorios que creen una duda razonable y presentada al área de Recursos Humanos.

Se considerarán como medios probatorios los siguientes<sup>26</sup>:

- Declaración de testigos.
- Documentos públicos o privados.
- Grabaciones, correos electrónicos, mensajes de texto telefónicos, fotografías, objetos, cintas de grabación, entre otros.
- Pericias psicológicas, psiquiátricas forenses, grafotécnicas, análisis biológicos, químicos, entre otros.
- Cualquier otro medio probatorio idóneo.

El procedimiento interno para la prevención y sanción de actos de hostigamiento sexual será el siguiente:

**a) Presentación de la Queja:**

- El trabajador que considere que se han cometido actos de mobbing en su perjuicio puede presentar su queja verbal o escrita ante el Área de Recursos Humanos.

---

<sup>26</sup> Ninguna persona que informe un incidente de mobbing o que coopere en una investigación de este tipo de incidentes sufrirá represalias por parte de la empresa.

- A tal efecto, el denunciante debe presentarla adjuntando copia de los medios probatorios que la sustentan, para la instancia investigadora, y para notificar al denunciado, de ser el caso.

**b) Traslado de la Queja:**

El traslado de la queja se realizará de la siguiente manera:

- Las quejas referidas a supuestos actos de mobbing serán notificadas dentro del plazo de 3 días hábiles al quejado, remitiéndole copia de la misma y de los documentos que la sustentan a efectos de que pueda presentar sus descargos.
- Si el quejado se encontrara ausente del centro de trabajo por cualquier motivo justificado, se debe poner la queja en su conocimiento el mismo día de su reincorporación, hasta en un plazo de 3 días hábiles, computados a partir del día siguiente del traslado de la queja, para que pueda formular sus descargos por escrito, junto con las pruebas que estime convenientes.
- Recibida los descargos del quejado, se correrá traslado del mismo al quejoso dentro del término de 2 días hábiles.

**c) Investigación de quejas:**

- El Área que tiene a su cargo la investigación tiene quince (15) días hábiles para realizarla luego de recibida la comunicación del trabajador quejado.
- Para tal fin, cuenta con la queja presentada, la contestación escrita del quejado y los medios probatorios que cada parte presente o aquella que los investigadores pudieran conseguir.
- La carga de la prueba corresponde al quejoso.
- La empresa proporcionará a los testigos ofrecidos medidas de protección personales y laborales a fin de evitar represalias luego de finalizado el procedimiento.

**d) Resolución de la Queja:**

Después de culminado el plazo de la investigación, se emitirá una Resolución Motivada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de concluida la investigación.

Ante dicha Resolución corresponde la interposición de recurso de apelación dentro del plazo de 3 días hábiles de comunicada la Resolución de primera instancia, el mismo que deberá ser resuelto mediante Resolución Motivada en un plazo no mayor a 10 días hábiles por la Gerencia General. Dicha Resolución pone fin al procedimiento.

En caso se determine que el quejado cometió actos hostigamiento en perjuicio del trabajador quejoso, la empresa aplicará las sanciones disciplinarias correspondientes de acuerdo a la gravedad de la falta cometida, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.

En caso la investigación determine que la queja interpuesta era falsa, la empresa tiene la facultad de sancionar al trabajador que presentó la queja falsa.