



Universidad de Oviedo

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

Grado en Administración y Dirección de Empresas

Curso 2022-2023

TRABAJO FIN DE GRADO

**ACOSO LABORAL EN EL ÁMBITO
ESPAÑOL**

INÉS GONZÁLEZ FERNÁNDEZ

OVIEDO, JULIO DE 2023

**DECLARACIÓN RELATIVA AL ARTÍCULO 8.3 DEL
REGLAMENTO SOBRE LA ASIGNATURA TRABAJO FIN DE
GRADO**

(Acuerdo de 5 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Oviedo)

Yo, Inés González Fernández, con DNI

DECLARO

que el TFG titulado *Acoso Laboral en el Ámbito Español* es una obra original y que he citado debidamente todas las fuentes utilizadas.

JULIO DE 2023

TÍTULO EN ESPAÑOL: ACOSO LABORAL EN EL ÁMBITO ESPAÑOL

RESUMEN EN ESPAÑOL: El acoso laboral, también comúnmente conocido mediante el anglicismo *mobbing*, es un fenómeno que afecta a alrededor de un 20% de los trabajadores a nivel mundial. El presente estudio realiza una revisión de la literatura acerca del tema, así como de la regulación que lo rige. Adicionalmente, presenta datos empíricos de la situación del acoso laboral a nivel mundial, europeo y nacional. Estos datos secundarios se complementan con información recopilada a través de una encuesta diseminada a través de Google Forms en junio de 2023 en la que se ha obtenido un total de 255 respuestas válidas de trabajadores localizados en España. Los resultados de la encuesta se encuentran en línea con datos anteriores. Alrededor de un 20% de las personas encuestadas han sido víctimas de acoso laboral o han presenciado casos de acoso en su lugar de trabajo, siendo el tipo de acoso más comúnmente experimentado de carácter psicológico. Esto ha llevado a una reducción en su productividad laboral, dificultades en sus relaciones con otras personas y amenazas de acciones disciplinarias. Estos resultados ponen el foco en la importancia de prevenir y actuar de forma adecuada frente al acoso en el lugar de trabajo dadas las consecuencias adversas que este tiene tanto para las víctimas como para las organizaciones en sí.

TÍTULO EN INGLÉS: *MOBBING* IN THE SPANISH CONTEXT

RESUMEN EN INGLÉS: Workplace harassment, also commonly known as *mobbing*, is a phenomenon that affects around 20% of workers worldwide. This study reviews the literature on the subject as well as the regulations that govern it. Additionally, it presents empirical data about workplace harassment at the global, European, and national levels. These secondary data are complemented with information collected through a survey disseminated via Google Forms in June 2023, which obtained 255 valid responses from workers in Spain. The survey results align with previous data. Around 20% of the respondents have been victims of workplace harassment or have witnessed some sort of harassment in their workplace, with psychological harassment being the most commonly experienced. This has led to reduced productivity, difficulties in establishing relationships with others, and threats of disciplinary action. These results highlight the importance of appropriately preventing and addressing *mobbing* due to the adverse consequences it has for both victims and organizations.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. EL ACOSO LABORAL O <i>MOBBING</i>	3
1.1. ORIGEN DEL CONCEPTO DE ACOSO LABORAL	3
1.2. HECHOS CONSTITUYENTES DE ACOSO LABORAL	4
1.3. TIPOLOGÍA DE ACOSO LABORAL.....	6
1.4. ELEMENTOS CONFIGURADORES DEL ACOSO EN EL TRABAJO: SUJETOS Y CONDUCTAS.....	8
1.5. FASES DEL ACOSO LABORAL	10
1.6. CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL	11
2. REGULACIÓN Y SOLUCIONES AL ACOSO LABORAL.....	15
2.1. LEGISLACIÓN ESPAÑOLA.....	15
2.1.1. Constitución Española	15
2.1.2. Tratamiento penal.....	15
2.1.3. Tratamiento laboral	16
2.1.4. Tratamiento civil	17
2.1.5. Sentencias de acoso laboral en España.....	17
2.2. LEGISLACIÓN EUROPEA	18
2.2.1. Sentencias de acoso laboral en la Unión Europea	19
2.3. LEGISLACIÓN INTERNACIONAL	19
2.4. MEDIDAS EMPRESARIALES PARA PALIAR EL ACOSO LABORAL ...	20
2.4.1. Prevención.....	20
2.4.2. Evaluación.....	21
2.4.3. Intervención.....	22
3. UNA APROXIMACIÓN EMPÍRICA AL ACOSO LABORAL	24
3.1. DATOS DE ACOSO LABORAL A NIVEL MUNDIAL	24
3.2. DATOS DE ACOSO LABORAL A NIVEL EUROPEO	25

3.3. DATOS DE ACOSO LABORAL EN ESPAÑA	27
3.3.1. Datos de sentencias de acoso laboral en España	28
3.3.1.1. <i>Sentencias Orden Penal</i>	28
3.3.1.2. <i>Sentencias Orden Social</i>	35
4. METODOLOGÍA Y RESULTADOS	37
4.1. Problema y objetivos.....	37
4.2. Procedimiento	37
4.3. Muestra.....	37
4.4. Resultados	40
CONCLUSIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	48
ANEXO	51

INTRODUCCIÓN

“Inútil, no vales para nada”. Esta es solo una frase por la que la Audiencia Provincial de Alicante decidió en 2021 condenar a un jefe de cocina de un restaurante de Benidorm acusado de ejercer violencia psicológica (e incluso física) a su ayudante de cocina durante el periodo en el que trabajaron juntos.¹ Un año antes, en 2020, un juzgado de Barcelona condenaba a pagar una indemnización de casi 45.000 euros y a 18 meses de cárcel a cinco vigilantes de seguridad de la estación de tren de Sants por humillar y acosar laboralmente a un compañero por su condición de homosexual.² Más allá de las fronteras españolas, también se pueden encontrar casos de violencia en el trabajo. A modo de ejemplo, 46 empleados actuales y exempleados de Tesla denunciaron gritos, manoseos, insultos y acoso en el trabajo.³

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), uno de cada cinco trabajadores sufre acoso en su lugar de trabajo a nivel mundial. El acoso laboral, también conocido como *mobbing*, se refiere a la situación en la que una persona o grupo de personas ejerce una presión psicológica constante sobre otra persona con el objetivo de desacreditarla, aislarla, denigrarla o expulsarla del entorno laboral. En última instancia, esto altera la vida personal, social y profesional de la persona acosada, que en muchos casos queda marcada de por vida. Si bien puede considerarse que este fenómeno no es nuevo, gana especial relevancia a partir de los años 90. En España, fue en esta década cuando se empezó a abordar y considerar como un riesgo laboral.

Actualmente cobra especial relevancia, puesto que el desarrollo de las nuevas tecnologías y el anonimato de las redes sociales ha propiciado que el acoso ya no solo se circunscriba a la jornada laboral y en el ámbito de la empresa. A esto hace referencia el artículo 3 del Convenio 190 de la OIT, que reconoce la naturaleza diversa y cambiante del mundo del trabajo, los instrumentos se aplican a la violencia y el acoso que ocurren “durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo”.

Dada la relevancia del acoso laboral, este trabajo pretende revisar la literatura sobre el tema y realizar un análisis empírico para analizar esta situación internacionalmente y, más concretamente, en España. Además de recopilar datos secundarios, se obtuvieron datos primarios a través de una encuesta diseminada mediante Google Forms en junio de 2023 en la que se consiguió un total de 255 respuestas válidas de trabajadores localizados en España.

El resto del trabajo se estructura de la siguiente manera. En el Capítulo 1 se detalla el origen del concepto de acoso laboral o *mobbing*, se delimita este concepto, se ofrece una tipología del mismo y se contrastan los perfiles de acosador y acosado. Asimismo, se alude a sus fases y consecuencias. El Capítulo 2 recoge la regulación que rige el acoso laboral en tres niveles (español, europeo e internacional), así como potenciales soluciones que las organizaciones podrían adoptar ante esta problemática. El Capítulo 3 proporciona

¹ Sampedro, S. (2021). “Inútil, no vales para nada”: multa de 13.000€ por 11 años de vejaciones a una ayudante de cocina de Benidorm. El Español. 18 de noviembre de 2021.

² La Vanguardia (2020). Condenados cinco vigilantes de tren por acoso laboral a un compañero gay. La Vanguardia. 27 de mayo de 2020.

³ Cain, Á. y Kay, G. (2022). En la línea de producción de Tesla: decenas de exempleados revelan cómo se enfrentaron a gritos, manoseos, insultos y acoso en el trabajo. Business Insider. 22 de abril de 2022.

una visión, a través de datos secundarios, del *mobbing* en España y otros países. El Capítulo 4 incluye tanto la descripción de la metodología utilizada para realizar la encuesta como una descripción de los datos obtenidos. Finalmente, se incluye un apartado con las conclusiones obtenidas del estudio.

1. EL ACOSO LABORAL O *MOBBING*

1.1. ORIGEN DEL CONCEPTO DE ACOSO LABORAL

El estudio del acoso laboral o *mobbing* ha experimentado un fuerte auge en la literatura académica desde finales del siglo XX. A pesar de que trabajos académicos escritos en castellano aún se refieren frecuentemente al término “acoso laboral” (Camacho-Ramírez, 2018; Marquina Gutiérrez, 2020; Rojo y Cervera, 2005), el anglicismo *mobbing* se usa frecuentemente como sinónimo del hostigamiento que sufren los empleados en su puesto de trabajo. En el presente trabajo se sigue esta filosofía y, por tanto, se utilizan ambos términos como sinónimos.

El término *mobbing* es el gerundio del verbo inglés *to mob* que significa “acosar, asaltar, atacar en masa a alguien”. Fue acuñado por el zoólogo y etólogo austriaco Konrad Lorenz (Premio Nobel de Medicina en 1973 por sus estudios del comportamiento animal) al observar que los grupos de la misma especie reaccionaban contra los nuevos elementos y contra los más débiles del grupo. En el ámbito laboral, quien introdujo este concepto fue el psicólogo alemán Heinz Leymann en su libro *Mobbing, La persecución en el trabajo* (1996), en el que lo define como: “situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo” (p. 26). La definición de *mobbing* proporcionada por Leymann ha sido fundamental para generar conciencia sobre el problema y para desarrollar investigaciones y estrategias de prevención y manejo en el ámbito laboral. Motivo suficiente para que, posteriormente, otros estudiosos hayan hecho distintas puntualizaciones al respecto, existiendo, por ello, una gran pluralidad de definiciones con distintas especificaciones.

Otra de las referentes en esta cuestión es la médico psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen, quien publicó en 1998 el libro *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana* y que define el *mobbing* como: “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o denigrar el clima de trabajo” (p. 19). Las definiciones proporcionadas por Leymann e Hirigoyen son coincidentes en distintos vértices, si bien difieren en que ella ofrece una perspectiva más centrada en las consecuencias psicológicas, mientras que él se enfoca en el patrón repetitivo y prolongado de los comportamientos abusivos.

La aparición de esta inquietud social por el *mobbing* atrajo la atención de organizaciones e instituciones que trataban de limitar la incidencia del acoso en el trabajo. Por ejemplo, la Comisión Europea lo define como el “comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacerle el vacío”⁴. Por su parte, la OIT⁵

⁴ https://commission.europa.eu/index_es (Fecha de último acceso: 17 de junio de 2023).

⁵ <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm> (Fecha de último acceso: 17 de junio de 2023).

también determina el concepto del acoso laboral como “la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta”.

En definitiva, el acoso laboral ha sido definido tanto por distintos organismos como por expertos en la materia, donde “todas las definiciones inciden en el mismo conjunto de elementos: el maltrato continuado y deliberado, que puede ocasionar daños físicos, psíquicos e incluso patrimoniales y que persigue expulsar al sujeto de su situación laboral, creando un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo que atenta contra la dignidad del trabajador” (Gasco García, 2011, p. 5).

Es importante, pues, señalar que el acoso laboral puede adoptar diversas formas manifestarse de manera diferente en cada caso. No obstante, tiene ciertas características clave que se recopilan en la siguiente tabla 1.1.

Tabla 1.1. Características de acoso laboral.

Persistente y prolongado en el tiempo: no se trata de incidentes aislados, sino de un patrón constante de comportamiento abusivo.
Intencionalidad: implica una conducta deliberada por parte de una o varias personas hacia un individuo.
Orientación hacia un individuo: dirigida hacia una persona específica.
Impacto negativo en la víctima: tiene un efecto perjudicial en la salud y bienestar de la víctima.
Contexto laboral: ocurre en el entorno laboral, involucrando a compañeros, superiores jerárquicos o, incluso, subordinados.

Fuente: elaboración propia

1.2. HECHOS CONSTITUYENTES DE ACOSO LABORAL

La sección anterior sugiere que puede haber una frontera difusa a la hora de calificar una situación como constituyente de acoso laboral. Por tanto, teniendo en cuenta las condiciones que hasta aquí se han analizado, no se considera que haya acoso laboral situaciones descritas en los siguientes párrafos.

- **Conflictos laborales puntuales que se resuelven de manera rápida y eficaz.** Entre las formulaciones que plantea el propio Leymann (1996), defiende que el *mobbing* es el resultado de un conflicto profesional mal resuelto. En contraposición, Hirigoyen (2001) considera que si hay acoso psicológico es porque aún no se ha llegado al conflicto, ya que esta forma de maltrato no implica necesariamente una confrontación abierta.

- **Situaciones de estrés laboral que no son intencionales ni prolongadas en el tiempo.** Si bien el acoso laboral y el estrés son conceptos diferentes, estos están íntimamente relacionados. Hirigoyen (2001) contempla que el acoso psicológico, entendido como una forma de violencia laboral, va más allá del estrés y considera este último como una etapa temprana dentro del concepto más amplio de *mobbing*. Es decir, aunque el *mobbing* puede ser una causa de estrés para la víctima, el estrés también puede ser causado por otros factores en el trabajo o en la vida personal de la persona. La Organización Internacional del Trabajo (2012) expone que el estrés, el agotamiento emocional o *burnout* y el *mobbing* son todas formas de violencia emocional en el ámbito laboral, si bien cada una con sus singularidades.
- **Comentarios críticos y constructivos que se realizan de manera ocasional y con la intención de ayudar al trabajador a mejorar su desempeño.** Estos tienen como única finalidad brindar *feedback* y orientación al empleado y suelen ser realizados de manera puntual y respetuosa, sin la intención de perjudicar o dañar al trabajador. Por ejemplo, Netflix es una empresa que integra la provisión de retroalimentación honesta y productiva en el día a día de sus empleados como parte de su cultura.⁶ Es importante destacar que la línea entre estos comentarios y el acoso puede ser delgada y depende de la frecuencia, intensidad, intencionalidad y contexto en el que se producen. Si las valoraciones se realizan de manera constante, descalificadora o humillante y tienen un impacto negativo en la salud mental y física del trabajador, entonces sí que podrían ser considerados como un comportamiento de *mobbing*.
- **Decisiones empresariales que afectan a un grupo de trabajadores pero que son legales y justificadas.** Cambios en las condiciones laborales o despidos colectivos que se realizan de acuerdo con la ley y los contratos laborales por reestructuración o reajuste de la estructura organizativa de la empresa no pueden ser consideradas como *mobbing*, puesto que estas no tienen como objetivo perjudicar o dañar al trabajador, sino que responden a necesidades y demandas de la empresa o del mercado laboral.
- **Desacuerdos puntuales entre compañeros de trabajo que no implican una conducta sistemática de acoso por parte de uno de ellos hacia otro.** Los conflictos ocasionales y las diferencias de opinión tampoco pertenecen al ámbito del acoso laboral, al no tratarse de una conducta sistemática y persistente de hostigamiento y abuso por parte de uno de ellos hacia otro. Además, estos desacuerdos no suelen tener un impacto grave y duradero en la salud mental y física de las personas involucradas.
- **Bullying.** A pesar de que se trate de dos términos similares que se utilizan para describir comportamientos hostiles y abusivos hacia otra persona, existen diferencias entre este fenómeno y el *mobbing*. Según Hirigoyen (2001) se puede definir el *bullying* como el acto de infligir humillación, vejación, novatadas u otras formas de amenaza por parte de ciertos niños o grupos de niños hacia otros. Ambos conceptos se refieren a conductas similares, si bien el *mobbing* se concentra específicamente en el acoso laboral, mientras que el *bullying* puede ocurrir en cualquier entorno. Para mayor abundancia, el *mobbing*, generalmente, se refiere a un grupo de personas hostigando a una sola, mientras que el *bullying*, puede implicar a una o varias personas intimidando a una o varias víctimas. No

⁶ Información extraída de <https://jobs.netflix.com/culture> (Fecha de último acceso: 17 de junio de 2023).

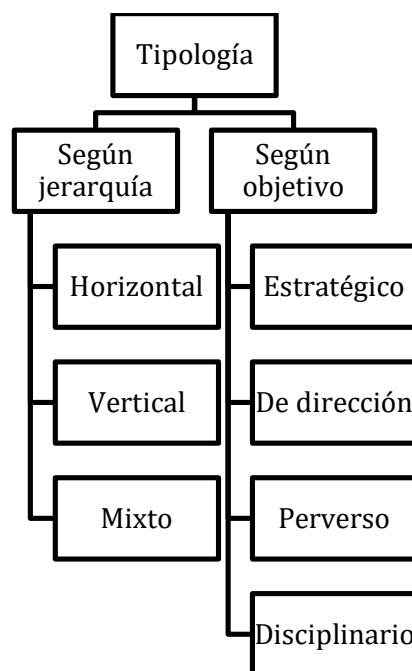
obstante, como se argumentó previamente, es difícil establecer claras diferencias entre conductas nocivas en el ámbito laboral, entendiendo algunos autores que si el *bullying* se produce en el ámbito laboral puede ser constitutivo de *mobbing* (Branch y otros, 2013).

- **Ijime.** Continuando en la línea del *bullying*, puede diferenciarse también entre el *mobbing* y el *ijime*. “Ijime” es una palabra que, en japonés, significa “acoso” o “intimidación”. Este término cobró fuerza en el país asiático en la década de los 80, cuando se incrementaron los casos de acoso en el ámbito educativo (Nishiyama, 1996). Posteriormente, se trasladó también al plano laboral, con directivos y empleados que buscaban mediante el desdén que subordinados o compañeros abandonasen la empresa (en lugar de ser despedidos) si no cumplían con los estándares laborales o sociales establecidos (Meek, 2004).

1.3. TIPOLOGÍA DE ACOSO LABORAL

A pesar de que las distintas definiciones aportadas en la literatura confluyan en las características comunes mencionadas anteriormente, es importante destacar los distintos tipos de acoso laboral que pueden darse en la práctica. De acuerdo con Piñuel y Zabala (2001), el *mobbing* se puede clasificar de dos maneras: según la posición jerárquica relativa entre el grupo acosador y la víctima y según la motivación que conduce al acosador a producirlo. En la Figura 1.1. se resumen las distintas categorías, que se explican con más detalle en los puntos posteriores.

Figura 1.1. Tipología del acoso laboral.



Fuente: elaboración propia a partir de Piñuel y Zabala (2001)

A. Según la posición jerárquica relativa entre el grupo acosador y la víctima.

- a. **Horizontal:** se caracteriza porque acosador y acosado se encuentran en el mismo rango jerárquico, es decir, suele darse entre compañeros de trabajo. El *mobbing* horizontal, según Leymann (1996), ocurre en el 44% de los casos.
- b. **Vertical:** puede ocurrir en dos direcciones:
 - i. *Ascendente:* ocurre cuando una persona de nivel jerárquico superior es atacada por uno o varios de sus subordinados. Es el tipo de acoso laboral menos frecuente ya que, de acuerdo con las cifras aportadas por Leymann (1996), sólo ocurre en el 9% de los sucesos.
 - ii. *Descendente:* se caracteriza porque una persona en posición jerárquica inferior es objeto de hostigamiento y acoso por parte de un superior. Es el tipo de acoso más habitual; de acuerdo con Leymann (1996), se cifra en un 47% del total.
- c. **Mixto:** se refiere a una combinación de diferentes formas de acoso laboral, porque hay una participación del jefe y de los compañeros. Este tipo de acoso laboral lo propone e introduce Hirigoyen (2001) y no es considerado por todos los autores, como tal. La falta de porcentaje con relación a los otros dos tipos de acoso se debe a la falta de estudios, así como a la dificultad para encontrar un gran número de casos mixtos.

Una actualización de estos datos, la realiza González Trijueque y Graña Gómez (2009). Estos autores destacan que, en España, la modalidad más frecuente es la descendente (46,73%), seguido del acoso laboral mixto (23,56%), siendo la modalidad menos común la ascendente (9,01%).

B. Según la motivación que conduce al acosador a producirlo.

- a. **Estratégico:** la empresa utiliza el *mobbing* como parte de su plan estratégico para lograr que el empleado acosado renuncie por su propia voluntad, evitando así tener que pagar una compensación por despido improcedente. Este tipo de *mobbing* se asemeja al *ijime* en el ámbito laboral descrito en Meek (2004).
- b. **De dirección o gestión:** es implementado por la dirección de la empresa con el fin de deshacerse de un empleado que no cumple con las expectativas del jefe. Esta situación puede ocurrir cuando el trabajador se niega a ser sometido o cuando posee habilidades destacadas que podrían poner en evidencia al jefe. En general, este tipo de acoso es llevado a cabo por superiores que carecen de habilidades de liderazgo y no son capaces de motivar a su equipo de trabajo.
- c. **Perverso:** no tiene como finalidad lograr un objetivo laboral específico, sino que busca causar daño al acosado debido a las necesidades de personalidad manipuladora y hostigadora del acosador. El agresor se enfoca en ganar la confianza de sus víctimas para después aislarlas, humillarlas y destruir su bienestar psicológico, como una forma de sentirse poderoso. Este tipo de acoso suele ser llevado a cabo en presencia de la

víctima y sin testigos, para que el acosador tenga un mayor control de la situación.

- d. **Disciplinario:** tiene como objetivo hacer que la víctima se someta a la voluntad del acosador, mediante el uso del miedo y la intimidación. De esta manera, el acosador no sólo atemoriza a la víctima, sino que también envía un mensaje a los demás empleados sobre las posibles consecuencias de desafiar al superior, creando un ambiente laboral de temor donde nadie se atreve a cuestionar al jefe. Este tipo de acoso también se utiliza en contra de trabajadores con periodos constantes de incapacidad temporal o empleados con bajo rendimiento, entre otros.

1.4. ELEMENTOS CONFIGURADORES DEL ACOSO EN EL TRABAJO: SUJETOS Y CONDUCTAS

En las situaciones de acoso laboral o *mobbing* se dan dos roles, principalmente el de acosador y acosado. Para abordar este punto nos basaremos en Piñuel y Zabala (2011), que describe, analiza y diagnostica el problema.

El **acosador** es una persona que ejerce la violencia psicológica y de hostilidad de forma sistemática y reiterada hacia la víctima con multiplicidad de intenciones, pero que confluyen en desestabilizar emocionalmente y desacreditarla en su lugar de trabajo. Puede tratarse bien de un compañero de trabajo, un superior jerárquico o, incluso, un subordinado. Si bien es cierto que no existe un perfil único de acosador, ya que esta conducta puede ser ejercida por personas con diferentes características personales y profesionales, sí existen algunos atributos que pueden describir el perfil del acosador.

La personalidad agresiva en el entorno laboral se caracteriza por un comportamiento dominante y autoritario donde se impone su criterio sin considerar las opiniones de los demás. Esta actitud les brinda el poder de intimidar y controlar a sus víctimas, creando un ambiente de temor y sumisión. Un rasgo significativo de esta personalidad es su bajo nivel de empatía. Les resulta difícil ponerse en el lugar de la víctima y comprender sus sentimientos, lo que contribuye a su falta de consideración y simpatía hacia y entre los demás.

La manipulación es una herramienta comúnmente utilizada por aquellos con un perfil hostil. Mediante el uso de estas técnicas, logra controlar a sus víctimas y manipular el entorno laboral para satisfacer sus propios intereses y necesidades, si es que las tuviera. La obsesión por el control es otro aspecto característico de estos individuos. Buscan dominar todas las situaciones en su entorno laboral, llegando incluso a invadir el espacio personal y profesional de sus compañeros. Su necesidad de dominio es impulsada por el deseo de mantener un poder absoluto sobre aquellos que los rodean.

A pesar de su personalidad agresiva y autoritaria, resulta interesante resaltar que la inseguridad también desempeña un papel importante en su comportamiento. La baja autoestima en el trabajo los lleva a buscar destacar menospreciando a los demás. Utilizan tácticas de menosprecio y desvalorización para elevar su propia autoimagen y compensar sus propias incertidumbres. Y no solo problemas endógenos, sino que también los problemas externos pueden influir en su conducta. Dificultades personales o emocionales

los llevan a descargar sus frustraciones en el lugar de trabajo, exacerbando su actitud agresiva y creando un entorno laboral tóxico.

Por contra a la figura del acosador, el **acosado** es la persona sobre la que recae los efectos de conductas hostiles y descalificadoras. Se encuentra en una posición de vulnerabilidad, ya que se ve expuesto a situaciones de estrés y ansiedad constantes en su lugar de trabajo. Además, la víctima suele sentirse aislada e incomprendida, dado que puede que no encuentre apoyo entre sus compañeros de trabajo o superiores jerárquicos.

Al igual que en el caso del acosador, existen algunos componentes distintivos comunes que pueden hacer ser a un individuo más vulnerable al acoso laboral. Entre los perfiles más propensos a ser víctimas de acoso laboral se encuentran los siguientes:

- Personas con poca experiencia en el ámbito laboral o que son nuevos en una empresa o puesto específico. Estos individuos pueden enfrentar desafíos al adaptarse al entorno y establecerse en su rol.
- Personas discapacitadas o que sufren de enfermedades (físicas o mentales). Estos trabajadores pueden enfrentar obstáculos adicionales debido a sus circunstancias personales, lo cual puede afectar su bienestar y desempeño en el trabajo.
- Empleados con niveles bajos de autoestima o confianza en sí mismos. Estos individuos pueden ser percibidos como vulnerables o fáciles de intimidar, lo que puede dificultar su capacidad para establecer relaciones interpersonales positivas en el entorno laboral.
- Trabajadores que no se ajustan a los estereotipos predominantes de género, orientación sexual, raza, edad, religión o cultura. Podrían empezar siendo discriminados por estas razones pero, según la jurisprudencia, si esta situación es sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, se entenderá que estamos ante un caso de acoso laboral.
- Empleados que han sido objeto de críticas o retroalimentación negativa persistente en su trabajo. Estas críticas injustificadas o excesivas pueden socavar su confianza y tener un impacto negativo en su bienestar emocional y consecuente merma en el rendimiento profesional.
- Individuos que se resisten a seguir órdenes que perciben como injustas o inapropiadas pueden enfrentarse a represalias y una campaña de acoso como resultado. También aquellos que se atreven a denunciar actos ilegales o fraudulentos dentro de la organización.
- Empleados que destacan por su rendimiento, habilidades o logros profesionales pueden ser percibidos como una amenaza por otros en la empresa. Esta percepción puede llevar a situaciones de hostilidad o acoso dirigido a socavar sus logros y limitar su crecimiento profesional.

En resumen, los trabajadores que tienen menos poder, influencia o recursos en la empresa que sus posibles acosadores potenciales son más vulnerables a ser objeto de acoso laboral. Esto es especialmente relevante cuando los hostigadores ocupan posiciones de poder o están en un nivel superior en la jerarquía de la empresa, lo que podría dificultar la protección y defensa de los derechos de los empleados vulnerables. En la Tabla 1.2. se recogen los aspectos principales que definen a acosadores y acosados en el ámbito empresarial.

Tabla 1.2. Perfiles de acosador y acosado.

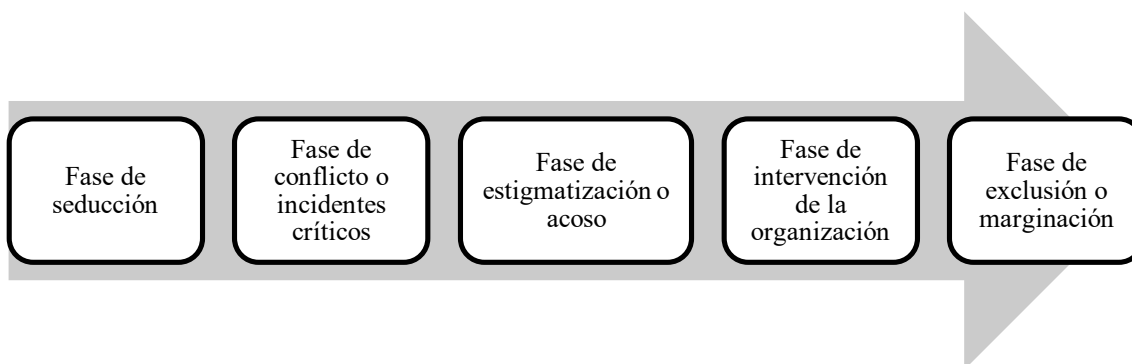
Acosador	Acosado
Personalidad agresiva Bajo nivel de empatía Bajo nivel de autoestima Obsesión por el control Manipulador Dificultades personales o emocionales	Personas nuevas en el mercado laboral o empresa Personas discapacitadas o enfermas Personas de baja autoestima o autoconfianza Personas objeto de críticas o de bajo rendimiento Personas con resistencia a la autoridad o denunciantes de comportamientos reprobables o ilegales

Fuente: elaboración propia

1.5. FASES DEL ACOSO LABORAL

El proceso que sigue una situación de acoso en el trabajo, desde una perspectiva genérica, engloba diferentes fases recogidas en trabajos como los de Leymann (1996) y Piñuel y Zabala (2001). No obstante, este no es extrapolable a todos los casos, puesto que dependerá de los distintos sujetos (víctima y acosador), del entorno que los rodea y de la forma organizativa de la empresa en que se produce, así como del protocolo de actuación seguido por la misma. La Figura 1.2. recoge las principales fases del acoso laboral de acuerdo con la literatura vigente.

Figura 1.2. Fases del acoso laboral.



Fuente: elaboración propia

Leymann (1996) defiende una previa **fase previa de seducción**, en la que el acosador se toma su tiempo antes de acometer el ataque, buscando convertir el entorno en aliado. De este modo, el acosador buscará encontrar debilidades en la víctima, para poder utilizarlas.

Entrando a analizar los pasos, aparece ya en primer lugar, **una fase de conflicto o de incidentes críticos**. La convivencia y pluralidad, tanto de trabajadores como de tareas, pueden generar conflictos debido a que cada empresa está compuesta por individuos con intereses y objetivos propios, los cuales pueden ser contrapuestos entre sí y con el ápice estratégico. Aunque es cierto que estos desacuerdos y roces pueden resolverse satisfactoriamente a través del diálogo, en ocasiones no se logran solventar (Mansilla Izquierdo, 2009). Este autor también puntualiza que el conflicto no siempre es real, ya que también puede ser inventado por el acosador.

Posteriormente, se hace visible la **fase de estigmatización o acoso** en sentido estricto. El *mobbing* comienza con ataques de baja intensidad que, gradualmente, se van incrementando e instaurando de forma permanente (Mansilla Izquierdo, 2009). En ese momento, el acosador empieza a mostrar comportamientos perversos, hostigando a la víctima con el objetivo conocido: ridiculizarla, anularla socialmente y causarle daños psicológicos.

Una vez el acoso se hace visible, resulta crucial la actuación de la empresa para solventar la situación de *mobbing*. Esta ha de mediar con rapidez y eficacia, en una fase que puede denominarse como **de intervención de la organización**. El *mobbing* produce, fundamentalmente, daños psicológicos que tienen una doble dimensión. Por un lado, afecta a la vida personal de la víctima y, por otro lado, impacta sobre su trayectoria profesional dado que el acoso va de la mano de una disminución de rendimiento del acosado, perjudicando también, de forma directa o indirecta, a la organización en su conjunto. Las soluciones propuestas por la empresa pueden tener un cariz positivo o negativo:

- Positivamente. La empresa realiza una investigación rigurosa y da alternativas, tales como el cambio de puesto de trabajo de la víctima o del acosador. Se busca, de forma activa, subsanar la situación mediante el fomento de la participación y el establecimiento de canales de comunicación formales.
- Negativamente. La dirección niega el suceso o se implica en la estigmatización de la persona acosada.

En último término, puede aparecer una **fase de exclusión o marginación**. A medida que este proceso se prolonga en el tiempo, el sentimiento de culpabilidad de la víctima tiende a aumentar, lo cual puede generar un impacto negativo en su salud. Esto deriva en una secuencia de bajas persistentes, que afectan a la capacidad y eficiencia del trabajador, sin considerar otras repercusiones. En el siguiente apartado se abordan las consecuencias del acoso laboral para las víctimas de acoso en su entorno laboral.

1.6. CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL

A pesar de que pueda decirse que todos los individuos involucrados en el proceso de acoso laboral sufren sus consecuencias es, naturalmente, la víctima quien resulta más afectada. Estas consecuencias son diversas y abarcan diferentes dimensiones, como son la personal, laboral, social y comunitaria, y familiar (Ruano Hernández, 2000). En la Tabla 1.3. se incluye un resumen de dichas consecuencias. Por supuesto que no todas las personas experimentan los mismos efectos, puesto que estos dependen en gran medida de

la personalidad de cada individuo, la forma en que afronta la situación y las habilidades y capacidades de cada persona para hacerle frente.

Tabla 1.3. Consecuencias de las víctimas de acoso laboral.

<i>Consecuencias personales</i>	
<p>Afectación muy diversa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Miedo acentuado y continuo <p>Ansiedad, estado constante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sentimientos de amenaza <p>Generalización de la ansiedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, infravaloración y apatía. <p>Trastornos emocionales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distorsiones cognitivas (concentración, atención y memoria) - Comportamientos sustitutivos (adiciones y conductas de evitación) 	<p>Agravamiento de problemas previos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfermedades y trastornos diversos <p>Trastornos psicósomáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Somatizaciones múltiples, alteraciones del sueño y trastornos de la alimentación <p>Trastornos de la conducta social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Susceptibilidad, hipersensibilidad, aislamiento, evitación, irritabilidad, agresividad e inadaptación <p>Afectación grave</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indefensión, depresión grave y suicidio
<i>Consecuencias laborales</i>	<i>Consecuencias sociales y comunitarias</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Mal clima y ambiente de trabajo - Afectación de la calidad y cantidad del trabajo - Interferencias en los circuitos de información y comunicación - Descenso de la creatividad e innovación - Pérdida de motivación - Despreocupación por la satisfacción de los clientes - Mayor ausentismo y bajas laborales - Aumento notable de las consultas al servicio médico - Aumento de la probabilidad de accidentes por desatención, negligencia y descuidos instantáneos y voluntarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de fuerza de trabajo y población activa - Aumento del gasto económico dedicado a las bajas laborales y/o jubilaciones o incapacidades - Aumento en la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo
<i>Consecuencias familiares</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Malestar en las relaciones laborales - Agresividad e irritabilidad - Pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes - Abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares - Trastornos médicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar - Afectación de la afectividad y del deseo sexual - Separación matrimonial 	

Fuente: Ruano Hernández (2000)

Cuando la violencia es física, los efectos son con frecuencia claramente detectables y visibles: hematomas, fracturas o daños internos... Hasta en el caso de violencia psicológica pueden surgir secuelas físicas, pues la víctima puede experimentar somatizaciones y manifestaciones físicas del sufrimiento (Camps del Saz y otros, 1996; Ruano Hernández, 2000). Pérez Bilbao (2001) realiza una clasificación de las consecuencias físicas enmarcándolas en los siguientes trastornos recogidos en la Tabla 1.4.

Tabla 1.4. Consecuencias físicas del acoso laboral

<p>Trastornos cardiovasculares</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hipertensión - Problemas coronarios - Arritmias - Enfermedad de Raynaud 	<p>Trastornos endocrinos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diabetes o hipoglucemia - Hiperfunción suprarrenal - Hipertiroidismo - Hipotiroidismo
<p>Trastornos musculares</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temblores - Aumento del tono muscular - Tics - Contracturas 	<p>Trastornos dermatológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prurito en la piel - Sudoración excesiva - Dermatitis atópica - Caída de pelo
<p>Trastornos respiratorios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asma - Hiperventilación - Sensación de ahogo 	<p>Otros trastornos y disfunciones⁷</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dolor crónico y cefalea - Ansiedad, fobias - Estrés postraumático - Depresión - Drogadicción - Trastornos de personalidad - Trastornos afectivos - Obsesiones y compulsiones
<p>Trastornos gastrointestinales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Úlcera péptica - Dispepsias - Colon irritable 	

Fuente: elaboración propia a partir de Pérez Bilbao (2001)

Centrando la atención en las consecuencias psíquicas del *mobbing*, Mansilla Izquierdo (2009) hace un análisis exhaustivo de los efectos psíquicos que este fenómeno tiene sobre las personas. Se encuentran, entre otros: estrés y ansiedad, trastornos del estado de ánimo, (depresión), problemas de autoestima y pérdida de confianza, trastorno del sueño (insomnio e hipersomnias), síntomas psicósomáticos y otros que solo doctores especialistas en la rama de psiquiatría pueden evaluar. Estas consecuencias pueden variar en intensidad y duración dependiendo de la gravedad, la persistencia del acoso, así como de la resiliencia y los recursos psicológicos de la persona afectada.

Además de las consecuencias físicas y psíquicas, como aparece en Ruano Hernández (2000), existen otras de carácter más social y laboral. Los efectos sociales del acoso laboral se caracterizan por la aparición, en la víctima, de conductas de aislamiento, evitación y retraimiento (Mansilla Izquierdo, 2009). La persona afectada puede sentirse obligada a distanciarse de sus compañeros de trabajo y a evitar situaciones que puedan

⁷ Se citan en la columna de “otros trastornos y disfunciones” cuestiones que también pudieran estar entre las consecuencias psíquicas por su relación inmediata.

exponerla a más acoso. Asimismo, puede experimentar una sensación de resignación, rendición, lo que conlleva a sentirse desconectada de la sociedad y acaso desarrollar una actitud cínica hacia su entorno laboral. Estas respuestas son una manera de protegerse y sobrellevar el impacto emocional y psicológico del acoso laboral.

Las víctimas, tomando como tal al individuo, pueden experimentar un deterioro en su bienestar emocional y físico, lo que puede resultar en un aumento del ausentismo laboral y una disminución de la productividad. Se puede, pues, generar una reducción en la eficiencia y calidad del trabajo, así como un aumento en los costes asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados para reemplazar a aquellos que abandonan sus puestos debido al acoso. Además, las empresas pueden enfrentar demandas legales y gastos adicionales asociados con la defensa jurídica y los acuerdos o indemnizaciones, sin olvidar que la reputación de la empresa también puede verse afectada negativamente, lo que puede dificultar la atracción y retención de talento y la relación con clientes y socios comerciales (Mansilla Izquierdo, 2009).

Se concluye el actual capítulo aseverando que el acoso laboral puede generar un impacto significativo a nivel individual y organizacional, incluyendo problemas de salud, disminución de la productividad, aumento del ausentismo, daño a la moral del equipo, rotación de personal, daño a la reputación y costes legales. Es esencial abordar y prevenir el acoso laboral para proteger a los empleados y promover un entorno laboral saludable y productivo. El segundo capítulo se adentra en la regulación del acoso laboral, así como en las soluciones que las organizaciones pueden dar al mismo.

2. REGULACIÓN Y SOLUCIONES AL ACOSO LABORAL

2.1. LEGISLACIÓN ESPAÑOLA

Son muchos los aspectos a regular sobre la actividad laboral, tantos que se podrían agrupar sobre cuatro pilares legislativos, a los que se acudiría en función de quién sea el acosador. De esta forma, se acudiría a la jurisdicción laboral, civil o penal si la acción es contra la empresa. Sin embargo, si el acosado es una persona distinta al empresario se acudiría a la jurisdicción civil o penal. En los siguientes apartados se hace un repaso a la legislación española que ampara situaciones de acoso en el ámbito laboral, de manera directa o indirecta.

2.1.1. Constitución Española

La Constitución Española de 1978 define el acoso laboral como trasgresor de los siguientes derechos dentro del marco jurídico supremo del estado:

- Derecho a la dignidad personal (Art. 10)
- Derecho a la igualdad y a la no discriminación (Art. 14)
- Derecho a la integridad física y moral (Art. 15)
- Libertad ideológica y religiosa (Art.16)
- Derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen (Art. 18)

Es importante tener en cuenta que, a pesar de no mencionarse directamente el acoso laboral, los principios y derechos que enuncia son fundamentales para garantizar el orden social, político y económico de la sociedad.

2.1.2. Tratamiento penal

El derecho penal es una de las ramas del derecho que tiene por objetivo establecer penas a todas aquellas personas que, de una u otra manera, han lesionado los derechos de los demás. En el artículo 173 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, está tipificado el acoso como un delito de torturas y contra la integridad moral, entendiéndose por acoso laboral “el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad”. Otra forma de acoso de naturaleza sexual en el ámbito de una relación laboral está amparada bajo las prescripciones del artículo 184 de este mismo Código Penal.

La pena por el delito de acoso laboral es de prisión de seis meses a dos años, como así lo recoge el artículo 173.1, aunque en algunos casos puede ser agravada si los daños psicológicos en la víctima son considerados muy graves. Además, la persona condenada por acoso laboral puede ser obligada a indemnizar a la víctima por daños y perjuicios. En los casos más graves, como cuando la víctima es menor de edad o presenta alguna discapacidad, la pena puede aumentar hasta los 4 años de prisión.

Hay que destacar que, en el ámbito laboral, la empresa tiene la obligación de prevenir el acoso laboral y tomar las medidas necesarias para proteger a los trabajadores que lo

sufren. En caso de incumplimiento de estas obligaciones, la empresa puede ser sancionada por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social con multas cuantiosas. Conforme a la Ley de Infracciones y Sanciones, se establecerían multas de 7.501 a 30.000 euros para infracciones leves; multas de 30.001 a 120.005 euros para infracciones graves y multas de 120.006 a 225.018 euros para infracciones muy graves.

2.1.3. Tratamiento laboral

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales establece las disposiciones básicas para promover la seguridad y la salud de los trabajadores en el ámbito laboral y tiene como objetivo principal prevenir los riesgos laborales y proteger la integridad física y mental de los trabajadores, garantizando entornos de trabajo seguros y saludables. Su articulado es complejo y extenso. No obstante, se mencionan cuatro de ellos debido a la importancia que tienen con relación a este proyecto.

- Artículo 4. En el apartado 2 se determina que “se entenderá como «riesgo laboral» la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”. Se complementa con el apartado 3 en el que “se considerarán como «daños derivados del trabajo» las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo”.
- Artículo 14. Según se recoge en el apartado 2, “el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”.
- Artículos 15. A lo largo de este artículo se determinan diversos principios de la acción preventiva, como: evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se pueden evitar, combatir los riesgos en su origen...
- Artículo 16. Si bien en el artículo anterior se determina la acción preventiva, en este se indica que hay que proceder a la evaluación de los riesgos, condición previa a la adopción de las medidas necesarias para minorarlo y/o evitarlo.

El Estatuto de los Trabajadores también emerge como ley fundamental que regula los derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores en el ámbito laboral. En su artículo 4 se puede leer: «Derechos laborales. (...) 2. En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:

- A. A la ocupación efectiva.
- B. A la promoción y formación profesional.
- C. A no ser discriminados (...) por razones de sexo, estado civil, por la edad dentro de los límites marcados por esta Ley, raza, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua dentro del Estado Español. (...).
- D. A su integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene.
- E. Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad (...).
- F. A la percepción puntual de su remuneración pactada o legalmente establecida.
- G. Al ejercicio individual de las acciones derivadas de su contrato de trabajo.

H. A cuantos otros se deriven específicamente del contrato de trabajo».

2.1.4. Tratamiento civil

La legislación que regula las relaciones jurídicas privadas entre las personas de un determinado país es conocida como Código Civil. Establece normas y principios que rigen aspectos fundamentales de la vida civil. A efectos del presente trabajo cabe citar dos artículos que hacen referencia a los asuntos que nos vinculan.

- Artículo 1101. “Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas”, y
- Artículo 1902. “El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado”.

2.1.5. Sentencias de acoso laboral en España

Si bien en el Capítulo 3 se realiza un análisis más pormenorizado de las sentencias relacionadas con el acoso laboral en España, en este apartado se enumeran algunas de las más recientes con el objetivo de ejemplificar la aplicación de la normativa española en este ámbito:

- El Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana ratificó en 2022 la condena impuesta a Correos por el Juzgado de Lo Social de Alicante por vulneración de derechos fundamentales al no actuar frente a una situación de acoso laboral por parte del director de una oficina de Alicante a una de sus empleadas. Según el sindicato Comisiones Obreras (CCOO), “la trabajadora sufrió injustificadamente actuaciones de hostigamiento e intimidación de forma constante en el tiempo, sistemática y de manera reiterada, concretamente en restricción de comunicación de la trabajadora con otros trabajadores o con representantes sindicales y en invasión de su espacio personal. (...). Además, recibió la imposición de tareas de manera inapropiada o en condiciones particularmente negativas para ella, en la utilización de un tono desmesurado frente a la trabajadora”. La sentencia recoge que Correos incurrió en irregularidades a la hora de poner en práctica su protocolo contra el acoso, lo cual dejó en una situación de desprotección a la empleada.⁸
- En 2023 el Tribunal Superior de Justicia de Extremadura confirmó el despido procedente de un trabajador que acosó laboralmente a una compañera mediante comentarios ofensivos y denigrantes que afectaron su dignidad y autoestima. De acuerdo con el fallo, el trabajador incurrió en un incumplimiento contractual susceptible de despido según el artículo 54.1 y 2 del estatuto de trabajadores (ET), así como en una de las faltas muy graves previstas en el Acuerdo aplicable. El trabajador emitió ataques verbales hacia la compañera, incluyendo insultos y amenazas, y también la vigilaba de cerca en su puesto de trabajo. Entre otros comentarios, la sentencia recoge los siguientes: Veo, veo, mamoneo”; “Va a haber

⁸ Valencia Plaza (2022). *Condenan a Correos por no actuar ante el acoso laboral hacia una trabajadora*. Valencia Plaza. 9 de noviembre de 2022.

movimientos dentro de muy poquito”; “Porque yo por las buenas soy muy bueno, pero por las malas me doy miedo hasta a mí mismo”; “En esta delegación sobra una persona y se va a ir la que lleva menos tiempo”; “Soy un volcán por las malas y estoy a punto de explotar”; “La puta niñata esta no sé quién se piensa que es, pero lo va a pasar muy mal”; “Como me voy a reír el día que te vayas”.⁹

- Por el contrario, la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Asturias desestimó a finales de 2022 el recurso de suplicación de una trabajadora que demandó a su empresa por inacción ante el acoso sufrido por su supervisora. El tribunal, considerando los hechos alegados, dictaminó que los conflictos en el trabajo que no acarrear humillaciones ni insultos pueden ser calificados de acoso.¹⁰

2.2. LEGISLACIÓN EUROPEA

España, dentro de su posición como miembro de la Unión Europea (UE), también se ve supeditada a la legislación surgida en el seno de esta comunidad. Es pues importante destacar que, si bien la legislación europea no tiene una directiva específica sobre el acoso laboral, los principios generales de igualdad, no discriminación y seguridad y salud en el trabajo establecidos en las directivas de la UE proporcionan un marco para abordar y prevenir el acoso laboral en los países miembros.

Además, algunos países miembros de la Unión Europea han desarrollado legislaciones nacionales más específicas sobre el acoso laboral, adaptándose a los estándares europeos. Estas leyes nacionales pueden variar entre los diferentes países, si bien todas ellas responden al espíritu común que emana de la Unión Europea.

La Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, ha de considerarse como el eje de todo el entramado normativo en PRL dentro de la UE. En esta directiva se entiende el comienzo para la aplicación de medidas que promoviesen la mejora de la seguridad como de la salud de todos los países de la Unión en todo lo que se refiere a su trabajo.

Uno de los documentos comunitarios es la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo —2001/2339(INI)— es una declaración no vinculante que aborda la problemática del acoso moral o psicológico en el entorno laboral y proporciona directrices y recomendaciones para su prevención y abordaje, con el objeto de unificar criterios y definiciones para dar una cobertura global en el campo del acoso laboral.

En la Resolución del Parlamento Europeo de marzo de 2022 se llama a una regulación comunitaria específica de los riesgos de índole psicosocial en el mundo del trabajo que garantice una “prevención eficaz de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo como la ansiedad, la prevención, el agotamiento y el estrés, incluidos los riesgos causados por problemas estructurales como la organización del trabajo”.

⁹ Noticia extraída de González Villasevil, M. (2023). *Despedido por llamar a su compañera «puta niñata» y «veo, veo, mamoneo»*. Economist & Jurist. 10 de enero de 2023.

¹⁰ Noticia extraída de Valdés, B. (2022). *El TSJ de Asturias sentencia que tener conflictos con compañeros en el trabajo no es acoso moral*. Confiflegal. 15 de diciembre de 2022.

2.2.1. Sentencias de acoso laboral en la Unión Europea

Replicando la estructura seguida en el ámbito español, en este subapartado se enumeran algunas sentencias recientes de acoso laboral que han tenido lugar en el seno de la UE. Se aluden tanto a casos surgidos en alguno de los países miembros como a nivel comunitario:

- En el año 2018, el Tribunal General de la Unión Europea condenó al Parlamento Europeo y al Banco Europeo de Inversiones (BEI) por acoso psicológico a dos empleadas. Ambas instituciones fueron responsabilizadas por no investigar adecuadamente las denuncias de acoso y no tomar las medidas necesarias. El tribunal reconoció el acoso sufrido por las empleadas y ordenó a las instituciones pagar una indemnización de 10.000 euros a cada una. Además, criticó al Parlamento por su error en la apreciación de los hechos y al BEI por exigir que la conducta de acoso se repitiera exactamente para considerarla como tal. La sentencia destaca que el acoso psicológico se refiere a comportamientos abusivos y duraderos que menoscabaron la autoestima y confianza de las víctimas.¹¹
- Orange (la antigua France Télécom) se convirtió en 2019 en la primera empresa condenada en Francia por acoso laboral. Específicamente, se condenó a ex miembros de su cúpula directiva por las políticas empresariales seguidas, las cuales provocaron durante su fase de reestructuración el suicidio de 19 empleados, además de 12 intentos de suicidio y 8 trabajadores en situación de depresión aguda.¹²

2.3. LEGISLACIÓN INTERNACIONAL

A nivel supraeuropeo, el Convenio 190 y la Recomendación 206 son las primeras normas internacionales del trabajo que establecen un marco común para prevenir, abordar y eliminar la violencia y el acoso en el ámbito laboral, incluyendo la violencia y el acoso basados en el género.

El Convenio 190 de la OIT se hizo efectivo el jueves 25 de mayo de 2023, y tiene como objetivo proteger a las personas que son víctimas de violencia, acoso y violencia de género en el entorno laboral a nivel global. Esta regulación establece la primera definición internacional de violencia y acoso en el mundo del trabajo en su artículo 1.1.a, que hace referencia a: “un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género”. Entendiendo que nadie debería ser objeto de violencia y acoso en el entorno laboral, la normativa tratada brinda protección a los trabajadores y a otras personas en el mundo del trabajo, con inclusión de (art. 2.1):

- Personas asalariadas según se definen en la legislación y la práctica nacional.
- Todas las personas que trabajan, cualquiera que sea su situación contractual.

¹¹ Esteban, P. (2018). *El Parlamento Europeo y el Banco de Inversiones condenados por acoso a dos empleadas*. Cinco Días. 13 de julio de 2018.

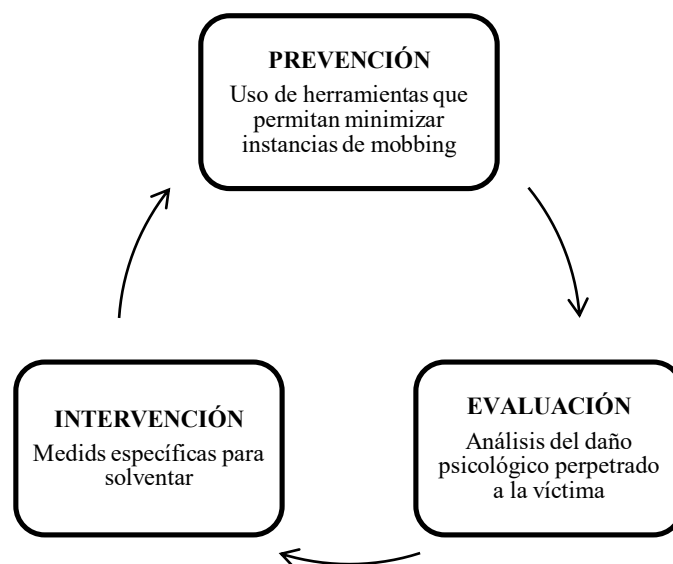
¹² Juez, B. (2019). *La cúpula de France Telecom, condenada por acoso moral tras la oleada de suicidios de sus empleados*. El Mundo. 20 de diciembre de 2019.

- Personas en formación, incluyendo pasantes y aprendices.
- Los trabajadores despedidos.
- Los voluntarios.
- Las personas en busca de empleo y los postulantes a un empleo.
- Los individuos que ejercen la autoridad, las funciones o la responsabilidad de un empleador.

2.4. MEDIDAS EMPRESARIALES PARA PALIAR EL ACOSO LABORAL

Cualquier tipo de empresa y cualquier institución —pública o privada —puede ser un entorno en el que aparezca el *mobbing*, según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo¹³. En el primer capítulo se hacía referencia a la fase de intervención dentro de la organización dentro del contexto de acoso laboral. Si bien la prevención es clave, una vez aparece esta situación cabe evaluarla y dar una solución concreta que trate de maximizar los beneficios para la víctima a la vez que minimice las consecuencias negativas para la organización (ver Figura 2.1.).

Figura 2.1. Medidas para hacer frente al acoso laboral.



Fuente: elaboración propia

2.4.1. Prevención

Autores como Arbonés Lapena (2014) y Piñuel y Zabala (2001) argumentan que en la fase de prevención las organizaciones pueden adoptar una serie de medidas como las enumeradas en los siguientes puntos:

- **Políticas claras y comunicación.** Las debe establecer la empresa y comunicarlas de manera efectiva a todos los empleados. Ya no solo las de acoso, sino todas

¹³ Información disponible en: <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheet-23-bullying-work> (Fecha de último acceso: 28 de junio de 2023).

cuantas afecten a lo que sería el normal funcionamiento de la actividad empresarial.

- **Canales de denuncia seguros.** Así como las directrices han de estar al alcance de cualquier trabajador, también es imperativo que los cauces de comunicación inversa, es decir, del empleado a la dirección, sean fáciles, normales y fluidos, salvaguardando, en todo momento, la confidencialidad. Estos cauces pueden incluir líneas directas, buzones de sugerencias o un departamento de recursos humanos al que se pueda acudir.
- **Cultura organizacional inclusiva y de respeto.** Esto implica fomentar la diversidad, la igualdad de oportunidades y establecer normas claras de conducta ética y profesional.
- **Fomento del desarrollo profesional.** Para que los trabajadores no se queden obsoletos y vean que tienen oportunidades de ascenso, ilusión, al cumplir con los objetivos, se debe propiciar la innovación de sus conocimientos profesionales.
- **Apoyo profesional.** Ante la posibilidad de conflicto, también se debe contar con especialistas que ayuden a los intervinientes.

Todas estas sugerencias están orientadas a crear un clima de transparencia en las relaciones entre los líderes y los subordinados, eliminando así la barrera del miedo de confiarle a un superior lo que está ocurriendo y propiciando un mejor rendimiento empresarial.

2.4.2. Evaluación

Si a pesar de todas las recomendaciones a las que nos hemos referido como políticas de prevención surgiese el conflicto procedería realizar una evaluación del mismo. Una vez que la confrontación ya ha estallado, se iniciará un proceso de estudio sobre la materia que debería ampliar su perspectiva para así conocer cuál es el punto de vista de los testigos presentes durante la situación de acoso.

La tarea más importante a la que se enfrenta el perito psicológico —aquel profesional que se encarga de realizar peritajes para evaluar algunos aspectos de cada persona y ver cuáles son sus presencialidades y sus habilidades— es poder medir cuál ha sido el daño psicológico que ha sufrido el acosado. Moreno Jiménez y Báez León (2010) aducen que hay tres puntos fundamentales a tener en cuenta para realizar el informe correspondiente:

1. Evaluar si se trata de una situación real de acoso laboral o de otro problema psicosocial.
2. Determinar el estado psicológico del afectado, para verificar la existencia de posibles patologías. En caso afirmativo, identificar el alcance del daño y las consecuencias que afectan la salud del individuo.
3. Discernir si el daño experimentado está relacionado con la situación de *mobbing*, considerando el estado previo del individuo y su nivel de vulnerabilidad.

En cualquier caso y a modo de resumen, ante una denuncia de acoso, la empresa debe llevar a cabo una investigación imparcial y exhaustiva. Esto implica designar a una

persona o equipo capacitado para recopilar pruebas, entrevistar a las partes involucradas y tomar las medidas necesarias para resolver la situación.

2.4.3. Intervención

Una vez realizada la evaluación de las particularidades de cada situación de acoso laboral, es fundamental que la empresa tome medidas rápidas y efectivas para abordarlo, proteger a los empleados y garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable. Hirigoyen (1998) sostiene que las soluciones posibles para hacer frente al *mobbing* tendrán que realizarse de forma personalizada a cada situación y aplicar las medidas más adecuadas en función de los parámetros individuales. No obstante, y sin entrar en ese particularismo y, de forma genérica, se pueden aplicar las siguientes medidas con sus matices:

- **Apoyo a las víctimas.** La empresa debe brindar los recursos adecuados a las víctimas de acoso laboral. Esto puede incluir asesoramiento; remisiones a servicios externos de asistencia; cambio de ubicación de trabajo, si acaso fuera necesario, y protección contra represalias.
- **Cambios en la estructura o dinámica laboral.** Enlazando con el punto anterior, la empresa puede realizar cambios en la estructura o dinámica laboral en prevención de potenciales casos de acoso. Esto puede implicar distintas acciones: cambios de departamento, reasignación de tareas, implementación de medidas para separar a las partes involucradas, etc.
- **Acciones disciplinarias.** Si se confirma que ha ocurrido acoso laboral y se identifica al acosador, la empresa debe tomar acciones disciplinarias apropiadas. Estas actuaciones pueden variar desde advertencias y suspensiones hasta la terminación del empleo, según la gravedad del acoso y las políticas internas de la empresa.
- **Capacitación y sensibilización.** Es asimismo beneficioso que la empresa proporcione capacitación periódica a los empleados sobre el acoso laboral, sus consecuencias y cómo prevenirlo. Esto crea conciencia de promover un entorno de respeto mutuo y fomentar la intervención temprana en caso de incidentes de acoso.
- **Revisión de políticas y procedimientos.** Resulta fundamental que la empresa revise y actualice sus políticas y procedimientos internos relacionados con el acoso laboral. El *mobbing* es un concepto vivo y cambiante que va evolucionando con la propia sociedad, más aún cuando se contemplan formas de empleo como pueden ser el temporal, a tiempo parcial y otras modalidades.

Algunas de estas recomendaciones coinciden con las aportadas por el informe elaborado por la Organización Internacional del Trabajo junto con la Lloyd's Register Foundation y Gallup (2022), que se resumen en cuatro ejes principales:

1. Recopilación frecuente de datos robustos sobre violencia y acoso laboral, tanto a nivel global como nacional y regional, con el fin de dar soporte a la redacción de leyes, políticas, programas y mecanismos de prevención.
2. Ampliar los mecanismos de prevención y gestionar de manera efectiva la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, incluyendo sistemas de inspección laboral y políticas y programas de seguridad y salud ocupacional.

3. Aumentar la conciencia sobre la violencia y el acoso en el trabajo, incluyendo sus diferentes manifestaciones, con el objetivo de cambiar percepciones, estigmas, actitudes y comportamientos que puedan perpetuar la violencia y el acoso, especialmente aquellos basados en la discriminación.
4. Fortalecer la capacidad de las instituciones en todos los niveles para brindar una prevención, remedio y apoyo efectivos, a fin de proporcionar confianza en la justicia y garantizar el apoyo a las víctimas.

3. UNA APROXIMACIÓN EMPÍRICA AL ACOSO LABORAL

Según Matud y otros (2013), el acoso laboral no se limita a ciertos países, sino que es un fenómeno global que tiene un impacto perjudicial tanto en la salud de los trabajadores como en las empresas en todas partes del mundo. Los datos obtenidos en los distintos informes comentados en este apartado resaltan la magnitud global del problema de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. Se comienza discutiendo el acoso laboral a nivel mundial, para posteriormente detallar el acoso a nivel europeo antes de poner el foco en los datos relacionados con el acoso en el ámbito español. De este modo, la última sección hace de puente hacia la encuesta diseminada como parte fundamental de la investigación empírica llevada a cabo en este trabajo.

3.1. DATOS DE ACOSO LABORAL A NIVEL MUNDIAL

Los datos proporcionados en esta sección se basan en el informe elaborado por la Organización Internacional del Trabajo junto con la Lloyd's Register Foundation y Gallup (2022) con el fin de medir el impacto del acoso y la violencia en el trabajo, el cual se realizó a partir de respuestas de 75.000 empleados en 121 países.

Según este informe, aproximadamente, uno de cada cinco empleados ha experimentado algún tipo de violencia o acoso durante su vida laboral. Más del 60% (3 de cada 5) de las víctimas de violencia y acoso en el trabajo informaron haberlo experimentado en varias ocasiones, y para la mayoría, el incidente más reciente ocurrió en los últimos cinco años.

A nivel mundial, alrededor del 8,5% (277 millones de personas) de los empleados han sufrido violencia física y acoso en su experiencia profesional, y la mayoría de las víctimas son hombres. En términos de violencia y acoso sexual, las mujeres son particularmente vulnerables—las mujeres jóvenes tienen el doble de probabilidades de sufrir violencia sexual y acoso en el entorno laboral en comparación con los hombres jóvenes. A nivel regional, América mostró la mayor prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral (29,3%), seguida de África (20,2%).

El informe también revela que, a nivel mundial, solo aproximadamente la mitad de las personas (54,4%) han compartido su experiencia de violencia y acoso en el trabajo con alguien más, siendo las mujeres más propensas a hacerlo. En la encuesta se les preguntó a las víctimas qué canales de comunicación utilizaron para compartir sus experiencias. Un gran porcentaje (84,9%) recurrió principalmente a amigos o familiares, seguido por compañeros de trabajo (70,4%). En contraste, los empleados fueron menos propensos a buscar apoyo en instituciones como la Policía, líderes comunitarios o inspectores de trabajo (16,0%), sindicatos o representantes sindicales (14,8%), o servicios sociales u organizaciones sin fines de lucro (9,2%).

A aquellos encuestados que no compartieron sus experiencias se les pidió que seleccionaran las razones por las cuales no lo hicieron. Más de la mitad (55%) creía que hablar al respecto sería una “pérdida de tiempo”. La segunda razón más común, seleccionada por el 44,5%, fue “temer por su propia reputación”. Sin embargo, muchos de los encuestados no compartieron sus experiencias debido a la falta de claridad en los procedimientos laborales (43,1%) o a la falta de confianza en la Policía o los inspectores

de trabajo (42,5%). Además, alrededor del 40,8% tenía preocupaciones sobre que sus colegas en el trabajo se enteraran, muchos no sabían qué hacer al respecto (38,3%) o tenían represalias (33,2%).

3.2. DATOS DE ACOSO LABORAL A NIVEL EUROPEO

Según el informe de Eurofound (2015), la sexta encuesta europea sobre las condiciones de trabajo, que involucró a 43,000 trabajadores de 35 países europeos, en los últimos años ha habido un aumento en los casos de violencia física, acoso laboral y acoso sexual en Europa. El estudio utiliza el concepto de *Comportamiento Social Adverso (CSA)* para describir los resultados relacionados con el acoso y la violencia laboral en Europa.

Los resultados de la encuesta indican que, en 2005, el 11,20% de los trabajadores en Europa experimentaron situaciones de violencia física, acoso laboral y acoso sexual. Sin embargo, en 2010, estas situaciones afectaron al 14,90% de los trabajadores. En el momento de realización de la encuesta, casi uno de cada seis trabajadores informaba haber sido víctima de comportamientos adversos como actos de violencia, acoso y atención sexual no deseada.

En cuanto a los barómetros “sexo, edad y sector”, se encontró que los trabajadores más jóvenes, especialmente las mujeres, experimentan una mayor incidencia de comportamientos sociales adversos, particularmente en forma de acoso sexual. Además, se observaron diferencias significativas entre hombres y mujeres en sectores económicos específicos que involucran interacción con terceros, como la educación, la salud y el trabajo social. Estos sectores presentaron niveles relativamente altos de violencia y acoso laboral.

De acuerdo con los hallazgos del estudio, se observó que los trabajadores menores de 35 años tienen una proporción más alta de informes de CSA en comparación con otros grupos de edad. Específicamente, se registró un 16,1% de reportes para los trabajadores menores de 35 años, mientras que para las personas de 35 a 49 años fue del 13,8% y para aquellos mayores de 50 años fue del 12,2%. Estos resultados resaltan la mayor prevalencia de CSA entre los trabajadores más jóvenes.

Aunque la información sobre el impacto de la raza en la exposición a la violencia y el acoso laboral es limitada, el estudio indica que, en España, por ejemplo, los trabajadores inmigrantes informan ser más víctimas de violencia y discriminación que los trabajadores locales. Esto sugiere que existe una disparidad en la experiencia de violencia y acoso laboral basada en la nacionalidad de los trabajadores en el contexto español. Es importante destacar que se requiere una investigación adicional para comprender mejor el impacto de la raza en este fenómeno en otras regiones y contextos laborales.

En líneas generales, a nivel de la Unión Europea, el estudio revela que existe una mayor frecuencia de acoso en personas que se encuentran en empleos temporales, tienen origen en otro país o trabajan en el sector de servicios. Estos factores parecen estar asociados con un mayor riesgo de experimentar situaciones de acoso laboral.

En cuanto al acoso laboral por sectores, se identificó que algunos sectores laborales son más propensos a sufrir casos de acoso laboral que otros. Los sectores más afectados por

esta problemática incluyen la sanidad y el trabajo social, el transporte, los establecimientos hoteleros, la Administración Pública y el sector de la educación.

De acuerdo con el informe de Eurofund (2015), el acoso laboral prevalece en el sector terciario. Esto puede deberse a que este sector se caracteriza por actividades laborales que no están completamente definidas, lo que genera una predisposición constante para culpar a los trabajadores de servicios en caso de cualquier conducta reprochable (Hirigoyen, 2001). Adicionalmente, estos trabajos implican el contacto directo con terceras personas, es decir, requieren una interacción constante con el público (Eurofound, 2015). En los siguientes puntos se analizan cuatro sectores ubicados dentro del sector terciario para ejemplificar la carga emocional adicional que pueden soportar.

- **Sector de la sanidad y trabajo social**

Los trabajadores en estos sectores enfrentan condiciones de trabajo física y mentalmente desafiantes, debido a la naturaleza delicada de tratar con temas como la enfermedad, el sufrimiento y la muerte de las personas (Hirigoyen, 2001). Además, es posible identificar una serie de factores de riesgo que revelan la conflictividad generada por los usuarios en el sector sanitario. Estos factores incluyen: largas esperas para recibir asistencia, pruebas e intervenciones; deficiencias en la información y atención en casos de riesgo vital; una alta presión asistencial; falta de empatía hacia los pacientes o sus familiares; negativas injustificadas a solicitudes de prestaciones sanitarias; y las particulares características de pacientes difíciles (Bernal, 2011).

- **Sector del transporte y la hostelería**

En líneas generales, los trabajadores del sector servicios están expuestos de manera más significativa a conductas violentas en el entorno laboral debido a su constante interacción con personas externas. Esto conlleva un aumento notable en los niveles de conflictividad. Estos empleos implican tareas que, en ocasiones, son altamente demandantes, lo que expone a los trabajadores de estos sectores a un elevado agotamiento (Eurofound, 2015).

- **Administración Pública**

Según las estadísticas, se ha observado que el sector de la Administración Pública se ve considerablemente afectado por el acoso laboral. En este contexto, el acoso laboral está estrechamente relacionado con las dinámicas de poder presentes dentro de la Administración (Hirigoyen, 2001).

El acoso laboral es más frecuente en organizaciones de gran tamaño, como es el caso de la Administración Pública, que en otras de tamaño más reducido. Además, trabajar en la Administración Pública implica tener un empleo estable y a largo plazo, lo que significa que, si un empleado del sector público es víctima de acoso laboral, es menos propenso a abandonar su puesto de trabajo (UGT, 2009).

La Administración tiene tradicionalmente estructuras cerradas y normas reglamentadas, y su cultura está basada en el poder y el control; a diferencia del sector privado, donde se busca principalmente la eficacia, la eficiencia, la productividad y la racionalidad, estos valores pueden fomentar la aparición del acoso laboral (Rubio de Medina, 2008).

Finalmente, es importante señalar que dentro de las estructuras administrativas puede existir un desequilibrio entre empleados dependiendo de la posición que ocupen en la escala jerárquica. Esto también se refleja en la manera en que se sancionan las conductas vejatorias, las cuales suelen recibir sanciones más severas en los escalones inferiores de la estructura funcional (García Callejo, 2003).

- Sector de la educación

El sector educativo es uno de los sectores más propensos al acoso laboral. Esto se debe en gran medida a que las actividades que realizan los profesores o maestros no se pueden detallar o codificar de manera precisa, lo que facilita que el acosador critique ciertas conductas de la víctima. El acosador intenta culpar a la víctima de todos los problemas pedagógicos y disciplinarios que existen en el centro educativo. Además, al igual que ocurre en el ámbito sanitario, estos trabajos presentan una importante ambigüedad de roles para su personal (Hirigoyen, 2001; UGT, 2009).

Estos resultados brindan una idea de las tendencias y patrones encontrados en el estudio. Es importante tener en cuenta esta relación al diseñar políticas y estrategias de prevención para abordar eficazmente el acoso en el lugar de trabajo.

3.3. DATOS DE ACOSO LABORAL EN ESPAÑA

En los apartados previos se ha visto que, si bien cualquier persona puede ser víctima de acoso laboral, algunos trabajadores se encuentran en una posición más vulnerable frente a factores externos a la organización empresarial y frente a sus compañeros de trabajo. Por ejemplo, existen diferencias por razón de edad y sexo. Entre los trabajadores considerados más vulnerables se encuentran, entre otros, las mujeres, los trabajadores mayores de 55 años y los trabajadores jóvenes con poca experiencia o en períodos de prácticas, según lo señalado por UGT (2009).

Según los resultados del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2013), se revela que los trabajadores mayores de 55 años son los más afectados por el acoso laboral, con un 6,33% de incidencia. Les siguen los trabajadores más jóvenes, de edades comprendidas entre los 16 y 24 años, con un 5,93% de incidencia. Este mismo estudio confirma que, dentro del grupo de personas afectadas por conductas sociales adversas, un 5,07% de la población activa en España ha experimentado acoso o intimidación en el entorno laboral.

Según Hirigoyen (2001), algunos autores sostienen que el acoso moral prevalece en los trabajadores de 50 años, ya que se considera que tienen más dificultades para adaptarse en comparación con los trabajadores más jóvenes. Estos últimos son víctimas de conductas de violencia que ocurren de manera más clara y abierta, es decir, estas conductas son más evidentes y visibles en su entorno laboral.

Si nos referimos al acoso laboral por sexo, no existe evidencia clara de que este afecte más a mujeres o a hombres. Mientras que algunos autores determinan que no existen diferencias significativas en cuanto a esta variable (Einarsen y Skogstad, 1996; Hoel y Cooper, 2000; Leymann, 1996; López-Cabarcos y otros, 2008), otros encuentran que las mujeres pueden sufrirlo en mayor medida que los hombres (Aramburu-Zabala, 2002; Hirigoyen, 2001; Moreno-Jiménez y otros, 2008).

A nivel español se observa que las mujeres son afectadas en mayor medida que los hombres por el estrés laboral y el malestar psicológico, al mismo tiempo que desarrollan estrategias distintas a las de los hombres para hacerles frente (UGT, 2009). Según los datos proporcionados por el INE (2013), se observa que el acoso moral en el trabajo afecta en mayor medida al sexo femenino, siendo un 59% de las víctimas mujeres, en comparación con el 41% que corresponde a hombres.

De Miguel Barrado y Prieto Ballester (2016) sostienen que la disparidad en la frecuencia del acoso laboral, que se observa con mayor frecuencia entre las mujeres, puede ser parcialmente atribuida a una mayor incidencia de riesgos psicosociales que afectan la salud de las mujeres trabajadoras. Ello puede deberse a que los hombres suelen ligar su satisfacción laboral a sus ingresos percibidos y el control que ostentan en la organización, mientras que las mujeres la basan en la calidad de las relaciones establecidas en las mismas (Tomás y otros, 2009).

Además, es importante destacar que las mujeres son víctimas de acoso laboral de manera diferente al sexo masculino, ya que en estas conductas violentas tienden a surgir connotaciones machistas (Hirigoyen, 2001).

Asimismo, las mujeres a menudo ocupan trabajos en sectores como la sanidad o la educación, donde el porcentaje de víctimas de acoso laboral es mayor, como se mencionó anteriormente. Además, suelen encontrarse en posiciones subordinadas en la jerarquía laboral, lo que constituye un factor que condiciona la existencia del acoso laboral. A esto se suma el hecho de que las mujeres suelen tener menos dificultades para identificarse como víctimas de acoso laboral, es decir, son menos reticentes que los hombres a considerar ciertas conductas como constitutivas de acoso laboral (UGT, 2009).

3.3.1. Datos de sentencias de acoso laboral en España

La plataforma CENDOJ¹⁴ del Consejo General del Poder Judicial publicó en el año 2018 una serie de estadísticas que proporcionan información acerca de las sentencias relacionadas con el acoso laboral en España para ese año.¹⁵

3.3.1.1. Sentencias Orden Penal

La Tabla 3.1. muestra la actividad de los Tribunales Superiores de Justicia a nivel regional durante el año 2018 y proporcionan una visión general de la distribución de las sentencias dictadas en ese período.

En el año 2018, se observa una distribución variada de las sentencias emitidas por los Tribunales Superiores de Justicia (TSJ) en diferentes regiones de España. Al analizar los datos, se puede notar que el TSJ de Andalucía fue el que emitió la mayor cantidad de sentencias, con un total de 36. Le siguen el TSJ de la Comunidad de Madrid con 39

¹⁴ Accesible a través de <https://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp> (Fecha de último acceso: 27 de junio de 2023).

¹⁵ Estadísticas accesibles a través de <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Estadistica-por-temas/Datos-penales--civiles-y-laborales/Civil-y-laboral/Acoso-Laboral/> (Fecha de último acceso: 27 de junio de 2023).

sentencias y el TSJ de Cataluña con 26 sentencias. Estas tres regiones destacan por la cantidad de casos resueltos por sus respectivos tribunales.

Por otro lado, también hay regiones que registraron un número más bajo de sentencias, como el TSJ de Extremadura y Navarra, que emitieron solo 1 y 2 sentencias respectivamente. Cabe destacar que el número de sentencias no necesariamente refleja la cantidad de casos o la importancia de estos, ya que puede haber diversos factores que influyan en la carga de trabajo de cada tribunal.

Tabla 3.1. Número de sentencias dictadas por los Tribunales Superiores de Justicia.

TSJ ANDALUCIA	36
TSJ ARAGON	4
TSJ ASTURIAS	11
TSJ C. VALENCIANA	16
TSJ CANARIAS	18
TSJ CANTABRIA	3
TSJ CASTILLA - LA MANCHA	7
TSJ CASTILLA Y LEON	6
TSJ CATALUÑA	26
TSJ EXTREMADURA	1
TSJ GALICIA	19
TSJ ISLAS BALEARES	3
TSJ C. MADRID	39
TSJ MURCIA	9
TSJ NAVARRA	2
TSJ PAIS VASCO	14
TOTAL	214

Fuente: CENDOJ

Los datos recogidos en la Tabla 3.2. ilustran la distribución de personas enjuiciadas por acoso laboral en función del género y el resultado del juicio en el año 2018. Sin embargo, no proporcionan información adicional sobre las características específicas de los casos ni sobre los factores que influyeron en los resultados de los juicios individuales.

En la categoría “Estimatoria”, se observa que tanto hombres como mujeres fueron enjuiciados por acoso laboral, con un total de 41 casos. De estos, 16 casos involucraron a hombres y 25 casos a mujeres, con lo cual se ve que la cifra de casos estimados en el caso de mujeres fue ligeramente superior al de los hombres.

La misma lógica se da en la categoría de “Estimatoria Parcial”, donde se registraron un total de 9 casos. De ellos, 3 involucraron a hombres y 6 a mujeres. Esto significa que, en estos casos, el juicio encontró pruebas de acoso laboral, pero de manera parcial, lo que implica que no se reconocieron todas las acusaciones presentadas.

Por último, en la categoría "Desestimatoria", se observa que el número de casos es mucho mayor, con un total de 164. De estos, 69 casos correspondieron a hombres y 95 casos a mujeres. En estos casos, el juicio no encontró pruebas suficientes para respaldar las acusaciones de acoso laboral y, por lo tanto, se desestimaron.

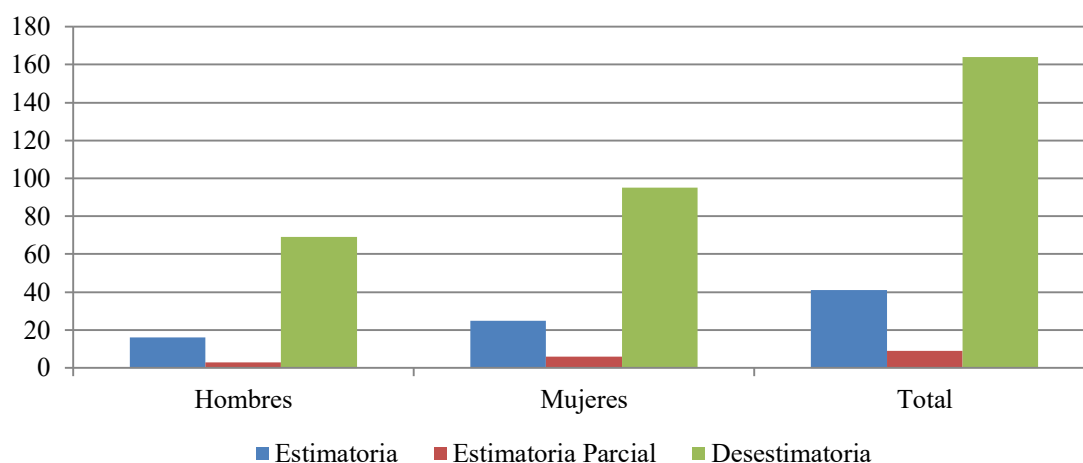
Tabla 3.2. Número de personas enjuiciadas por acoso laboral.

	Hombres	Mujeres	Total
Estimatoria	16	25	41
Estimatoria Parcial	3	6	9
Desestimatoria	69	95	164

Fuente: CENDOJ

El Gráfico 3.1 ilustra los datos expuestos en la Tabla 3.2. En él se puede ver que la mayoría de los casos se desestiman, seguido de casos estimados y, finalmente, los que se estiman parcialmente.

Gráfico 3.1. Número de personas enjuiciadas por acoso laboral.



Fuente: CENDOJ

De acuerdo con CENDOJ, el tiempo medio transcurrido entre la fecha de la primera instancia y la sentencia es de 9 meses y 1 día. Esta información nos indica el promedio de tiempo que lleva el proceso judicial desde la presentación del caso en la primera instancia hasta que se dicta la sentencia. Un tiempo de menos de un año puede considerarse relativamente corto en comparación con otros casos legales que pueden llevar más tiempo en resolverse. Sin embargo, es importante tener en cuenta que este es solo un promedio y que los tiempos pueden variar considerablemente dependiendo de la complejidad del caso, la carga de trabajo del sistema judicial y otros factores. En general, un tiempo medio relativamente corto entre la primera instancia y la sentencia puede ser beneficioso tanto para las partes involucradas como para el sistema judicial, ya que permite una resolución más rápida y eficiente de los casos de acoso laboral.

Los datos presentados en la Tabla 3.3. muestran la distribución de los casos de acoso laboral según el sector de la empresa en el cual se produjeron y tribunal donde fueron tratados. Se presentan cinco categorías de interés: el sector primario, el sector público, el sector secundario/industrial, el sector terciario/servicios y el total de casos.

La suma de casos durante el año 2018 en los diferentes sectores ascendió a un total de 214. En el sector primario, se observa que hubo únicamente un caso registrado en el total de 214 casos. En el sector secundario/industrial, se registraron 22 casos en total. En el sector público, se registraron un total de 45 casos. El sector terciario/servicios fue el que mayor número de casos registró, de acuerdo con lo que se discutía anteriormente, con un total de 146 casos.

Tabla 3.3. Número de casos de acoso laboral por sectores y tribunal.

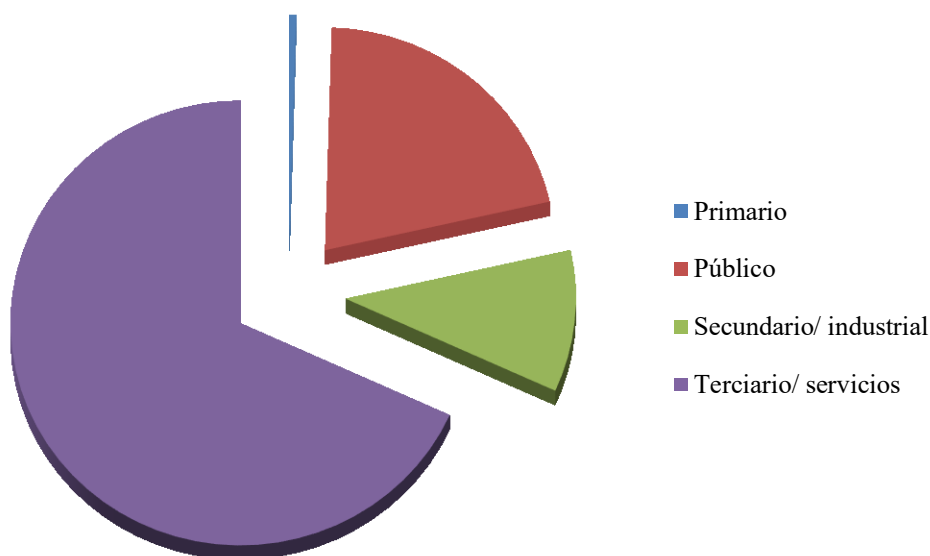
	Sector de la empresa				
	Primario	Público	Secundario/ industrial	Terciario/ servicios	Total
TSJ ANDALUCIA	0	9	5	22	36
TSJ ARAGON	0	1	0	3	4
TSJ ASTURIAS	0	1	1	9	11
TSJ C. VALENCIANA	1	2	1	12	16
TSJ CANARIAS	0	5	0	13	18
TSJ CANTABRIA	0	1	0	2	3
TSJ CASTILLA - LA MANCHA	0	2	0	5	7
TSJ CASTILLA Y LEON	0	1	0	5	6
TSJ CATALUÑA	0	3	6	17	26
TSJ EXTREMADURA	0	0	0	1	1
TSJ GALICIA	0	5	0	14	19
TSJ ISLAS BALEARES	0	0	0	3	3
TSJ C. MADRID	0	10	4	25	39
TSJ MURCIA	0	0	3	6	9
TSJ NAVARRA	0	0	0	2	2
TSJ PAIS VASCO	0	5	2	7	14
TOTAL	1	45	22	146	214

Fuente: CENDOJ

El Gráfico 3.2. ilustra estos datos, que brindan una visión general de la distribución de los casos de acoso laboral según los diferentes sectores de la empresa. Sin embargo, es

importante destacar que estos datos no proporcionan información detallada sobre las características específicas de los casos ni sobre los factores que pueden haber contribuido a la incidencia de acoso laboral en cada sector.

Gráfico 3.2. Número de casos de acoso laboral por sectores.



Fuente: CENDOJ

Los números que se presentan en la tabla 3.5. indican la cantidad de casos en cada categoría, y los porcentajes correspondientes a la distribución de esos casos. Según los datos proporcionados, se registraron un total de 214 casos en el año 2018. De estos casos, 9 fueron clasificados como “estima parcialmente”, lo que representa aproximadamente el 4% de los casos totales. Por otro lado, 41 casos se clasificaron como “estimatoria”, lo que equivale a alrededor del 19% de los casos totales. Finalmente, la mayoría de los casos, un total de 164, fueron clasificados como “desestimatoria”, lo que representa aproximadamente el 77% de los casos totales.

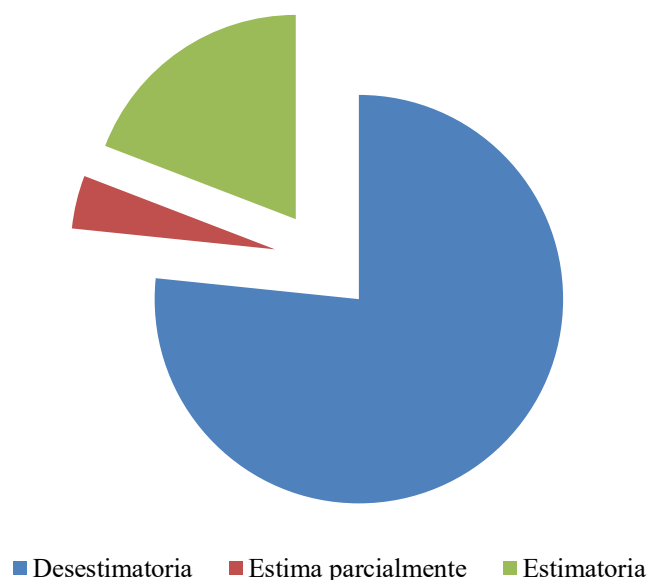
Estos datos sugieren que el acoso laboral fue más frecuente en los casos clasificados como “desestimatoria”, seguidos de los casos clasificados como “estimatoria” y, en menor medida, los casos clasificados como “estima parcialmente” (ver Gráfico 3.3. para una ilustración).

Tabla 3.4. Número de casos de acoso laboral por sentido de la sentencia.

	Sentido de la sentencia			
	Desestimatoria	Estima parcialmente	Estimatoria	Total
TSJ ANDALUCIA	30	0	6	36
TSJ ARAGON	2	0	2	4
TSJ ASTURIAS	9	0	2	11
TSJ C. VALENCIANA	12	1	3	16
TSJ CANARIAS	13	1	4	18
TSJ CANTABRIA	2	1	0	3
TSJ CASTILLA - LA MANCHA	4	2	1	7
TSJ CASTILLA Y LEON	3	0	3	6
TSJ CATALUÑA	21	0	5	26
TSJ EXTREMADURA	0	0	1	1
TSJ GALICIA	15	1	3	19
TSJ ISLAS BALEARES	3	0	0	3
TSJ C. MADRID	33	2	4	39
TSJ MURCIA	7	0	2	9
TSJ NAVARRA	1	0	1	2
TSJ PAIS VASCO	9	1	4	14
TOTAL	164	9	41	214
PORCENTAJE	77%	4%	19%	

Fuente: CENDOJ

Gráfico 3.3. Número de casos de acoso laboral por sentido de la sentencia.



Fuente: CENDOJ

En la Tabla 3.5. se presentan datos relacionados con casos de acoso laboral sexual en el ámbito de la jurisdicción laboral, de los que se extrae la siguiente información:

- En total, hubo 14 demandantes involucrados en estos casos de acoso laboral sexual. De las demandas presentadas, 9 casos fueron estimados como acoso, mientras que 5 casos fueron desestimados.
- El grupo de víctimas afectadas incluyó a 13 mujeres y 1 hombre.
- Hay 5 demandantes identificados como acosadores o acosadoras, mientras que 9 son identificados como víctimas.
- En términos de la relación con la víctima, se registraron 4 casos en los que el acosador o acosadora era compañero/a de trabajo, y 10 casos en los que era un superior jerárquico.
- En relación con el protocolo previo, se constata que 7 casos tenían un protocolo previo establecido, mientras que en 6 casos no había constancia de ello y en 1 caso no se especifica.

Tabla 3.5. Personas enjuiciadas por acoso laboral sexual (jurisdicción laboral).

Victimas Hombres:	1
Victimas Mujeres	13
Total Demandantes:	14
Acoso estimado	9
Acoso desestimado	5
Total demandas:	14
Demandantes Acosador/a:	5

Demandantes Víctima	9
Relación con la víctima	
Compañero/a	4
Superior Jerárquico	10
Protocolo previo	
Si	7
No	6
No consta	1

Fuente: CENDOJ

Estos datos reflejan la cantidad de casos y la distribución de los roles de las personas involucradas en situaciones de acoso laboral sexual en la jurisdicción laboral. Sin embargo, cabe destacar que estos datos son específicos de la información proporcionada y podrían requerir un análisis más detallado para obtener una comprensión más completa de la situación.

3.3.1.2. Sentencias Orden Social

En cuanto a la explotación de las sentencias remitidas al CENDOJ relativas a acoso laboral en el orden social (año 2018), se extrae la siguiente información recogida en las sucesivas tablas.

Tabla 3.6. Audiencias Provinciales que han dictado las sentencias.

Audiencia Provincial de A Coruña	1
Audiencia Provincial Álava	1
Audiencia Provincial Alicante	1
Audiencia Provincial Baleares	3
Audiencia Provincial Barcelona	1
Audiencia Provincial Bizkaia	1
Audiencia Provincial de Cadiz	2
Audiencia Provincial Las Palmas de G. Canaria	1
Audiencia Provincial Madrid	5
Audiencia Provincial Palencia	1
Audiencia Provincial Santander	1

Fuente: CENDOJ

Según la información proporcionada en la Tabla 3.6., la Audiencia Provincial de Madrid ha dictado el mayor número de sentencias relacionadas con casos de acoso laboral, con

un total de cinco sentencias. Por otro lado, varias Audiencias Provinciales, incluyendo la Audiencia Provincial de A Coruña, Álava, Alicante, Barcelona, Bizkaia, Las Palmas de Gran Canaria, Palencia y Santander, han dictado una sola sentencia cada una, lo que indica el menor número de casos de acoso laboral tratados por esas audiencias en comparación con las demás mencionadas.

En cuanto al tiempo medio transcurrido entre la fecha en que se lleva a cabo la 1ª instancia y la sentencia se calcula que este oscila entre los 6 y 7 meses.

En la Tabla 3.7. se presentan los resultados de las sentencias de primera instancia, especificando si son estimatorias, desestimatorias o si se revocaron parcialmente:

- **Sentencias de primera instancia absolutorias.**
 - *Estimatorias:* 0 (no se registraron sentencias estimatorias en esta categoría).
 - *Desestimatorias:* 8 (en ocho casos, las sentencias fueron desestimatorias, lo que implica que el tribunal falló en contra del demandante).
 - *Revoca parcialmente:* 0 (no se registraron revocaciones parciales en esta categoría).
 - *Total:* 8 (en total, se emitieron ocho sentencias absolutorias en primera instancia).
- **Sentencias de primera instancia condenatorias.**
 - *Estimatorias:* 9 (en nueve casos las sentencias fueron estimatorias, lo que significa que el tribunal falló a favor del demandante).
 - *Desestimatorias:* 0 (no se registraron sentencias desestimatorias en esta categoría).
 - *Revoca parcialmente:* 1 (en un caso la sentencia de primera instancia fue revocada parcialmente, lo que indica que la decisión inicial fue modificada en cierta medida en la apelación).
 - *Total:* 10 (en total se emitieron diez sentencias condenatorias en primera instancia).

Tabla 3.7. Sentido del acoso en segunda instancia de la denuncia en relación con la primera instancia.

		Estimatoria	Desestimatoria	Revoca parcialmente	TOTAL
Sentencia 1ª instancia	Absolutoria	0	8	0	8
	Condenatoria	9	0	1	10

Fuente: CENDOJ

En resumen, en este tercer capítulo se ha hecho una recolección de datos empíricos secundarios acerca del acoso laboral, centrado sobre todo en el ámbito español. El siguiente capítulo presenta la investigación primaria llevada a cabo, que pretende complementar la información incluida en el presente capítulo.

4. METODOLOGÍA Y RESULTADOS

4.1. Problema y objetivos

El presente estudio se ha enfocado en abordar la cuestión relacionada con el nivel de conocimiento de la población acerca del acoso laboral y sus consecuencias. A través de esta investigación se busca proporcionar respuestas fundamentadas y claras en torno a este problema.

Por ello, el objetivo principal del estudio se enfoca en examinar los resultados obtenidos a través de un cuestionario diseñado para evaluar el nivel de conocimiento y la experiencia de las personas acerca del acoso laboral. Con el fin de lograrlo, se toman en consideración diversas variables que se detallan en los siguientes apartados.

4.2. Procedimiento

En este apartado se detallan los pasos seguidos para llevar a cabo esta investigación.

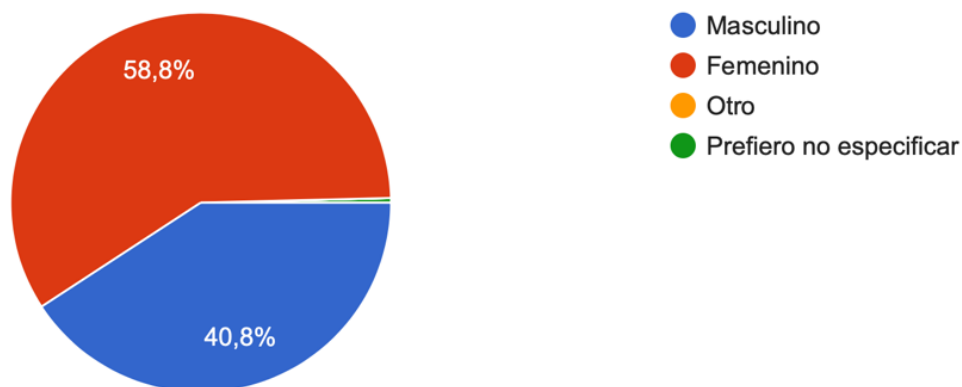
1. En primer lugar, se ha llevado a cabo una exhaustiva búsqueda de información relacionada con el tema que nos concierne, con el objetivo de establecer una sólida base teórica para nuestro trabajo. Gracias a la recopilación de datos, hemos desarrollado un enfoque empírico que estamos presentando.
2. Después de analizar detalladamente los artículos revisados en capítulos previos del trabajo se ha seleccionado la información relevante para crear un cuestionario de conocimiento general.
3. Al identificar los aspectos clave del acoso laboral, se ha procedido a elegir una serie de preguntas que permitan verificar si la información proporcionada por los expertos sobre el acoso laboral coincide con lo que nuestra muestra expone.
4. Tras examinar en detalle los aspectos fundamentales del acoso laboral se procedió a elaborar el cuestionario con las preguntas seleccionadas. Además, se decidió utilizar una herramienta en línea como *Google Forms* para facilitar la recopilación de información de manera cómoda y rápida. Asimismo, se incluyó una breve introducción en la que se explicaba la motivación detrás del cuestionario y se aseguraba el carácter voluntario de la participación y el anonimato de las respuestas. El cuestionario completo aparece adjunto en el Anexo.
5. Una vez publicado el cuestionario en Internet, se procedió a difundir las preguntas, solicitando su colaboración en la realización y difusión del cuestionario. Este cuestionario estuvo disponible entre los días 19 y 23 de junio.
6. Una vez recopiladas las respuestas se procedió al análisis de los datos, los cuales se presentan en las siguientes páginas.

4.3. Muestra

La muestra final se compone de 285 voluntarios, dentro de los cuales 255 tienen experiencia profesional. Dado que la pregunta acerca de la experiencia profesional era un filtro para continuar respondiendo al resto de preguntas, la muestra final está compuesta

por un total de 255 respuestas. Estas abarcan tanto hombres como mujeres, aunque la participación femenina haya sido predominante (58,8%), como se observa en el Gráfico 4.1.

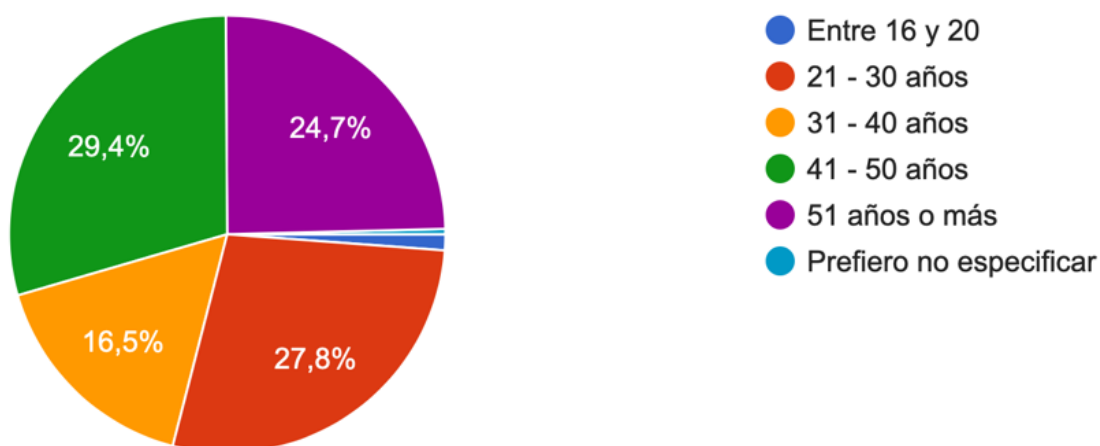
Gráfico 4.1. Género.



Fuente: elaboración propia

Dentro del perfil sociodemográfico y laboral de los encuestados también se han incluido otras variables como son la edad, el nivel educativo y la ocupación actual. Estos datos ofrecen una visión más completa del perfil de los encuestados. En el Gráfico 4.2. se puede observar que la distribución por edades es bastante equilibrada, con una ligera inclinación hacia los rangos de edad de 21 a 50 años, que representan aproximadamente el 73,70% de los encuestados. Los encuestados mayores de 51 años representan el 24,7%, y solo un pequeño porcentaje del 1,2% tiene entre 16 y 20 años. El 0,4% restante prefiere no especificar su edad.

Gráfico 4.2. Edad.

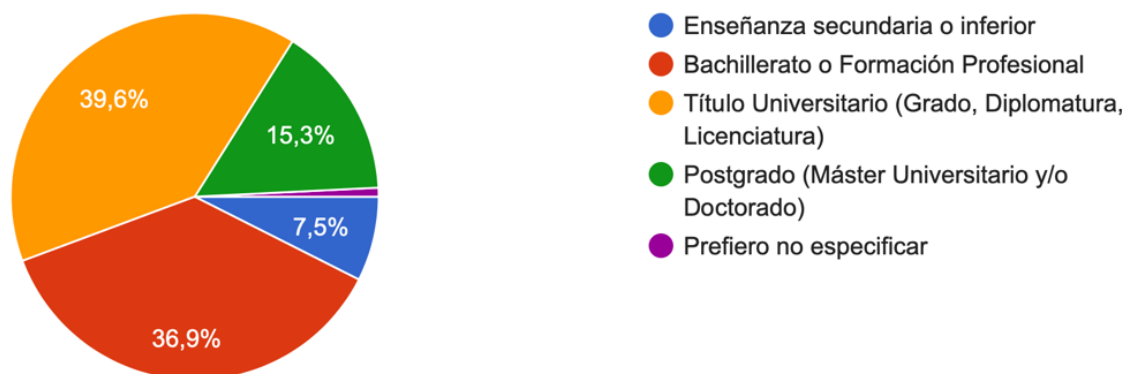


Fuente: elaboración propia

El Gráfico 4.3. muestra que el 39,6% de los encuestados posee un título universitario, mientras que el 36,9% cuenta con Bachillerato o Formación profesional. Además, el 15,3% tiene un postgrado, como un máster o doctorado. Solo un pequeño porcentaje del

7,5% tiene educación secundaria o inferior. El porcentaje restante (0,7%) no especifica su nivel educativo.

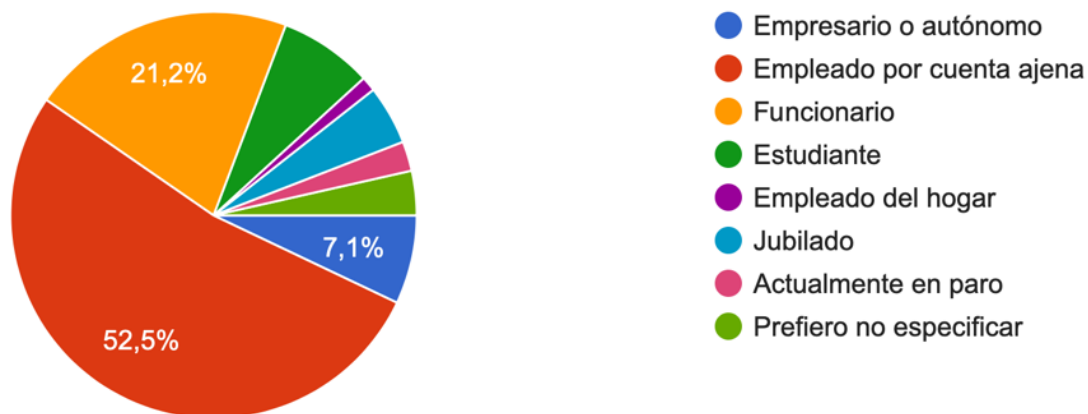
Gráfico 4.3. Nivel educativo.



Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 4.4. se destaca que la mayoría de los encuestados son empleados por cuenta ajena, representando el 52,5%. También es relevante la presencia de funcionarios, que constituyen el 21,2% de los encuestados. Los empresarios-autónomos comprenden el 7,1%, mientras que los estudiantes y jubilados representan el 7,5% y el 4,7%, respectivamente. Además, se observa que un pequeño porcentaje del 2,4% se encuentra actualmente en paro. Un 1,2% se trata de empleados del hogar y el 3,4% restante no especifica su ocupación en la actualidad.

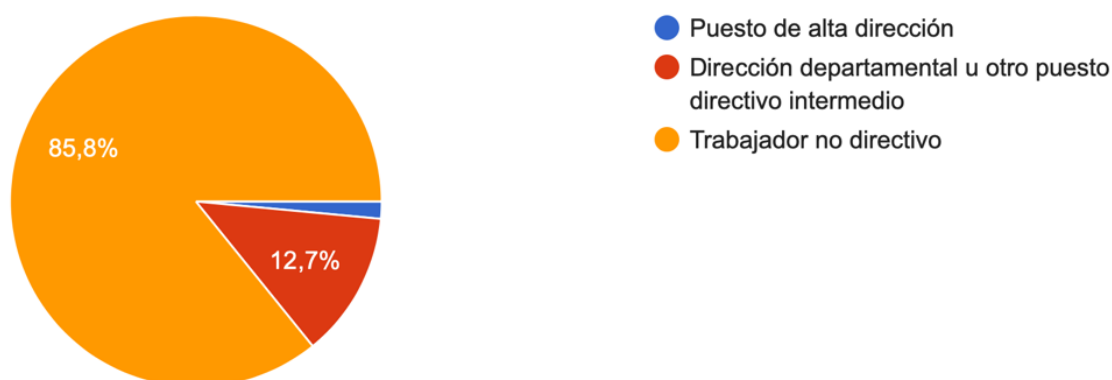
Gráfico 4.4. Ocupación actual



Fuente: elaboración propia

De los encuestados que respondieron “Empleado por cuenta ajena” en la pregunta anterior (134 respuestas), se analiza el puesto que ocupa en la estructura organizativa de la empresa. Aquí, se revela que la gran mayoría (aproximadamente el 85,8%) ocupa puestos de trabajo no directivos, mientras que el 12,7% se encuentra en puestos directivos intermedios y solo un pequeño porcentaje del 1,5% está en puestos de alta dirección (ver Gráfico 4.5.).

Gráfico 4.5. Puesto ocupado en la estructura organizativa.

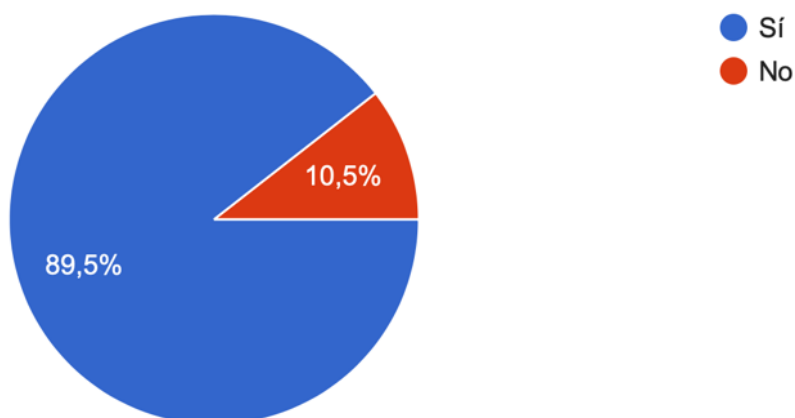


Fuente: elaboración propia

4.4. Resultados

En primer lugar, como se comentó anteriormente, se aplicó una pregunta filtro en relación con la experiencia profesional del encuestado. Puesto que el *mobbing* se da en el entorno laboral, esta primera pregunta es fundamental para identificar y seleccionar a la población que ha estado activamente empleada. Según las respuestas obtenidas, aproximadamente el 89,50% de las personas tienen experiencia profesional, mientras que el 10,50% no la tienen (ver Gráfico 4.6.). Esto implica que la mayoría de las personas a las que se les hizo esta pregunta tienen alguna forma de experiencia laboral, siendo esto fundamental para seguir realizando el cuestionario.

Gráfico 4.6. Experiencia profesional.

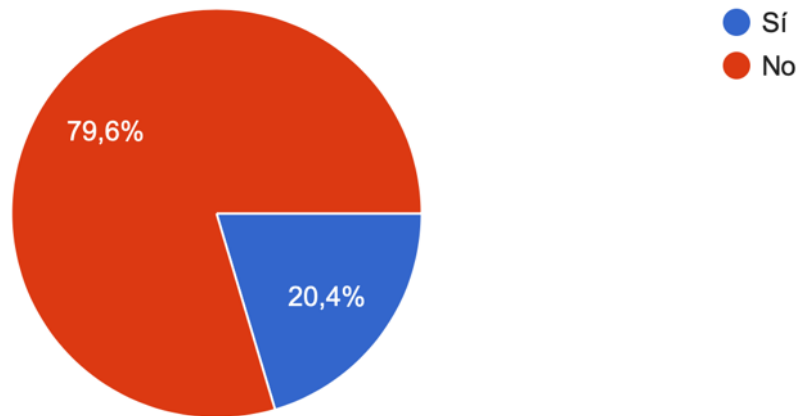


Fuente: elaboración propia

Según los datos recogidos en el Gráfico 4.7., alrededor del 20,40% de las personas han sido víctimas de acoso laboral o han presenciado casos de acoso en su lugar de trabajo, mientras que el 79,60% no ha experimentado esta situación. Estos resultados observados van en línea con los incluidos en el informe realizado por la Organización Internacional

del Trabajo junto con la Lloyd's Register Foundation y Gallup (2022), donde se apreciaba que 1 de cada 5 personas admitían haber sufrido situaciones de acoso en su lugar de trabajo.

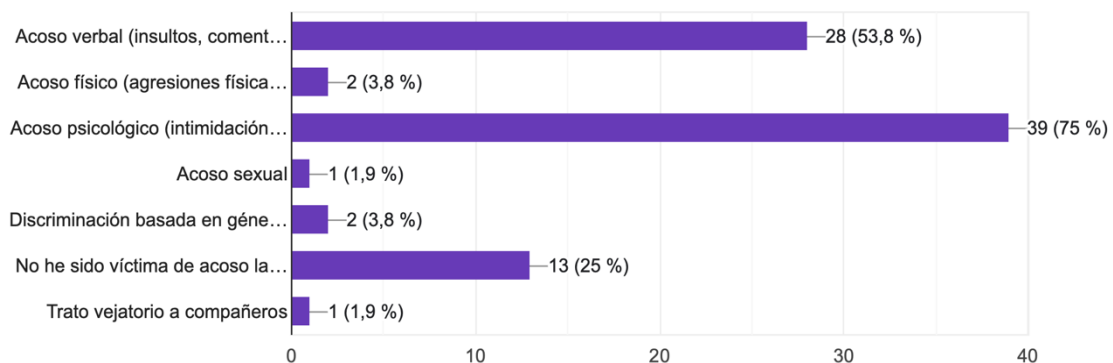
Gráfico 4.7. Experiencia de acoso laboral.



Fuente: elaboración propia

De ese porcentaje (20,40%, el equivalente a 52 personas), se estudian los tipos de acoso que se han experimentado o presenciado. El análisis de las respuestas recogido en el Gráfico 4.8. revela que el tipo de acoso más comúnmente experimentado por los encuestados es el acoso psicológico, con un 75% de las respuestas seleccionando esta opción. Le sigue el acoso verbal, con un 53,80%. Sin embargo, los casos de acoso físico, acoso sexual, discriminación basada en género, raza, religión u otro factor protegido, trato vejatorio a compañeros son menos frecuentes, con un porcentaje que oscila entre el 1,9% y el 3,8%. Es importante destacar que el 25% de los encuestados indicaron no haber sido víctimas de acoso laboral. Estos resultados proporcionan una visión general de los diferentes tipos de acoso experimentados en el ámbito laboral según la muestra analizada.

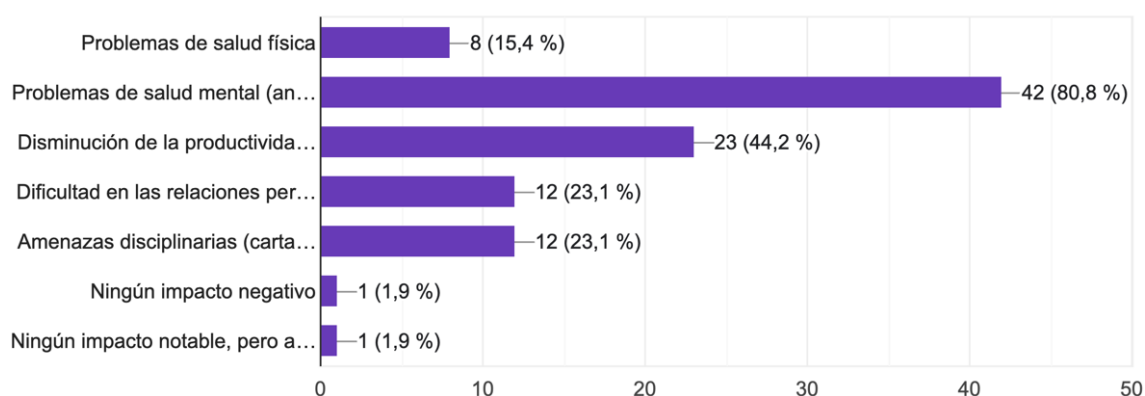
Gráfico 4.8. Tipos de acoso laboral.



Fuente: elaboración propia

El Gráfico 4.9. revela que la gran mayoría de los encuestados (80,8%) ha experimentado impactos negativos en su salud mental a causa del acoso laboral, incluyendo problemas como ansiedad, depresión y estrés. Además, un elevado porcentaje (44,20%) ha experimentado una disminución en su productividad laboral debido al acoso. También se mencionan otros impactos como dificultades en las relaciones personales (23,10%) y amenazas disciplinarias como cartas de sanción, traslados o despidos (23,10%). Es interesante destacar que solo un pequeño porcentaje (1,9%) indicó no haber experimentado ningún impacto negativo, y también se mencionaron otros impactos no especificados en la pregunta (1,9%). Estos resultados resaltan los efectos perjudiciales que el acoso laboral puede tener en la salud mental, el desempeño laboral y las relaciones interpersonales de los afectados, lo cual valida la información contenida en capítulos previos.

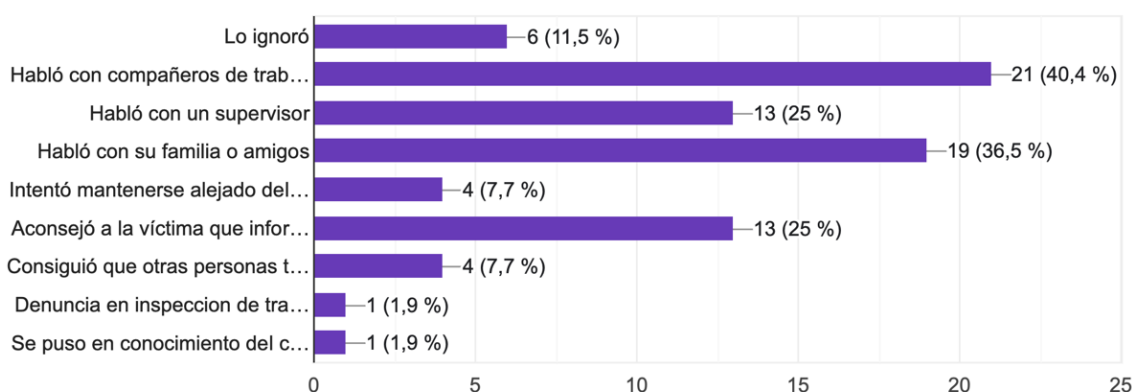
Gráfico 4.9. Repercusiones del acoso laboral.



Fuente: elaboración propia

El análisis de las respuestas revela diferentes formas de respuesta ante la intimidación o actos de intimidación en el entorno laboral (Gráfico 4.10.). Un porcentaje considerable de encuestados eligió hablar con compañeros de trabajo (40,40%) como una forma de hacer frente a la situación. También es destacable que un cuarto de los encuestados (25%) optó por hablar con un supervisor y aconsejar a la víctima que informe del incidente. Además, aproximadamente un tercio de los encuestados buscó apoyo en su familia o amigos (36,50%). Algunas respuestas menos comunes fueron intentar mantenerse alejado del trabajo (7,7%) y conseguir que otras personas transmitieran el incidente (7,7%). Además, se mencionaron acciones más formales y legales, como denunciar en Inspección de Trabajo (1,9%) o informar al Comité de Empresa para que ellos lo denunciasen a Recursos Humanos (1,9%). Estos resultados muestran una variedad de estrategias utilizadas por los encuestados para enfrentar el acoso laboral, desde buscar apoyo social hasta tomar acciones más formales.

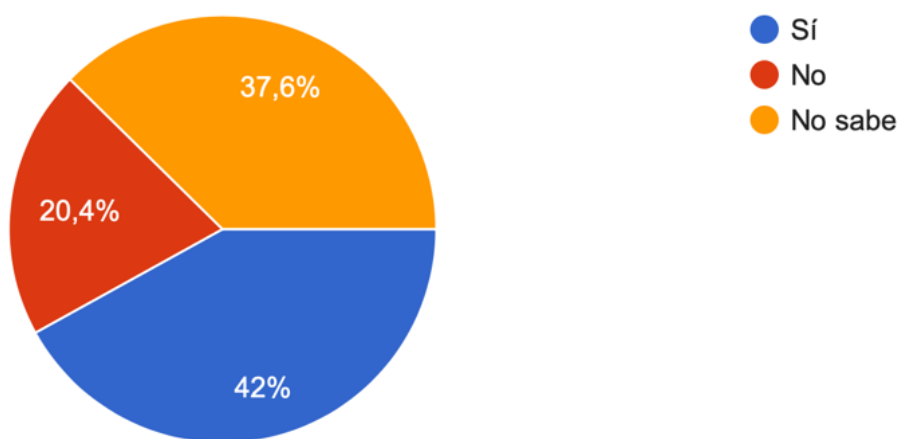
Gráfico 4.10. Apoyos y respuestas al acoso laboral.



Fuente: elaboración propia

El Gráfico 4.11. revela que el 42% de los encuestados afirma que sí existe algún protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en su centro de trabajo. Por otro lado, el 20,40% de los encuestados respondió que no existe un protocolo en su lugar de trabajo. Sin embargo, es especialmente interesante que el 37,60% de los encuestados no sepa si existe o no protocolo en su organización.

Gráfico 4.11. Existencia de protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral.



Fuente: elaboración propia

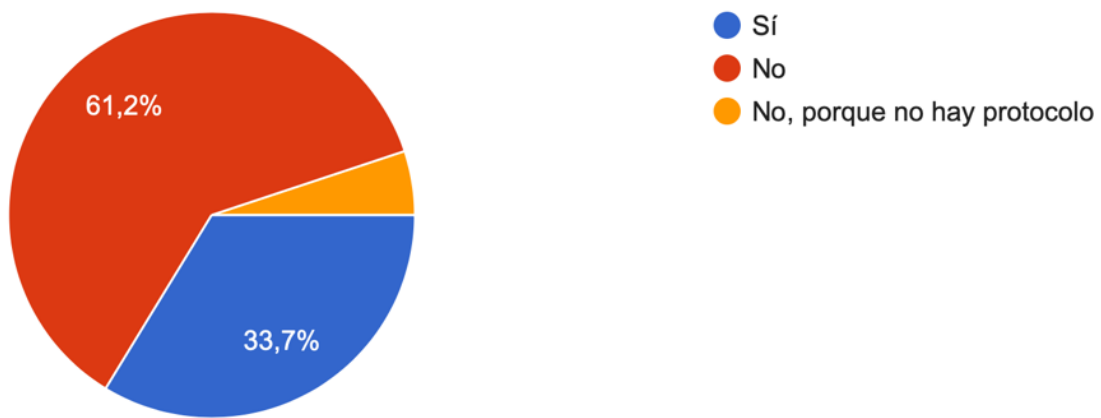
Relacionado con la pregunta anterior, el análisis de las respuestas revela que el 33,7% de los encuestados afirma haber recibido información sobre el protocolo de acoso laboral en su centro de trabajo frente al 61,20% de los encuestados indicó que no ha recibido información al respecto (Gráfico 4.12.). Además, un pequeño porcentaje del 5,10% mencionó que no hay información sobre el protocolo debido a que no existe un protocolo establecido en su lugar de trabajo.

Estos resultados indican que hay una variedad en la implementación de protocolos de prevención y actuación ante el acoso laboral en los centros de trabajo de los encuestados. Si bien un amplio porcentaje de empleados reporta la existencia de un protocolo, existe

una proporción considerable que desconoce la situación o no tiene certeza al respecto. Esto sugiere la importancia de una comunicación clara y transparente por parte de las organizaciones para informar a sus empleados sobre la existencia y los detalles del protocolo, brindándoles así una guía clara para abordar situaciones de acoso laboral.

Asimismo, es relevante destacar la necesidad de promover una mayor conciencia y difusión sobre la importancia de contar con protocolos de prevención y actuación ante el acoso laboral en todos los centros de trabajo. Estos protocolos son fundamentales para garantizar un entorno laboral seguro y libre de acoso, así como para proporcionar a los empleados los recursos necesarios para abordar cualquier situación de acoso de manera efectiva.

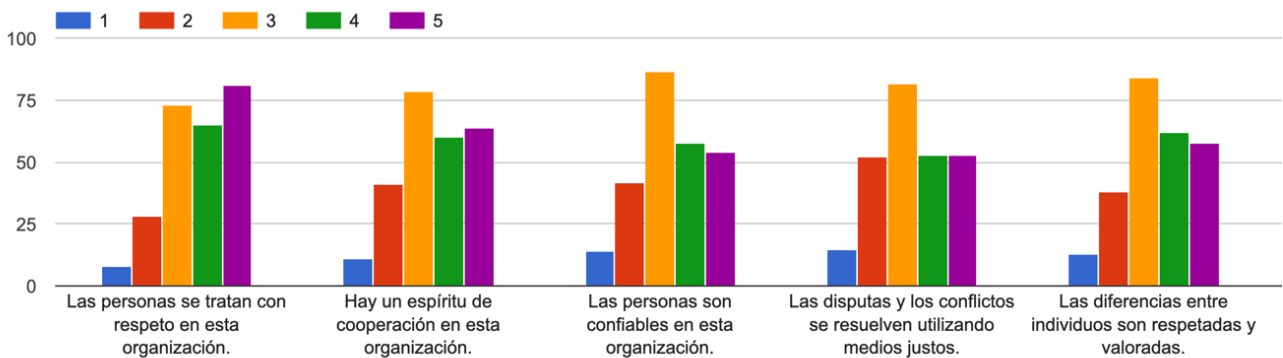
Gráfico 4.12. Información sobre protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral.

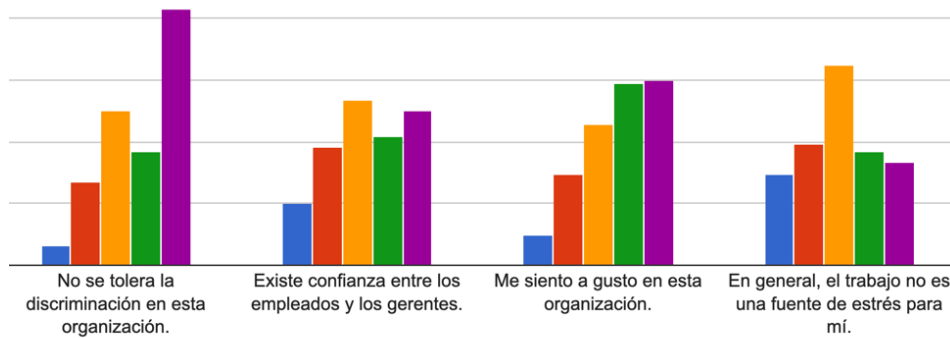


Fuente: elaboración propia

El Gráfico 4.13 ilustra el grado de conformidad de los encuestados con una serie de afirmaciones dadas acerca del ambiente laboral en la organización, el cual se midió mediante una escala Likert de 5 puntos, donde el 1 equivale a estar totalmente en desacuerdo y 5 a estar totalmente de acuerdo.

Gráfico 4.13. Ambiente laboral en la organización.





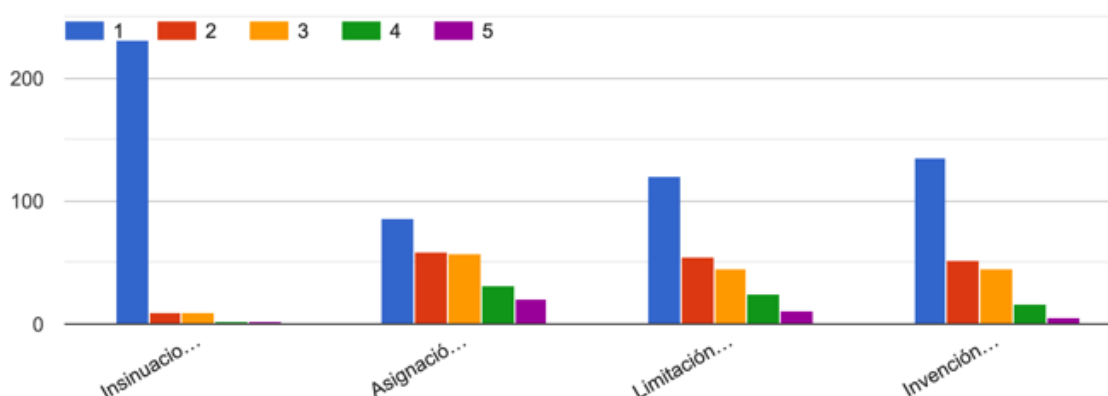
Fuente: elaboración propia

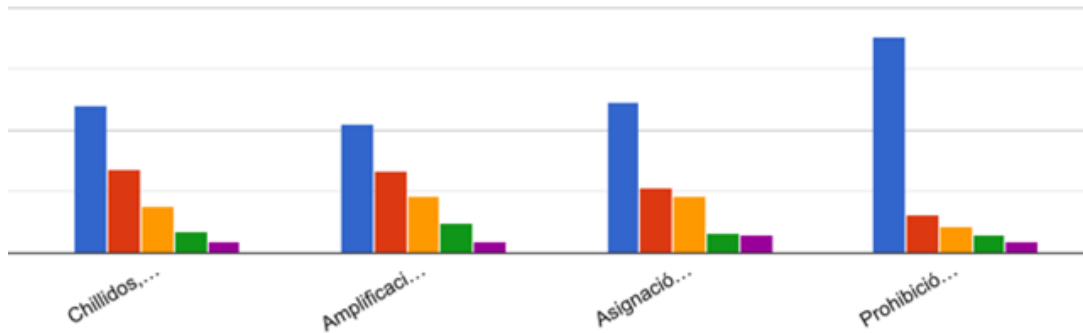
Las barras del gráfico indican la opinión ambivalente de un porcentaje de encuestados ante las afirmaciones formuladas. Cabe destacar que la mayoría está muy de acuerdo con que en su organización no se tolera la discriminación y las personas se tratan con respeto. La mayoría de los encuestados también afirman sentirse a gusto en su organización. Las barras que demuestran un mayor grado de desacuerdo son las relacionadas con el hecho de que exista confianza entre empleados y gerentes en la organización, así como que el trabajo sea una fuente de estrés para ellos.

Finalmente, el Gráfico 4.14. muestra la frecuencia con la que los encuestados se han enfrentado a alguna de las siguientes situaciones (siendo 1 muy raramente y 5 muy frecuentemente):

- He recibido insinuaciones o proposiciones sexuales.
- Me han asignado plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.
- Han limitado mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.
- Han inventado o difundido rumores y calumnias sobre mí.
- Me han chillado, gritado o elevado la voz intimidatoriamente.
- Han amplificado errores pequeños o intrascendentes de mi trabajo.
- Me han asignado tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional.
- Me han impedido adoptar las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.

Gráfico 4.14. Frecuencia de existencia de situaciones de acoso laboral.





Fuente: elaboración propia

De acuerdo con las respuestas obtenidas, la mayor parte de los encuestados ha afrontado el tipo de situaciones propuestas muy raramente o raramente, sobre todo las relacionadas con insinuaciones o proposiciones sexuales y la prohibición de adoptar las medidas de seguridad requeridas para la realización de un trabajo. Las situaciones más repetidas parecen ser aquellas que tienen que ver con la asignación de plazos de ejecución o cargas de trabajo no razonables, así como la amplificación de los errores.

CONCLUSIONES

El acoso laboral, también conocido como *mobbing*, está adquiriendo una presencia cada vez más alarmante en el entorno laboral, afectando a un número significativo de trabajadores, tal y como ha quedado demostrado en el estudio del presente trabajo. La encuesta llevada a cabo revela que aproximadamente el 20,40% de las personas han sido víctimas de acoso laboral o han presenciado casos de este fenómeno en su entorno. Estos datos se asemejan a los proporcionados por la OIT en 2022, que señala que el 22,8% de los trabajadores a nivel mundial han experimentado situaciones de acoso laboral.

Estas cifras demuestran la gran importancia de afrontar y atajar este problema. El acoso laboral se caracteriza por ser un comportamiento abusivo, repetitivo y no deseado que puede ocurrir en el entorno de trabajo, implicando, al menos a dos sujetos: acosador y acosado. Estas conductas de acoso pueden ser llevadas a cabo por diferentes actores, como un superior jerárquico, un compañero de trabajo o, en casos menos frecuentes, un subordinado. Con base en esta distinción, se puede clasificar el acoso laboral en dos categorías: acoso horizontal (entre trabajadores que se encuentran en el mismo nivel jerárquico) y acoso vertical (entre supervisor y subordinado o viceversa).

El impacto del acoso laboral no se limita solo a las personas directamente involucradas, sino que también afecta a toda la dinámica y el clima laboral de la organización. Genera un ambiente de miedo, estrés y desconfianza, que socava la productividad, el rendimiento y el desarrollo y la carrera profesional de los empleados.

Por este motivo, es fundamental que se tome conciencia sobre esta problemática y se implementen políticas y medidas efectivas para prevenir y abordar el acoso laboral. Las empresas y organizaciones deben promover una cultura de respeto, igualdad y empatía, donde se fomenten valores de colaboración y apoyo mutuo. Además, es esencial que existan mecanismos claros y seguros para que las víctimas puedan denunciar y recibir el apoyo necesario sin temor a represalias.

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARAMBURU-ZABALA, L. (2002).** Respuesta al acoso laboral. Programas y estrategias. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 20(2), 337-350.
- ARBONÉS LAPENA, H. I. (2014).** *Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva*. Albacete: Bomarzo.
- BERNAL, A. (2011).** *Conclusiones publicadas sobre el perfil del acosador*. Suplemento 1: Medicina y Seguridad del Trabajo. Instituto de Salud Carlos III, Ministerio de Ciencia e Innovación de España (57).
- BRANCH, S., RAMSAY, S. Y BARKER, M. (2013).** Workplace bullying, mobbing and general harassment: A review. *International Journal of Management Reviews*, 15(3), 280-299.
- CAMACHO-RAMÍREZ, A. (2018).** *Acoso laboral o mobbing*. Editorial Universidad del Rosario.
- CAMPS DEL SAZ, P., MARTÍN DAZA F., LÓPEZ GARCÍA SILVA, J. A. Y PÉREZ BILBAO, J. (1996).** Hostigamiento psicológico en el trabajo: el mobbing. *Salud y Trabajo*, 118, 10-14.
- DE MIGUEL BARRADO, V. Y PRIETO BALLESTER, J. M. (2016).** El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Perspectivas*, 38, 25-44.
- EINARSEN, S. Y SKOGSTAD, A. (1996).** Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201.
- EUROFUND (2015).** *Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies*. Dublin.
- GARCÍA CALLEJO, J. M. (2003).** *Protección jurídica contra el acoso moral en el trabajo o la tutela de la dignidad del trabajador*. Madrid: Federación de Servicios Públicos de UGT.
- GASCO GARCÍA, E. (2011).** Acoso moral laboral o “mobbing”. *Documentos de Trabajo. Seminario Permanente de Ciencias Sociales*, 6, 1-26.
- GONZÁLEZ TRIJUEQUE, D. Y GRAÑA GÓMEZ, J. L. (2009).** El acoso psicológico en el lugar de trabajo: Prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional [Workplace bullying: Prevalence and descriptive analysis in a multioccupational sample]. *Psicothema*, 21(2), 288–293.
- HIRIGOYEN, M.-F. (2001).** *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- HOEL, H. Y COOPER, C. L. (2000).** *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester: Manchester School of Management, UMIST.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2013).** Accidentes laborales y problemas de salud relacionados con el trabajo.
- INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION, LLOYD’S REGISTER FOUNDATION Y GALLUP (2022).** *Experiences of violence and harassment at work: A global first survey*. Ginebra.

- LEYMANN, H. (1996).** The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- LÓPEZ-CABARCOS, M., PICÓN-PRADO, E. Y VÁZQUEZ-RODRÍGUEZ, P. (2008).** Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 41-60.
- MANSILLA IZQUIERDO, F. (2009).** *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica*. EAE Editorial Academia Española.
- MARQUINA GUTIÉRREZ, K. (2020).** La prevención del acoso laboral como manifestación del poder empresarial. *Revista Jurídica del Trabajo*, 1(3), 72-95.
- MATUD AZNAR, M. P., VELASCO PORTERO, T., SÁNCHEZ TOVAR, L., DEL PINO ESPEJO, M. J. Y VOLTES DORTA, D. (2013).** Acoso Laboral en Mujeres y Hombres: Un estudio en la población española. *Salud de los Trabajadores*, 21(1), 19-30.
- MEEK, C. B. (2004).** Karoshi and ijime: The dark side of Japanese management in the 1990s: in the Japanese workplace. *Journal of Managerial Psychology*, 19(3), 312-331.
- MORENO JIMÉNEZ, B. Y BÁEZ LEÓN, C. (2010).** *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- MORENO-JIMÉNEZ, B., RODRÍGUEZ-MUÑOZ, A., MORANTE, M. E., GARROSA, E., RODRÍGUEZ-CARVAJAL, R. Y DÍAZ-GRACIA, L. (2008).** Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psychologica*, 7(2), 335-345.
- NISHIYAMA, A. (1996).** Among friends: The seductive power of bullying. *Japan Quarterly*, 43(4), 51.
- PÉREZ BILBAO, J. (2001).** Envejecimiento de la población laboral y gestión de recursos humanos. Algunos datos para la reflexión. *Boletín de Estudios Económicos*, 56(174), 575.
- PIÑUEL Y ZABALA, I. (2001).** *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- ROJO, J. V. Y CERVERA, A. M. (2005).** *El mobbing o acoso laboral*. Madrid: Tébar.
- RUANO HERNÁNDEZ, A. (2000).** Violencia y agresividad en el trabajo. *Mapfre Seguridad*, 20(78), 27-40.
- RUBIO DE MEDINA, M. D. (2008).** *Extinción del contrato laboral por acoso moral - mobbing-*. Barcelona: Bosch.
- TOMÁS MIGUEL, J. M., SANCHO REQUENA, P., NAVARRO PARDO, E. Y MELÉNDEZ MORAL, J. C. (2009).** Relaciones entre factores psicosociales y salud en función del sexo. *Ansiedad y estrés*, 15(1), 1-11.
- UGT (2009).** *Intervención en casos de acoso laboral*. Observatorio Permanente de riesgos psicosociales de UGT.

LEGISLACIÓN

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA (CE). Publicada en Boletín Oficial del Estado (BOE), núm. 311, de 29 de diciembre de 1978.

LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales (LPRL).
Publicada en Boletín Oficial del Estado (BOE), núm. 269, de 10 de noviembre de 1995.

REAL DECRETO DE 24 DE JULIO DE 1889 por el que se publica el Código Civil (CC). Publicado en Boletín Oficial del Estado (BOE), núm. 206, de 25 de julio de 1889.

RESOLUCIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339(INI)).

CONVENIO 190 DE LA OIT, Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190).

LEY ORGÁNICA 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (CP). Publicada en Boletín Oficial del Estado (BOE), núm. 281, de 24 de noviembre de 1995.

REAL DECRETO LEGISLATIVO 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

REAL DECRETO LEGISLATIVO 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (ET). Publicado en Boletín Oficial del Estado (BOE), núm. 255, de 24 de octubre de 2015.

ANEXO

SECCIÓN 1: PRESENTACIÓN

Buenos días. Mi nombre es Inés González Fernández y soy alumna de 4º curso de Administración y Dirección de Empresas en la Universidad de Oviedo. Actualmente me encuentro realizando una investigación sobre el acoso laboral, conocido también como *mobbing*. Agradecería su colaboración mediante la cumplimentación de la siguiente encuesta, que consta de una serie de preguntas que podrá responder en menos de 5 minutos. La participación es totalmente voluntaria y los datos obtenidos serán anónimos. Muchas gracias por su colaboración.

SECCIÓN 2: EXPERIENCIA PROFESIONAL

1. ¿Tiene experiencia profesional?

Respuesta:

- Sí
- No

SECCIÓN 3: EXPERIENCIA DE ACOSO LABORAL

2. ¿Ha sido víctima de acoso laboral o ha presenciado casos de acoso laboral en su lugar de trabajo?

Respuesta:

- Sí
- No

SECCIÓN 4: TIPO, REPERCUSIONES Y APOYOS

3. ¿Qué tipo(s) de acoso ha experimentado o visto? (Seleccione todas las opciones que correspondan)

Respuestas:

- Acoso verbal (insultos, comentarios despectivos...)
- Acoso físico (agresiones físicas, contacto no deseado...)
- Acoso psicológico (intimidación, humillación, manipulación...)
- Acoso sexual
- Discriminación basada en género, raza, religión u otro factor protegido
- No he sido víctima de acoso laboral pero he presenciado instancias de acoso
- Otra...

4. ¿Ha sufrido usted o la persona sujeta al acoso laboral algún impacto negativo a causa del acoso laboral? (Seleccione todas las opciones que correspondan)

Respuestas:

- Problemas de salud física

- Problemas de salud mental (ansiedad, depresión, estrés...)
- Disminución de la productividad laboral
- Dificultad en las relaciones personales
- Amenazas disciplinarias (cartas de sanción, traslados, despidos)
- Ningún impacto negativo
- Otra...

5. ¿Qué hizo en respuesta a la intimidación / presencia del acto de intimidación?
(Seleccione todas las opciones que correspondan)

Respuestas:

- Lo ignoró
- Habló con compañeros de trabajo
- Habló con un supervisor
- Habló con su familia o amigos
- Intentó mantenerse alejado del trabajo
- Aconsejó a la víctima que informe del incidente
- Consiguió que otras personas transmitieran el incidente
- Otra...

SECCIÓN 5: EN SU ÚLTIMO TRABAJO...

6. ¿Existe algún protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en su centro de trabajo?

Respuesta:

- Sí
- No
- No sabe

7. ¿Ha recibido información sobre el protocolo de acoso laboral de su centro de trabajo?

Respuesta:

- Sí
- No
- No, porque no hay protocolo

8. Señale su grado de conformidad con las siguientes afirmaciones, siendo 1 muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo.

	1	2	3	4	5
Las personas se tratan con respeto en esta organización.					
Hay un espíritu de cooperación en esta organización.					
Las personas son confiables en esta organización.					
Las disputas y los conflictos se resuelven utilizando medios justos.					

Las diferencias entre individuos son respetadas y valoradas.					
No se tolera la discriminación en esta organización.					
Existe confianza entre los empleados y los gerentes.					
Me siento a gusto en esta organización.					
En general, el trabajo no es una fuente de estrés para mí.					

9. Señale la frecuencia con la que ha experimentado o ha visto instancias de las afirmaciones abajo propuestas, siendo 1 muy raramente y 5 muy frecuentemente.

	1	2	3	4	5
Insinuaciones o proposiciones sexuales.					
Asignación de plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.					
Limitación del acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.					
Invencción o difusión de rumores y calumnias.					
Chillidos, gritos o tono de voz elevado con el fin de intimidar.					
Amplificación de errores pequeños o intrascendentes.					
Asignación de tareas o trabajos por debajo de capacidad profesional.					
Prohibición de adopción de medidas de seguridad necesarias para realizar las tareas asignadas.					

SECCIÓN 6: PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

10. ¿Cuál es su género?

Respuesta:

- Masculino
- Femenino
- Otro
- Prefiero no especificar

11. ¿Cuál es su edad?

Respuesta:

- Entre 16 y 20
- 21 – 30 años
- 31 – 40 años
- 41 – 50 años
- 51 años o más
- Prefiero no especificar

12. ¿Cuál es su nivel educativo?

Respuesta:

- Enseñanza secundaria o inferior

- Bachillerato o Formación Profesional
- Título Universitario (Grado, Diplomatura o Licenciatura)
- Postgrado (Máster Universitario y/o Doctorado)
- Prefiero no especificar

13. ¿En qué sector se incluye la actividad que desempeña?

Respuesta:

- Agricultura, ganadería y pesca
- Minería
- Fabricación
- Construcción
- Energía
- Telecomunicaciones
- Investigación y tecnología
- Finanzas
- Educación
- Comercio
- Hostelería
- Salud
- Turismo
- Transporte
- Otra...

14. ¿Cuál es su ocupación actual?

Respuesta:

- Empresario o autónomo
- Empleado por cuenta ajena
- Funcionario
- Estudiante
- Empleado del hogar
- Jubilado
- Actualmente en paro
- Prefiero no especificar

SECCIÓN 6: EMPLEADO POR CUENTA AJENA

15. Si la respuesta anterior ha sido “empleado por cuenta ajena”, ¿qué puesto ocupa en la estructura organizativa de la empresa?

Respuesta:

- Puesto de alta dirección
- Dirección departamental u otro puesto directivo intermedio
- Trabajador no directivo