



Universidad  
Carlos III de Madrid



# **CASO PRÁCTICO nº 8**

## **MÓDULO DE RELACIONES LABORALES**

### **¿ACOSO MORAL EN EMPRESA CONSULTORA?”**

#### **CURSO SELECTIVO DE LA OPOSICIÓN PARA EL ACCESO AL CUERPO SUPERIOR DE INSPECTORES DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**

**Caso práctico elaborado por Francisco J. Gómez Abelleira  
Profesor Titular Derecho del Trabajo y Seguridad Social de la  
Universidad Carlos III de Madrid©**

## CASO PRÁCTICO

### ¿ACOSO MORAL EN EMPRESA CONSULTORA?

#### I. Objetivos

- 1º) Análisis del concepto de “dignidad del trabajador” y su proyección práctica en las relaciones laborales.
- 2º) Concepto de acoso. Sus variantes “moral” y “sexual”, “discriminatorio” y “no discriminatorio”.
- 3º) El derecho a la intimidad y su alcance en la relación laboral.
- 4º) El comportamiento empresarial subjetivamente dirigido a atentar contra la dignidad del trabajador; en especial, la modificación de condiciones de trabajo como manifestación externa del ataque a la dignidad.
- 5º) El comportamiento empresarial objetivamente atentatorio contra la dignidad: límites a los poderes empresariales de dirección y control de la actividad laboral.
- 6º) Concepto de “ocupación efectiva”. Contenido mínimo del deber empresarial correspondiente.
- 7º) Problemas generales de tipificación en relación con todos estos temas.

#### II. Caso práctico

El acoso moral en el trabajo y los delicados problemas vinculados a la seguridad y salud en el trabajo en el plano psicológico vienen siendo fuente de preocupación en los centros de trabajo desde hace relativamente poco tiempo, de hecho el término “acoso moral” (también llamado “mobbing”<sup>1</sup>) no llega a ser moneda de uso corriente entre los juristas hasta los años 90 del siglo pasado. La preocupación inspectora hacia el acoso se manifiesta tempranamente en un Criterio Técnico aprobado en 2003 (34/2003). Sin embargo, los importantes avances en la investigación del acoso en los últimos años y la evolución jurídica subsiguiente han provocado la necesidad de revisar aquel Criterio, de modo que en 2009 se aprueba el hoy vigente 69/2009, que deroga el anterior.

El acoso moral se da en cualquier entorno de trabajo, por lo que es un riesgo laboral del que, en principio, no escapa ningún sector. Sin embargo, mientras determinados entornos laborales propician un tipo de violencia más burda o grosera, otros generan violencia en formas extremadamente sutiles, incluso elegantes en la apariencia. Naturalmente, estas últimas formas son considerablemente más difíciles de ser abordadas desde una perspectiva jurídica, precisamente por su carácter evanescente, huidizo o inasible. El sector servicios, caracterizado en general por su modernidad en las prácticas de recursos humanos, pero también por el estrés como patología laboral ampliamente extendida en las empresas de este sector, destaca sobremanera en los casos

---

<sup>1</sup> Una precisión de terminología en inglés: la palabra que los anglosajones utilizan para designar nuestro “acoso moral” es “harassment” cuando tiene matiz o motivo discriminatorio, mientras que “mobbing” suele tener un sentido algo más restringido a comportamientos grupales de acoso hacia una persona; el acoso de un individuo a otro se suele denominar “bullying”.

de violencia psicológica en el trabajo, como también puso de relieve la atención dedicada por la OIT en su Repertorio de Recomendaciones Prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios (2003).

En este contexto, el 25 de enero de 2010 se recibe en la Inspección de Trabajo denuncia de una trabajadora (Luisa Martínez) en la que alega ser víctima de aislamiento y degradación laboral de naturaleza discriminatoria por parte de compañeros y superiores en la empresa, en represalia por el ejercicio de legítimos derechos laborales de conciliación de la vida laboral y familiar. Luisa Martínez ocupa el cargo de Directora de Clientes, un puesto eminentemente comercial dentro de la compañía. El texto de esta denuncia se recoge como Anexo 1. En esta denuncia se hace alusión a un correo electrónico remitido por la propia denunciante a la empresa en que solicitaba la reducción de jornada y la concreción horaria deseada (se adjunto como Anexo 2). La empresa contesta a esta solicitud primero por correo electrónico (figura como Anexo 3). Tras este primer intercambio de correos electrónicos, tienen lugar conversaciones telefónicas entre Luisa Martínez y Antonio Sanjulián (director de recursos humanos). El tema fundamental del desencuentro entre empleador y empleada es la asistencia de ésta a las llamadas “galas”, que tienen lugar varias veces al mes en horario siempre vespertino, en ocasiones incluso nocturno. En las conversaciones entre las partes, sugiere la empresa la posibilidad de que sea el marido de Luisa quien se encargue de la tarea familiar las noches en que se celebren galas, de manera que Luisa pueda atender debidamente esta parte de sus funciones comerciales. Luisa cerró cualquier puerta a considerar la funcionalidad de su marido en todo este asunto y concluyó enviando un correo electrónico en que desechaba la realización de galas nocturnas (figura como Anexo 4). No consta que hubiera más intercambio de opiniones sobre este tema. Al reincorporarse el 16 de febrero de 2009, Luisa comenzó a realizar una jornada de 10 a 16 horas.

La empresa a la que se refiere la denuncia es Starworld Consulting Spain, SL, la filial española de una consultora norteamericana de marketing, especializada en el sector audiovisual (productoras de cine, televisión, etc.). Cuenta en España con una plantilla de 270 trabajadores repartida en dos centros de trabajo (Madrid [190] y Barcelona [80]). La empresa tiene en vigor un llamado “Code of Conduct” en uno de cuyos apartados se aborda la problemática del acoso. Este “Code” sólo tiene versión en inglés, dado que la empresa no lo ha traducido al castellano. En la empresa en cuestión es habitual el uso de la lengua inglesa tanto por escrito como oralmente, dado que muchos clientes del sector audiovisual proceden del mundo anglosajón. En el Anexo 5 figura el fragmento relevante de este Código, relativo a la prevención del acoso en el lugar de trabajo (“Preventing Harassment in the Workplace”).

Del relato que la trabajadora hace en su denuncia se desprende que tiene una antigüedad en la empresa de cerca de 10 años. Inició su relación laboral el 15 de junio de 2000. Con estudios universitarios de postgrado en gestión de empresas audiovisuales, se incorporó en la empresa con un contrato en prácticas, luego transformado en indefinido. Desde el comienzo hasta la fecha ha permanecido en el mismo departamento y se ha encargado de una cartera de clientes de creciente importancia (que incluía, últimamente, algunas de las televisiones privadas más importantes de ámbito nacional, así como las más grandes productoras norteamericanas de cine). El horario tradicional venía siendo de 9:30 a 18 horas, con dos interrupciones dentro de la jornada de 20 minutos y de una hora. Como media, uno o dos días a la semana la trabajadora había de participar en “galas”, lo que exigía una prolongación horaria hasta la noche (aproximadamente las 22 horas). También había trabajo esporádico los sábados.

La retribución en el año 2009 alcanzó los 45.000 euros brutos, de los cuales 15.000 euros corresponden al “bono” anual pagadero a comienzos de año natural. Los criterios de asignación de bono no están por escrito, aunque sí es cierto que se pasan encuestas periódicas a los clientes acerca de la calidad del servicio, que son utilizadas por la dirección en su concesión discrecional del variable. Los dos compañeros de la

trabajadora denunciante de su mismo departamento y nivel profesional han percibido bonos de 12.000 y 19.000 euros en el mismo año 2009.

El inspector actuante en este asunto decide requerir información al empresario sobre este asunto. En concreto, se solicita aclaración acerca de la situación profesional de D<sup>a</sup> Luisa Martínez y sobre la actuación de la empresa tras la solicitud de reducción de jornada. El escrito enviado por la empresa al inspector aparece como Anexo 6.

Pocos días después de recibir esta información, la denunciante comunica a la Inspección de Trabajo que ha formulado demanda de extinción del contrato de trabajo al amparo del artículo 50 ET. También pone de relieve en su escrito que por contactos con amistades suyas en algunas empresas clientes ha podido saber que por parte de algunos directivos de la empresa Starworld Consulting Spain se habían filtrado comentarios negativos acerca de la actividad profesional de la denunciante.

### III. Referencias normativas

Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Criterio Técnico 69/2009 (deroga el anterior 34/2003): Acoso y violencia en el trabajo.

Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Lugar de Trabajo (2006).

OIT: Repertorio de Recomendaciones Prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios (2003).

### IV. Jurisprudencia

STSJ Com. Valenciana (C.A.) 25.0.2001, RJCA 2002/548.

STSJ Cataluña (C.A.) 16.4.1998, RJCA 1998/1218.

STSJ Madrid (C.A.) 21.11.2002, JUR 2003/144770.

STSJ Madrid (Soc.) 14.9.2004, AS 2004/2755.

STSJ Castilla-La Mancha 25 junio 2009, AS 1779.

STSJ Cataluña 22 octubre 2009, JUR 2009\497387

### V. Bibliografía

CORREA CARRASCO, M (Coord.), *Acoso Moral en el Trabajo. Concepto, prevención, tutela procesal y reparación de daños*, Aranzadi, 2006.

CUBO MAYO; PÉREZ-BUSTAMANTE MOURIER, “El derecho a la dignidad en el ámbito laboral. Acoso en el trabajo: moral y sexual (estudio jurídico, situación actual y perspectivas). La prevención de los riesgos psicosociales: medidas preventivas. El papel de la Inspección de Trabajo”, *Relaciones Laborales*, 8/2006.

Otros materiales:

INSHT: NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.

INSHT, Erga Noticias 4, 96/2006: “Notas prácticas: Acoso psicológico en el trabajo”



ESCRITO DE DENUNCIA

Datos Generales

Espacio reservado Registro de Entrada

Espacio reservado Registro de Salida

Datos del Denunciado

Nombre o Razón Social:	Starworld Consulting Spain, SL	N.I.F o C.I.F:	x3k8w		
Actividad:	Consultoría audiovisual	C.C.C.:	345562ghf		
Domicilio Social:	Paseo José Isbert, 45				
Domicilio Centro de Trabajo:	Paseo José Isbert, 45				
Localidad:	Pozuelo de Alarcón				
Provincia:	Madrid	Código Postal:	28223		
Nº de Trabajadores:	190	Horario:	9:30 a 18:00	¿Continúa abierta la Empresa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Datos del Denunciante

Nombre y Apellidos:	Luisa Martínez Alonso				
N.I.F o C.I.F:	Xyz342ghjF	N.A.F.:			
Domicilio:	Av. De la Conquista del Espacio, 154-9ºA				
Localidad:	Medina de la Sierra				
Provincia:	Madrid	Código Postal:	28250		
Teléfono:		¿Es o ha sido trabajador de la empresa?	SI: <input checked="" type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>		
Fecha de ingreso:	15 / 6 / 2000	Fecha de cese:		Motivo del Cese:	

Si actúa en nombre de otros trabajadores indique Nombre y Apellidos:

<input type="text"/>
----------------------

¿Tiene presentada demanda judicial por el mismo motivo que esta reclamación? SI  NO

De conformidad con lo dispuesto en el art. 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos, se informa que el presente formulario contiene datos de carácter personal que se incorporarán a un fichero titularidad del Ministerio de Trabajo e Inmigración y serán tratados con la única finalidad de gestionar funciones derivadas del motivo de la solicitud y, en su caso, a cederlos a las Instituciones y Organismos previstos en el art. 12 de la Ley 42/1997 de 14 de noviembre, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, a efectos de completar su gestión. Se podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante un escrito dirigido a la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social donde se efectúe el Registro del presente documento.

Según lo establecido en el art 9.1 f) del Real Decreto 928/1998, de 14 de mayo (BOE de 3 de junio) por el que se aprueba el Reglamento General sobre Procedimientos para la imposición de sanciones por infracciones de Orden Social y para los expedientes liquidatorios de cuotas de la Seguridad Social, el denunciante no tendrá la consideración de interesado en esta fase de actividad inspectora previa sin perjuicio de que, en su caso, tengan tal condición en los términos del artículo 31 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común una vez que se inicie el expediente sancionador o liquidatorio.

**RELATO DE HECHOS:** (Concretar el motivo, acompañando documentación justificativa en su caso)

Antes de terminar, en febrero de 2009, la baja por maternidad solicité por correo electrónico al departamento de recursos humanos la reducción de un tercio de mi jornada por cuidado de hijo y la concreción horaria de 10:00 a 16:00. La contestación de la empresa, por correo electrónico del que adjunto copia, planteaba que dado que entre las funciones que me corresponden figura la de atender “galas” algunos días esporádicos de la semana en horario vespertino (concretamente entre las 20:00 y las 22:00) y dado que la empresa cuenta sólo con tres personas que puedan realizar estas tareas, resultaba imposible un horario estricto de 10 a 16 horas. Tras recibir este correo, insistí en conversaciones personales y telefónicas en que me resultaba imposible seguir atendiendo galas. La empresa pretendió que yo acreditara que mi pareja debía prestar servicios en su empresa en horario de 20 a 22 horas. En aquellas conversaciones la posición de la empresa era que no me resultaba imposible atender las galas, dado que mi pareja podía ocuparse del cuidado de los niños. Ante la negativa empresarial, envié un correo en que reafirmaba mi voluntad de, tras la reincorporación de la baja maternal, no trabajar más allá de las 16:00, sin necesidad de dar más explicaciones acerca del horario de trabajo de mi pareja, dado que considero que forma parte del derecho de conciliación el poder pasar tiempo con mis hijos en esa franja horaria de última hora de la tarde.

Tras la efectiva reincorporación comencé a cumplir mi horario de 10 a 16 horas. Desde el primer momento encontré un trato desabrido por parte de mis dos compañeros en el departamento de clientes Antonio Priscílez y Marta Portero. Realmente todo ese trato es difícil de concretar en un escrito: son toda una serie de cosas minúsculas en sí mismas consideradas (no saludarme por la mañana al llegar a la oficina, gestos de enfado hacia mí, no compartir conversaciones conmigo, etc.). En una ocasión, pregunté a Marta Portero el motivo del enfado, a lo que me contestó que le parecía que mi actitud era insolidaria con sus dos compañeros, que ahora debían atender más galas vespertinas que las acostumbradas antes de mi baja. De la conversación pude deducir, además, que había habido algún comentario por parte de la dirección en el sentido de que mi carrera en la empresa había terminado y que, literalmente, “de ahora en adelante, a Luisa ni caso”. Durante todo este tiempo, los compañeros referidos apenas me dirigen la palabra e incluso he podido percibir algunos comentarios negativos hacia mí formulados en conversación privada entre ambos.

En la práctica, desde mi reincorporación mis tareas cotidianas se han visto notablemente alteradas. Por un lado, se me han cortado las relaciones con las productoras, que son nuestros clientes principales, y mi trabajo ha pasado a ser el de un mero auxiliar administrativo. De este modo, he pasado de gestionar directa y personalmente la relación con unos 15 clientes a no saber nada más de ellos. Sin embargo todos ellos siguen siendo clientes de la empresa. Además, he dejado de ser convocada a las reuniones en que periódicamente se toman decisiones de gran relevancia para la estrategia comercial.

Esta situación de degradación profesional de hecho se viene manteniendo hasta la fecha. Sin embargo, la nueva situación no había tenido impacto en mi retribución hasta el corriente mes de enero. En este mes, tradicionalmente, se paga el bono anual. Sin embargo, como en el cálculo del bono se utiliza como uno de los criterios la valoración y encuesta a clientes, la empresa me ha respondido que no me corresponde bono al no poderse utilizar este criterio en mi caso.

Dado que en la compañía existe una política de protección frente al acoso, he denunciado esta situación al departamento de recursos humanos. Sin embargo, la investigación se ha limitado a una breve entrevista de 10 minutos, y he podido saber que también han entrevistado a mi superior jerárquico y a mis compañeros Priscílez y Portero, habiendo recibido un correo electrónico por parte del citado departamento en que se pone fin al expediente por no haber hallado indicios de acoso (adjunto correo electrónico): en este correo puede leerse que “la empresa tras las diligencias correspondientes no ha encontrado indicio de discriminación, vejación o acoso, por lo que se archiva la investigación”.

Todo este conjunto de hechos relatados pone en evidencia una situación de represalia hacia mi persona por el disfrute de un derecho de conciliación de la vida laboral y familiar, y de un acoso por parte de compañeros y de la dirección premeditado y organizado, con el fin probablemente de forzar mi salida “voluntaria” de la empresa. Tras recibir la noticia de no tener derecho a percibir el bono he debido consultar con los servicios de salud, debido a un estado de ansiedad. Adjunto el parte de atención médica. Desde entonces he iniciado un proceso de incapacidad

temporal (enfermedad común) por reacción depresiva breve, estando en tratamiento en la unidad de salud mental, con trastorno adaptativo y episodios depresivos (adjunto documentos al respecto).

Por este motivo, solicito de la Inspección que tras realizar las averiguaciones oportunas, ponga en marcha un expediente sancionador contra la empresa, a fin de conseguir una rectificación en su comportamiento y una vuelta a la normalidad en mi carrera profesional en esta compañía. Me reservo el ejercicio de cualquier otra acción en vía judicial para lograr el completo restablecimiento de mis derechos laborales.

FIRMA DEL DENUNCIANTE

Firmado:.....Luisa Martínez Alonso.....



**ANEXO II**  
**CORREO ELECTRÓNICO 1**  
**Antonio Sanjulián Vázquez**

---

**De:** “Luisa Martínez Alonso” [lma@sws.com](mailto:lma@sws.com)  
**Para:** “Antonio Sanjulián” [asv@sws.com](mailto:asv@sws.com)  
**Enviado:** lunes, 12 de enero de 2009 11:14  
**Asunto:** Solicitud de reducción de jornada

Estimado Antonio:  
Feliz año 2009 en primer lugar. Espero que hayas pasado unas felices vacaciones. Como ya sabes, mi fecha de reincorporación tras la baja maternal es el 16 de febrero. Mi deseo es poder reincorporarme pero para ello necesito que hablemos el tema del horario, ya que con la niña ahora mismo me resulta imposible atender las galas. Espero que podáis entenderlo y lleguemos a un acuerdo. Mi idea es entrar a las 10:00 en lugar de a las 9:30 y salir a las 16:00 de lunes a viernes.

Ya me dirás cómo lo veis.

Un saludo,

Luisa.

Luisa Martínez Alonso  
Directora de Clientes  
Starworld Consulting Spain  
A Starworld Company  
[www.starworld.com](http://www.starworld.com)

*This e-mail and any attachments is a confidential correspondence intended only for use of the individual or entity named above. If you are not the intended recipient or the agent responsible for delivering the message to the intended recipient, you are hereby notified that any disclosure, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please notify the sender by phone or by replying this message, and then delete this message from your system.*



## ANEXO III CORREO ELECTRÓNICO 2

### Luisa Martínez Alonso

---

**De:** “Antonio Sanjulián” [asv@sws.com](mailto:asv@sws.com)  
**Para:** “Luisa Martínez Alonso” [lma@sws.com](mailto:lma@sws.com)  
**Enviado:** jueves, 15 de enero de 2009 16:10  
**Asunto:** Re: Solicitud de reducción de jornada

Estimada Luisa:

También feliz año para ti. Me alegra saber que todo marcha bien. Sin embargo, nos ha sorprendido tu propuesta de horario. No puedes olvidar que eres la directora de un equipo de solo tres personas (contándote a ti), que eres la persona de más responsabilidad, que te hemos promocionado por delante de Marta Portero, más antigua que tú en la compañía. Esta es una empresa con gran presencia de mujeres y siempre entendemos la conciliación, y la apoyamos y fomentamos. Sin embargo, creo que en este asunto debes ser más flexible y al menos aceptar la asistencia a alguna gala. No nos importa que retrases la entrada, tampoco que como regla general salgas a las 4:30, pero creo que debes aceptar acudir a alguna gala, al menos un par de ellas al mes, esto es importante para fidelizar a los clientes y créeme que si no puedes realizar esta función tu tarea se verá mermada y por tanto nuestro servicio será de peor calidad.

Te pido que reconsideres tu propuesta y aceptes nuestra contraoferta de reducir tu horario de 10 a 16:30, pero con asistencia a gala dos o tres veces al mes. Es importante.

Saludos,

Antonio.

Antonio Sanjulián Daponte  
Director de Recursos Humanos  
Starworld Consulting Spain  
A Starworld Company  
[www.starworld.com](http://www.starworld.com)

*This e-mail and any attachments is a confidential correspondence intended only for use of the individual or entity named above. If you are not the intended recipient or the agent responsible for delivering the message to the intended recipient, you are hereby notified that any disclosure, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please notify the sender by phone or by replying this message, and then delete this message from your system.*



## ANEXO IV CORREO ELECTRÓNICO 3

### Antonio Sanjulián Vázquez

---

**De:** “Luisa Martínez Alonso” [lma@sws.com](mailto:lma@sws.com)  
**Para:** “Antonio Sanjulián” [asv@sws.com](mailto:asv@sws.com)  
**Enviado:** lunes, 2 de febrero de 2009 13:27  
**Asunto:** Confirmación de horario

Estimado Antonio:

Tras todo lo que llevamos hablado sobre mi nuevo horario, quiero reiterarte que insisto en mantener una jornada de 10:00 a 16:00. En lo único en que estoy dispuesta a negociar es en la entrada, que puedo ceder a 9:30. En lo demás, no. Como te he dicho por teléfono varias veces, esto es temporal, quizá uno o dos años, posteriormente podemos volver al horario de antes. Espero que podáis comprender las necesidades familiares que son normales y naturales y que aceptéis mi propuesta ya definitiva de no trabajar las galas de 10 de la noche de aquí a nuevo aviso. Lo de mi pareja aquí no pinta nada, él puede o no tener que trabajar por la noche o el sábado, pero esto es así ahora y puede no serlo dentro de un mes. Yo pido un derecho individual, no un derecho de “pareja”. En conclusión, el día 16 de febrero me reincorporo y lo haré en el horario de 10 a 16.

Un saludo,

Luisa.

Luisa Martínez Alonso  
Directora de Clientes  
Starworld Consulting Spain  
A Starworld Company  
[www.starworld.com](http://www.starworld.com)

*This e-mail and any attachments is a confidential correspondence intended only for use of the individual or entity named above. If you are not the intended recipient or the agent responsible for delivering the message to the intended recipient, you are hereby notified that any disclosure, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please notify the sender by phone or by replying this message, and then delete this message from your system.*



## ANEXO V “CODE OF CONDUCT” (EXTRACTO)

### Starworld Consulting Spain, a Starworld company

*Harassment in any form is not acceptable and will not be tolerated.*

Harassment is a violation of our Principles and will not be tolerated. In many cases, harassment is against the law. If you engage in harassing behavior, you could face significant legal consequences as well as disciplinary action. The harassment policy applies to applicants for employment, employees, as well as people we do business with, such as outside vendors, consultants or customers.

#### Harassment

Harassment consists of actions, language, written materials or objects that are directed or used in a way that undermines or interferes with a person's work performance, or creates an intimidating, hostile or offensive work environment. Harassment may target a person's race, sex, religion, color, national origin, age, veteran status, mental or physical disability or sexual orientation. It also may target a person who is speaking out against illegal discrimination or participating in proceedings under anti-discrimination laws. Harassment includes sexual harassment as well as other forms described below.

#### Sexual Harassment

Sexual harassment is unwelcome conduct that includes:

- *Sexual advances, whether or not physical touching is involved*
- *Requests for sexual favors*
- *Sexually oriented, suggestive, obscene or insulting comments, language or jokes told directly to someone or overheard by someone*
- *“Sex” talk, including comments about a person's body, sexual activities, experiences, deficiencies or preferences*
- *Practical jokes of a sexual nature*
- *Unnecessary touching or intentional brushing against another's body*
- *Sexual gestures*
- *Threats or promises of preferential treatment that are intended to make a person submit to or tolerate sexual behavior*

## Starworld Consulting Spain, a Starworld company

In addition, the use of electronic media, including telephone, fax, e-mail, instant messages, or the Internet for the purpose of sexual harassment will not be tolerated.

### More Examples of Harassing Conduct

Harassment includes other inappropriate or insulting comments, for example:

- *Racial or ethnic slurs*
- *Negative stereotyping*
- *Teasing, ridicule or jokes about an individual's age*
- *Insulting comments about a person's disability*
- *Offensive comments about a person's religion or national origin*
- *Offensive or inappropriate remarks, slurs or comments about a person's perceived or actual sexual orientation*

### Expectations of Employees

If you believe you have been the subject of harassment, have witnessed harassment, or a co-worker has confided to you that he or she has been the subject of harassment, you must report the incident(s) immediately.

All managers and supervisors who have knowledge of harassing behavior, whether the conduct is reported or observed, must immediately contact the Human Resources Department.

The Company will investigate and respond to all reports of harassment. Retaliation as a result of an employee's reporting harassment is against Company policy whether or not it is specifically prohibited by law.

*Q: Is dating a co-worker acceptable?*

*A: Yes, provided that it is consensual and there is no direct or indirect reporting relationship. Such reporting relationships inevitably damage morale and disrupt productivity in the workplace. There is an inherent conflict of interest in managing someone with whom you have a romantic relationship. Therefore, you must immediately disclose the relationship to your manager or Human Resources.*

*Q: One of my co-workers has a habit of telling jokes that offend me and others in my group. How can I get this to stop?*

*A: We prohibit this type of behavior and want to know when it occurs so we can address the problem. You should report this behavior using one of the options available to you.*



## ANEXO VI CONTESTACIÓN A LA INSPECCIÓN

**Starworld Consulting Spain,  
a Starworld company**

Madrid, 1 de marzo de 2010

Estimado Sr. Inspector:

En contestación a su requerimiento de información acerca de la situación laboral de nuestra empleada D<sup>a</sup> Luisa Martínez Alonso, procedemos a continuación a poner de manifiesto lo siguiente.

En primer lugar, es cierto que la trabajadora solicitó en enero pasado una reducción de jornada por cuidado de hijo. Dicha solicitud en ningún momento fue rechazada por la dirección, sino que se le planteó la posibilidad de una concreción horaria más acorde con las verdaderas y esenciales funciones de su puesto de trabajo. En la práctica, el trabajo de Luisa Martínez no es completo sino se acude presencialmente a las galas que se celebran con cierta periodicidad. No se trata, por tanto, de una mera cuestión de distribución horaria, sino que se falta a la integridad de las funciones del puesto cuando se hace dejación de la asistencia presencial a los clientes. Por lo demás, la empresa trató de hacer ver a la trabajadora que, pudiendo su pareja atender al cuidado de los hijos en las contadas ocasiones en que fuera necesaria una prolongación horaria, resultaba desproporcionado y poco justificado eximirse de esta parte tan relevante del trabajo.

A partir del momento en que la trabajadora, por propia y libre decisión, opta por no realizar una parte sustancial de sus funciones, la empresa no puede sino proporcionarle una carga de trabajo distinta, adaptada a la nueva situación. Sin ocultar que la decisión unilateral y no dialogada de la trabajadora ha causado cierto malestar en la dirección (y también entre sus compañeros del mismo nivel profesional), no es posible afirmar que haya habido trato discriminatorio, ni mucho menos trato ofensivo o degradante. Al contrario, la dirección de la empresa propuso a la trabajadora concentrar la realización de galas por su parte en un solo día a la semana como máximo. Sin embargo, esta propuesta fue desconsiderada por la trabajadora, que no hizo el más mínimo esfuerzo por ajustar su necesidad de conciliación (legítima y respetada por esta compañía, compuesta mayoritariamente de mujeres, muchas de ellas en reducción de jornada, sin que hasta la fecha hayamos tenido conflicto jurídico alguno al respecto) a las también razonables exigencias

**Amparo Torrente García, Directora General**

**atg@sws.com**



**Starworld Consulting Spain,  
a Starworld company**

organizativas y productivas de una empresa volcada en el servicio de calidad a nuestros clientes, en un sector caracterizado por un altísimo nivel de competencia.

Sólo en este contexto puede entenderse que la trabajadora no haya podido obtener en 2010 el bono que retribuye la especial dedicación a los clientes, las prolongaciones de jornada y el trato exquisito y esmerado a las necesidades de los mismos. Aunque es cierto que no existe una política escrita acerca de la retribución variable, es conocido por todos los trabajadores que uno de los principales elementos a considerar por la dirección es la respuesta dada por nuestros clientes en relación con un servicio que, sólo por causas voluntarias imputables a la misma, no ha podido prestar D<sup>a</sup> Luisa Martínez en el año 2009.

En cualquier caso, la situación de la trabajadora, que fue objeto de denuncia interna por su parte ha sido debidamente tratada por el procedimiento habilitado por nuestra política interna. Es esencial para esta empresa mantener incólume su prestigio e imagen en un sector en que estos valores son exigidos por el tipo de clientes al que servimos, por lo que mantenemos estándares muy estrictos en relación a perseguir y atajar cualquier conducta discriminatoria, ofensiva o de acoso. Estamos seguros de haber actuado, en el caso que es objeto de investigación, con la mayor profesionalidad y sin vulnerar derecho alguno de nuestros empleados.

Aunque no nos guste entrar en este tipo de consideraciones, sí debemos poner de relieve que desde hace algunos meses es conocido el hecho de que la denunciante ha tenido algunos problemas familiares, concretamente un episodio de separación matrimonial, lo que puede estar en el origen de su patología psíquica, ajena por completo al entorno laboral.

Esperamos que lo manifestado en este escrito explique suficientemente el comportamiento respetuoso de esta empresa y quedamos a su entera disposición para la comprobación de cualquier extremo o hecho de los aquí referidos.

Reciba un saludo muy cordial,

Amparo Torrente García  
Directora General

**Amparo Torrente García, Directora General**

**atg@sws.com**