



GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS

TRABAJO FIN DE GRADO

**“Acoso laboral: tipología, consecuencias psicosociales y
estrategias de prevención”**

ELENA MACARENA NIETO DE COSSÍO ARES

FACULTAD DE COMERCIO Y RELACIONES LABORALES

PALENCIA, 18 DE JUNIO DE 2025



UNIVERSIDAD DE VALLADOLID
GRADO EN RELACIONES LABORALES
Y RECURSOS HUMANOS

CURSO ACADÉMICO 2024-2025

TRABAJO FIN DE GRADO

**“Acoso laboral: tipología, consecuencias psicosociales y
estrategias de prevención”**

Trabajo presentado por: Elena Macarena Nieto de Cossío Ares

Tutor: José Ignacio García-Valdecasas Medina

FACULTAD DE COMERCIO Y RELACIONES LABORALES

Palencia, fecha 18 de junio de 2025

ÍNDICE

<u>1. INTRODUCCIÓN</u>	<u>1</u>
1.1 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	1
1.2 OBJETIVOS DEL TRABAJO	2
<u>2. CONCEPTO Y TIPOLOGÍA DEL ACOSO LABORAL.....</u>	<u>2</u>
2.1 DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL.....	2
2.2 TIPOS DE ACOSO LABORAL	3
2.2.1 ACOSO SEXUAL	3
2.2.2 ACOSO POR DISCRIMINACIÓN	4
2.2.3 ACOSO VERTICAL Y HORIZONTAL	4
2.3 FACTORES QUE FAVORECEN EL ACOSO LABORAL	5
<u>3. IMPACTO DEL ACOSO LABORAL EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES</u>	<u>6</u>
3.1 SÍNDROMES Y ENFERMEDADES ASOCIADAS	7
3.1.1 SÍNDROME DE BURNOUT	7
3.1.2 ESTRÉS POSTTRAUMÁTICO.....	7
3.1.3 DEPRESIÓN Y ANSIEDAD.....	8
3.1.4 TRASTORNOS FÍSICOS RELACIONADOS CON EL ACOSO	10
3.2 IMPACTO DEL ACOSO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD. LA IMPORTANCIA DEL ENTORNO LABORAL	11
<u>4. RELACIÓN ENTRE LOS SECTORES LABORALES AFECTADOS POR ACOSO Y ENFERMEDADES PRE Y POST COVID.....</u>	<u>12</u>
4.1 SECTORES LABORALES MÁS AFECTADOS POR TRASTORNOS ASOCIADOS AL ACOSO LABORAL	12
4.2 SECTORES LABORALES MENOS AFECTADOS POR TRASTORNOS ASOCIADOS AL ACOSO LABORAL	14
4.3 ESTADÍSTICAS PREVIAS A LA COVID 19	14
4.4 ESTADÍSTICAS POSTERIORES A LA COVID 19	14
<u>5. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DEL ACOSO LABORAL</u>	<u>18</u>
5.1 NORMATIVA LEGAL APLICABLE.....	18
5.2 POLÍTICAS EMPRESARIALES DE PREVENCIÓN.....	21

5.3 MECANISMOS DE DETECCIÓN Y ACTUACIÓN CONTRA EL ACOSO	
LABORAL	22
5.4 PROPUESTAS PARA FOMENTAR AMBIENTES LABORALES	
SALUDABLES	24
<u>6. CONCLUSIONES.....</u>	<u>26</u>
6.1 RESUMEN DE HALLAZGOS PRINCIPALES.....	27
6.2 PROPUESTA DE FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	27
<u>7. BIBLIOGRAFÍA.....</u>	<u>29</u>
<u>8. CITAS</u>	<u>36</u>
<u>9. ANEXOS</u>	<u>38</u>

1. INTRODUCCIÓN

El acoso laboral y los síndromes y enfermedades asociadas al entorno de trabajo constituyen un problema de gran relevancia en el ámbito profesional y social, con consecuencias tanto para la salud de los trabajadores como para la eficiencia organizacional. Con el tiempo, la sensibilización sobre estos conflictos ha ido en aumento, favoreciendo la implementación de regulaciones y estrategias de intervención, aunque todavía no se ha conseguido erradicar por completo estas situaciones.

Para este estudio es importante destacar la influencia de la pandemia de COVID - 19 ya que trajo consigo muchos cambios en las dinámicas laborales, intensificando algunos problemas ya existentes y dando lugar a nuevas formas de acoso y diferentes patologías relacionadas con el empleo. Aunque inició nuevas formas de organización laboral como el teletrabajo, el aumento de la carga laboral en sectores esenciales y la incertidumbre económica han influido en la aparición y agravamiento de estos fenómenos. Por ello, resulta fundamental analizar cómo han evolucionado el acoso laboral y las enfermedades derivadas del trabajo antes y después de la pandemia, a fin de comprender los cambios y los retos emergentes en el mundo laboral.

La decisión por la cual opté por hacer el trabajo sobre estos temas, es debido a que yo misma he sufrido algunos de ellos y me pareció interesante indagar más sobre su metodología, sus efectos, causas y, sobre todo, sus mecanismos de prevención y/o erradicación para poder llevar en un futuro una relación laboral más saludable en todos los aspectos. Además, me parece importante analizar en qué sectores ocurren más estos hechos, conocer las causas y determinar si las nuevas prácticas laborales después del COVID han aumentado o disminuido estos fenómenos.

1.1 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El análisis del acoso laboral y enfermedades relacionadas con este ámbito es un tema de vital importancia, ya que afecta tanto al bienestar individual de los trabajadores como al desempeño global de las organizaciones además que, a mí parecer, es un tema que a todos nos afecta muy de cerca, ya que es posible que personas cercanas o incluso nosotros mismos podamos a sufrir alguno de estos problemas.

1.2 OBJETIVOS DEL TRABAJO

Este estudio tiene como objetivo examinar los distintos tipos de acoso laboral y las enfermedades más frecuentes que nacen de esta relación laboral y su distribución en los diversos sectores. Además, abordará el impacto de la crisis sanitaria COVID – 19 en estos aspectos, comparando datos previos y posteriores a la pandemia para identificar tendencias y transformaciones. Finalmente, se analizarán estrategias de prevención y gestión, desde el marco legal hasta las iniciativas empresariales destinadas a promover entornos de trabajo seguros y libres de violencia.

2. CONCEPTO Y TIPOLOGÍA DEL ACOSO LABORAL

El acoso laboral es una problemática que afecta a los trabajadores en diversos sectores y puede tener graves consecuencias para la salud y bienestar. Se manifiesta a través de comportamientos reiterados que generan un ambiente hostil, afectando a la dignidad del empleado y su desempeño laboral.

2.1 DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL

Actualmente hay diversas definiciones del acoso laboral ‘mobbing’. Este concepto ha cambiado con el paso de los años. La primera vez que se utilizó esta palabra (tal y como lo conocemos hoy), fue por el profesor Heinz Leymann en 1990 “El terror psicológico o ‘mobbing’ en la vida laboral implica una comunicación hostil e inmoral, que es dirigida de manera sistemática por uno o unos cuantos individuos principalmente hacia un individuo que, debido al ‘mobbing’, es empujado a una situación de desamparo e indefensión, siendo retenido allí mediante continuas actividades de acoso psicológico. Estas acciones ocurren con mucha frecuencia (definición estadística: al menos una vez a la semana) y durante un largo periodo (definición estadística: al menos seis meses de duración). Debido a la alta frecuencia y larga duración del comportamiento hostil, este maltrato ocasiona un considerable sufrimiento psicológico, psicosomático y social.” (Leymann, 1996).

Heinz Leymann coge este término que ya había sido utilizado por Konrad Zacharias Lorenz, zoólogo, etólogo y ornitólogo austriaco ganador del Premio Nobel de Fisiología o Medicina en 1973, compartido con otros investigadores por sus “descubrimientos en

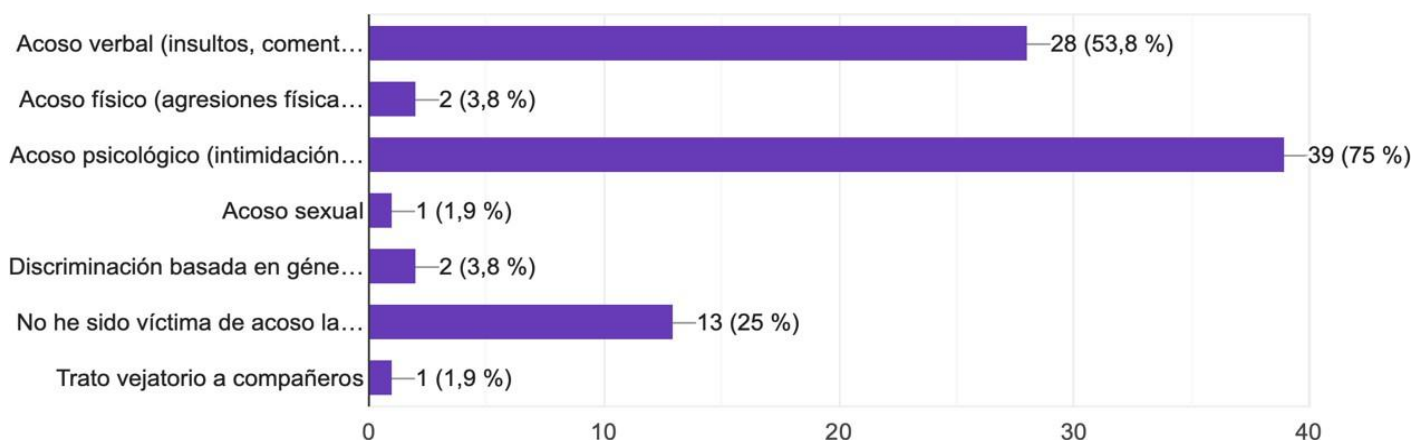
patrones de comportamiento individual y social” a partir de sus estudios del comportamiento animal. Este utiliza esta expresión para referirse al “ataque de una coalición de miembros débiles de una especie contra un individuo más fuerte” observado en las diferentes especies de animales en libertad. (Martin, 2009)

Podemos así definir el acoso laboral como una conducta repetitiva de hostigamiento, intimidación o abuso psicológico ejercida sobre un trabajador, con el propósito de menoscabar su dignidad, autoestima y estabilidad emocional. Puede manifestarse de diferentes formas, desde comentarios ofensivos hasta la exclusión sistemática del trabajador en su entorno laboral.

2.2 TIPOS DE ACOSO LABORAL

El siguiente gráfico muestra los datos de una encuesta realizada a 52 personas sobre los tipos de acoso sufrido en el ámbito laboral. Se puede apreciar que el más común es el acoso psicológico seguido del acoso verbal.

Gráfico 1: Tipos de acoso laboral.



Fuente: González Fernández, I (2023, julio) Acoso laboral en el ámbito español [Trabajo fin de grado Universidad de Oviedo] [tfg_InésGonzálezFernández01.pdf](#)

Existen diversas tipologías de acoso laboral, cada una con características específicas. Entre las más comunes se encuentran:

2.2.1 ACOSO SEXUAL

Es cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se

crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. Las principales víctimas del acoso sexual son las mujeres, mientras que los acosadores mayoritariamente son hombres.

Según la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres el artículo 7.1 define el acoso sexual como: “Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.” (Agencia Estatal, 2007)

2.2.2 ACOSO POR DISCRIMINACIÓN

“El acoso es una conducta no deseada que está basada en la raza, el color, la religión, el sexo (incluyendo orientación sexual, identidad de género y embarazo), el origen nacional, la edad (40 años o más), la discapacidad o la información genética (incluyendo historia médica familiar).” (Comisión para la igualdad de oportunidades en el empleo, s.f.)

Este tipo de acoso, también conocido como acoso discriminatorio, implica cualquier comportamiento que tenga como objetivo o como efecto atentar contra la dignidad de la persona o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, en función de alguno de los motivos protegidos legalmente. Aunque puede manifestarse de forma explícita, a menudo adopta formas más sutiles, como comentarios ofensivos disfrazados de humor, gestos de rechazo, exclusión sistemática o trato desigual en el acceso a recursos, ascensos u oportunidades. En el entorno laboral, por ejemplo, este tipo de acoso puede traducirse en burlas por el origen o acento, comentarios sexistas o misóginos, exclusión deliberada de dinámicas grupales, o represalias encubiertas por ejercer derechos relacionados con la maternidad, religión o discapacidad.

2.2.3 ACOSO VERTICAL Y HORIZONTAL

Dentro del acoso vertical podemos encontrar el acoso descendente y el acoso ascendiente. El acoso descendente se produce cuando la persecución proviene de un superior hacia un subordinado, este es el más frecuente y suele implicar abuso de poder claramente por el superior. Este tipo de acoso también se conoce como ‘bossing’.

El acoso ascendente, por el contrario, sucede cuando la víctima es un superior y, uno o varios trabajadores lo atacan o desacreditan para debilitar su autoridad. En este caso no es tan frecuente debido a que prevalece el miedo o temor a que el superior pueda tomar represalias.

Por otro lado, el acoso horizontal se da cuando el hostigador y la víctima se encuentran dentro del mismo nivel jerárquico o categoría profesional, es decir, entre compañeros. Estas acciones pueden estar motivadas por actitudes y sentimientos de competencia, envidia, conflictos...

2.3 FACTORES QUE FAVORECEN EL ACOSO LABORAL

Existen varios elementos que pueden llegar a favorecer la aparición del acoso laboral en una organización.

En cuanto a la organización, nos podemos encontrar que este tipo de empresas tienen un sistema con una base deficiente y de carácter autoritario, con estructuras jerárquicas rígidas y falta de comunicación. Además, no tienen un organigrama claro ni conocido por todos los miembros ni tampoco poseen políticas de prevención del acoso.

El ambiente de trabajo es competitivo y hostil, con mucha presión por alcanzar los objetivos establecidos. Las sobrecargas de tareas y la competencia desleal favorecen a que estas situaciones de acoso emerjan entre los empleados. También hay que prestar atención a los directivos y supervisores ya que, por su débil liderazgo y falta de supervisión, no gestionan adecuadamente los conflictos laborales, lo cual puede contribuir a un empeoramiento de las situaciones hasta llegar a convertirse en acoso. La falta de normativas y sanciones favorece a estos agresores a que actúen con impunidad debido a la ausencia de protocolos para sancionar el acoso laboral. Por último, tenemos que tener en cuenta la influencia de las diferencias individuales de los trabajadores al acoso laboral, factores como la edad, el género, la orientación sexual, etnia o discapacidad pueden beneficiar a los acosadores para convertir a las víctimas en blanco de acoso.

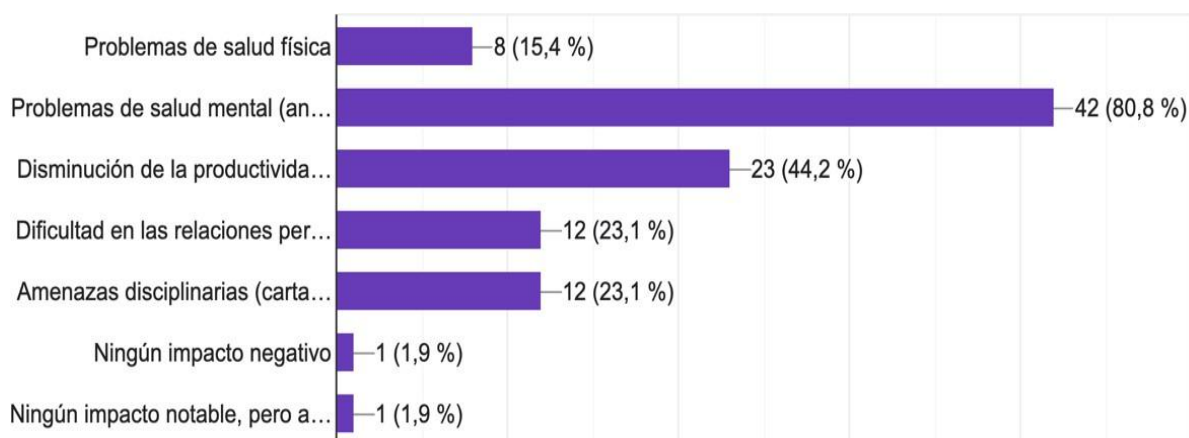
El conocimiento de todas estas variables es de gran importancia para poder llegar a tener una implementación de estrategias efectivas de prevención y gestión del acoso laboral en el ámbito empresarial.

3. IMPACTO DEL ACOSO LABORAL EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

El acoso laboral tiene un gran impacto tanto en la salud física como mental de aquellos trabajadores que lo sufren. Las víctimas de este fenómeno, pueden experimentar una variedad de síndromes y enfermedades que afectan a su bienestar personal y a su desempeño profesional.

El gráfico de abajo, revela que la gran mayoría de los encuestados (80,80 %) 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 (1,90 %) indicó no haber experimentado ningún impacto negativo. También se mencionaron otros impactos no especificados en la pregunta (1,90 %). 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. (González Fernández, 2023)

Gráfico 2: Repercusiones del acoso laboral.



Fuente: González Fernández, I (2023, julio). Acoso laboral en el ámbito español
[Trabajo fin de grado Universidad de Oviedo]
https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/69207/tfg_In%C3%A9sGonzálezFernández01.pdf?sequence=4&isAllowed=y

50

3.1 SÍNDROMES Y ENFERMEDADES ASOCIADAS

Debido a este malestar que experimentan los trabajadores que sufren acoso en sus puestos de trabajo, pueden llegar a desarrollar diferentes síndromes y enfermedades. En los siguientes apartados se explicarán los más comunes.

3.1.1 SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de *burnout* o síndrome del quemado o de desgaste profesional, es una respuesta al estrés laboral crónico, que “ocasiona tres tipos de síntomas; en primer lugar, son los cognitivos, estos abarcan la decepción profesional y la frustración, en segundo lugar, están los emocionales, que implica el desgaste emocional y la culpa, por último, los actitudinales, que se vinculan con la indolencia e indiferencia frente a la organización o los clientes.” (Barral-Coral, German Alban, & López-Barba, 2021). Por ende, los síntomas más característicos del desgaste profesional son el agotamiento emocional, la despersonalización, sentimiento de realización personal bajo, colapso en la capacidad de comunicarse y crisis existencial, que puede implicar la pérdida del sentido del trabajo e incluso de la vida.

Hay que tener en cuenta que el cansancio y la frustración dinamitan las capacidades básicas de la persona, convirtiéndola en incapaz de asumir responsabilidades y aislándola de su entorno.

3.1.2 ESTRÉS POSTTRAUMÁTICO

El trastorno de estrés postraumático (TEPT) en el ámbito laboral es una enfermedad mental causada, principalmente por haber vivido o presenciado situaciones de acoso laboral severo.

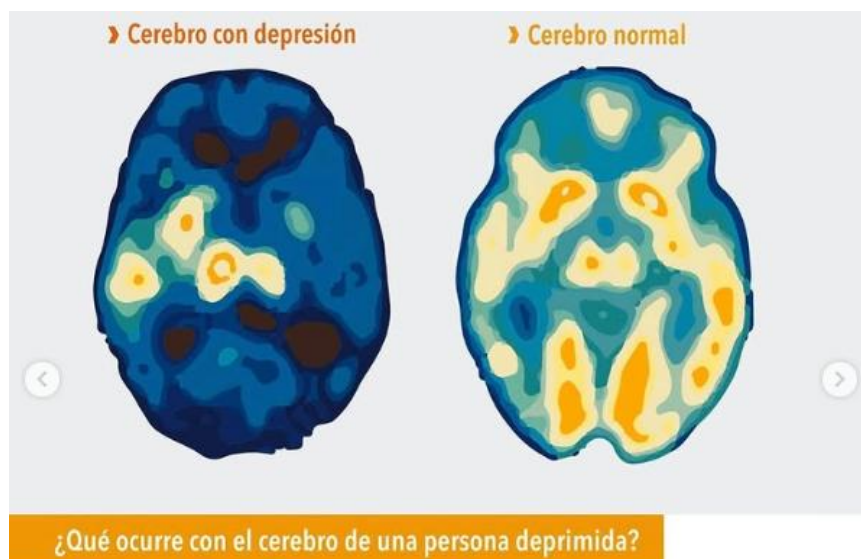
“Entre los factores favorecedores de un TEPT en el lugar de trabajo son:

- Adaptación a los horarios de trabajo. Muchos trabajadores soportan la carga de tener que adaptarse al cambio de turnos, lo que puede causar somnolencia y fatiga.
- Horarios. La necesidad de cumplir horarios poco flexibles constituye, a menudo, un importante factor de estrés.

- Trato con el público. Hacerse frente a las exigencias del público, en ocasiones poco razonables, representa una fuente considerable de estrés.
- Aislamiento. El trabajo en solitario constituye un factor de riesgo importante. Si surge un problema, la consecución de ayuda puede plantear dificultades y demorarse. Además, si el personal no se mantiene ocupado, el aburrimiento puede provocar pérdidas de atención que favorecen los accidentes.
- Estancia fuera de casa. Al estrés derivado de vivir con el equipaje preparado y de tener que adaptarse a comidas y alojamientos desconocidos, hay que añadir el causado por la separación de familiares y amigos.
- Problemas de salud. En la mayoría de los países industrializados, se obliga a los trabajadores a someterse a exploraciones médicas periódicas con el fin de comprobar su capacidad física y psicológica para cumplir con los requisitos establecidos en la legislación. La agudeza visual y auditiva, la fuerza y la flexibilidad musculares son algunos de los aspectos analizados.
- Drogas y alcohol. Los medicamentos consumidos en el tratamiento de diversos trastornos pueden provocar somnolencia y perjudicar la capacidad de atención, el tiempo de reacción y la coordinación, sobre todo cuando se combinan con la ingestión de bebidas alcohólicas.” (Diaconu, 2010)

3.1.3 DEPRESIÓN Y ANSIEDAD

Imagen 1



En las personas con depresión, el PET scan generalmente muestra disminución de la actividad de:

Fuente: Adorno, V. [@dr.victoradorno]. (2023, Octubre 27) Tratamiento eficaz para la depresión y ansiedad. [Post Instagram]. Instagram https://www.instagram.com/p/Cy5tFF1LiCa/?img_index=4

La depresión y la ansiedad se encuentran entre las consecuencias psicológicas más habituales del acoso laboral, afectando en gran manera a la salud mental de los trabajadores que lo padecen. Una exposición continuada en estos ambientes adversos genera una sensación de amenaza, aislamiento y desesperanza continua que hace desestabilizar la parte emocional de los sujetos que lo padecen.

Según el psiquiatra Jesús V. Cobo Gómez la depresión puede abordarse desde tres enfoques diferentes: se puede ver como un trastorno, que se da cuando se presentan ciertos síntomas característicos y detectables; como un síntoma aislado o en compañía de otros sin relación directa; o como un síndrome basado en la tristeza y sus síntomas están relacionados.

La O.M.S.¹ que dice que es “un trastorno mental frecuente que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración, puede hacerse crónica o recurrente y dificultar el desempeño en el trabajo o los estudios y la capacidad para afrontar la vida diaria.” (Organización Mundial de la Salud, 2023)

La O.M.S. también tiene una definición para la ansiedad “es un trastorno mental común que se caracteriza por un sentimiento de preocupación, miedo o aprensión excesiva y persistente, que suele estar acompañado por síntomas físicos como taquicardia, sudoración, tensión muscular, dificultad para respirar o molestias gastrointestinales.” (Organización Mundial de la Salud, 2023)

Sentir ansiedad en algún momento de nuestras vidas es normal ante situaciones de estrés y/o peligro, pero estas son ocasionales. Los trastornos de ansiedad se pueden diferenciar por la intensidad, duración y frecuencia de los síntomas que son desmedidos en relación con la situación real que se está viviendo y que, interfieren significativamente con las actividades diarias y la calidad de vida de los afectados.

Existen varios tipos de trastornos de ansiedad:

- Trastorno de ansiedad generalizado (T.A.G.): se caracteriza por una preocupación excesiva e incontrolable sobre diversos aspectos de la vida cotidiana. persiste al menos seis meses.
- Trastorno de pánico: implica episodios repentinos e intensos de miedo que pueden incluir síntomas físicos. Suelen aparecer sin un desencadenante claro y genera temor a que vuelva a ocurrir.
- Fobias específicas: se caracteriza por tener un miedo intenso e irracional ante diferentes elementos, como pueden ser objetos, animales, sensaciones, actividades... por lo que la persona afectada tiende a evitar esto que teme.
- Fobia social: miedo a situaciones sociales o de actuación en público, por temor a sentirse juzgado, avergonzado o ser rechazado.

¹ Organización Mundial de la Salud

- Agorafobia: miedo a estar en lugares o situaciones en las que provocan pánico y sensación de estar atrapado, indefenso o avergonzado.
- Trastorno de ansiedad por separación: miedo excesivo a separarse de personas con las que se tiene un fuerte vínculo emocional

Tanto la ansiedad como la depresión son trastornos que no solo afectan al bienestar emocional del trabajador, sino que también tienen un impacto directo en el rendimiento profesional. Baja la capacidad de concentración, en la toma de decisiones y en la ejecución de tareas habituales. Además, la combinación de la depresión y la ansiedad puede derivar en cuadros más graves, como pensamientos autodestructivos o conductas de evitación extrema que culminan en una desvinculación total del entorno laboral.

Un aspecto preocupante es que muchas veces estos síntomas pasan desapercibidos o son minimizados dentro de la cultura organizacional, lo cual retrasa la intervención profesional y agrava el problema. La falta de políticas claras para detectar y tratar estos problemas contribuye arraigo de estas patologías en entornos laborales.

3.1.4 TRASTORNOS FÍSICOS RELACIONADOS CON EL ACOSO

El impacto del acoso laboral no solo se limita al plano psicológico, sino que mantiene una relación estrecha con ciertos trastornos físicos, que afectan a la calidad de vida del trabajador e incrementan el riesgo de enfermedades crónicas. Esta conexión mente-cuerpo ha sido ampliamente documentada y se conoce como somatización del estrés.

Uno de los síntomas físicos más comunes es el dolor muscular crónico, especialmente en la zona cervical, hombros y espalda, provocados por una tensión muscular sostenida. También puede haber trastornos gastrointestinales (gastritis, colon irritable, úlceras...) que se generan por un desequilibrio del sistema digestivo relacionados con altos niveles de cortisol, la hormona del estrés.

El insomnio es otra consecuencia habitual que no solo provoca fatiga física, sino también un deterioro de las funciones cognitivas y emocionales, agravando los cuadros de ansiedad y/o depresión. Las alteraciones del sueño se traducen en una menor capacidad de respuesta, disminución de la productividad y un aumento del riesgo de accidentes laborales.

Además, el acoso laboral ha sido vinculado con el desarrollo de enfermedades cardiovasculares, como la hipertensión arterial o las arritmias, debido a la activación constante del sistema nervioso simpático. Esta respuesta biológica, que debería ser puntual y adaptativa ante una amenaza, se vuelve patológica cuando se prolonga en el tiempo.

En algunos casos, se ha observado también una debilitación del sistema inmunológico, lo que conlleva a una mayor predisposición a infecciones o procesos inflamatorios. A largo

plazo, estos efectos físicos pueden derivar en incapacidades laborales parciales o totales, generando no solo un grave perjuicio al trabajador, sino también un impacto económico considerable para la empresa y el sistema de sanidad pública.

La detección temprana de estos síntomas y su relación con el contexto laboral es fundamental para diseñar intervenciones eficaces, tanto desde el punto de vista médico como empresarial. Sin embargo, aún persiste una falta de sensibilización generalizada sobre los efectos físicos del acoso, lo que dificulta su diagnóstico y tratamiento adecuado

3.2 IMPACTO DEL ACOSO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD. LA IMPORTANCIA DEL ENTORNO LABORAL

El impacto del acoso no se limita solo a los trabajadores afectados sino también a las empresas, ya que pueden sufrir consecuencias significativas como la disminución de la productividad o bajas médicas frecuentes y prolongadas, no solo por el daño psicológico que produce el acoso laboral en el trabajador, sino también por la aparición de síntomas físicos que le impiden continuar su jornada habitual. Todo ello puede llevar a una mayor rotación de personal, menor compromiso laboral y deterioro del clima organizacional.

A nivel económico, las empresas hacen frente a consecuencias del acoso laboral: gastos por indemnizaciones, procesos judiciales, tratamientos médicos o psicológicos de los trabajadores afectados, así como el tiempo y recursos que deben de invertirse para cubrir las ausencias o formar a nuevos trabajadores. También deben cubrir mayores gastos por absentismo y menor rendimiento, además del daño reputacional que conlleva y que cada vez es más importante en un mercado laboral donde los valores corporativos pesan tanto como las condiciones salariales; si esto no se cuida, el resultado es una empresa menos atractiva para futuros talentos y con menor capacidad de competir a largo plazo.

Además, las relaciones entre compañeros también se ven afectadas, se vuelven más frías y desconfiadas, con la consecuente reducción de la colaboración. Un entorno en el que no se actúa ante el acoso laboral transmite el mensaje de que la empresa no protege a sus empleados, lo cual daña la confianza en los líderes, debilita el compromiso de los trabajadores y trabajadoras y genera una cultura organizacional frágil y propensa a conflictos internos.

Otro de los efectos más graves y menos visibles del acoso laboral es la pérdida de talento; las personas que cuentan con mayor preparación o sensibilidad ética suelen ser las primeras en abandonar un entorno donde se permite el maltrato.

En conclusión, el impacto del acoso laboral no se limita a un problema de salud aislado de un trabajador, sino de una amenaza estructural que compromete la eficiencia, estabilidad y ética del entorno de trabajo. Invertir en prevención y protocolos claros y formación en convivencia no es solo una obligación legal o moral, sino también una estrategia inteligente para construir lugares de trabajo más productivos, sostenibles y humanos.

4. RELACIÓN ENTRE LOS SECTORES LABORALES AFECTADOS POR ACOSO Y ENFERMEDADES PRE Y POST COVID

El acoso laboral y los trastornos asociados como el síndrome de *burnout*, la ansiedad o la depresión, no afectan de manera igualitaria a todos los sectores profesionales. Las características estructurales de cada ámbito laboral, así como el nivel de presión, la organización jerárquica o la carga emocional del trabajo, influyen considerablemente en la prevalencia del acoso y sus consecuencias. Además, la irrupción de la pandemia del COVID-19 supuso un punto de inflexión que modificó profundamente las dinámicas laborales, generando nuevas formas de acoso, (como el acoso virtual,) y agravando los efectos sobre la salud mental.

4.1 SECTORES LABORALES MÁS AFECTADOS POR TRASTORNOS ASOCIADOS AL ACOSO LABORAL

Diversas investigaciones han identificado que los sectores con mayores tasas de acoso y enfermedades relacionadas son aquellos que combinan alta exigencia emocional, exposición continua al público y estructuras jerárquicas rígidas. Destacan cuatro sectores:

- Sanidad y atención socio sanitaria: médicos, enfermeros, cuidadores... han sido históricamente uno de los colectivos más vulnerables al acoso, especialmente en contextos de sobrecarga asistencial y falta de recursos. Durante la pandemia, el impacto fue aún mayor, con jornadas extenuantes, presión institucional y falta de apoyo emocional.
- Educación: profesores, especialmente en etapas educativas obligatorias. Este colectivo se enfrenta a múltiples focos de tensión, desde la relación con los estudiantes y familias hasta la presión administrativa. El entorno escolar que debería ser seguro, ha demostrado ser un espacio donde también se producen situaciones de aislamiento, desprestigio y acoso entre compañeros.
- Administración pública: la rigidez estructural y las relaciones jerarquizadas hacen que, en ciertos organismos, existan contextos donde el acoso se perpetúa a través de prácticas normalizadas o difíciles de denunciar.
- Hostelería y comercio: la atención directa al cliente, la temporalidad y la inestabilidad laboral aumentan los factores de riesgo. Además, en estos sectores es frecuente la presencia de desigualdades de poder marcadas por cuestiones de género o edad.

En 2021 el Ministerio de Trabajo publicó la “Guía para la actuación frente al acoso en el trabajo” e incluyó una tabla sobre los factores de riesgo psicosocial más frecuentes en los sectores más expuestos.

Tabla 1

SECTOR	FACTORES DE RIESGO MÁS FRECUENTES
Hostelería	Excesiva carga de trabajo, horarios prolongados, relaciones conflictivas entre compañeros o con clientes, malas comunicación, reparto inadecuado de tareas.
Sanidad	Exceso de carga física y emocional, relaciones conflictivas entre compañeros o con pacientes y sus familiares, conflictos de rol y reparto inadecuado de tareas, falta de apoyo y compensación, malas comunicaciones. Derecho a la desconexión.
Trabajo Social	Exceso carga emocional, relaciones conflictivas con clientes o terceros, conflictos de rol, falta de apoyo y compensación, malas comunicaciones.
Educación	Relaciones conflictivas con alumnos y familiares, carga emocional, conflictos de rol, falta de apoyo y compensación, malas comunicaciones.
Administración Pública	Relaciones conflictivas con compañeros o terceros, conflictos de rol y reparto inadecuado de tareas, falta de apoyo y compensación, malas comunicaciones.
Call Center	Relaciones conflictivas con terceros o clientes, trabajo nocturno o a turnos, falta de apoyo y compensación, carga mental.
Transporte	Carga de trabajo excesiva, trabajo nocturno y a turnos, horarios largos, relaciones conflictivas con clientes y terceros, falta de apoyo y compensación
Construcción	En la gestión de las empresas: exceso de carga de trabajo, inadecuado reparto de tareas, falta de apoyo y compensación, carrera profesional, horarios largos y conciliación con la vida personal.
Comercio	Relaciones conflictivas con clientes y terceros, falta de autonomía en la realización del trabajo, falta de apoyo y compensación, derecho a la desconexión, horarios irregulares y conciliación con la vida personal.
Industria	Trabajo nocturno y a turnos, excesiva carga de trabajo, mal reparto de tareas, falta de autonomía y control.

4.2 SECTORES LABORALES MENOS AFECTADOS POR TRASTORNOS ASOCIADOS AL ACOSO LABORAL

Por el contrario, algunos sectores han mostrado una menor incidencia de acoso laboral, debido en parte a una cultura organizativa más horizontal, mayor autonomía individual y condiciones laborales más flexibles. Entre ellos se encuentran:

- Tecnología y desarrollo digital: En general, las empresas tecnológicas presentan entornos más dinámicos, donde se promueve la creatividad, el trabajo remoto y la evaluación por resultados, lo que reduce tensiones personales y favorece relaciones laborales más igualitarias.
- Investigación científica y académica independiente: aunque no exento de problemas, este sector permite una mayor autorregulación de los tiempos y tareas por lo que, disminuye los conflictos jerárquicos diarios.
- *Startups*² y empresas con enfoque en bienestar organizacional: en los últimos años ha crecido la conciencia sobre la salud mental en entornos emergentes, donde se incorporan prácticas de prevención y gestión emocional desde el inicio de la actividad empresarial.

4.3 ESTADÍSTICAS PREVIAS A LA COVID 19

Antes de la pandemia, los estudios sobre el acoso laboral, ya reflejaban una prevalencia preocupante, especialmente en los sectores feminizados o con alta carga emocional. Según los datos del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), en 2019, cerca del 15 % de los trabajadores españoles afirmaba haber sido objeto de conductas hostiles de manera frecuente o muy frecuente. El *burnout* afectaba de forma significativa al personal sanitario, con una incidencia de más del 30 % en enfermería.

En el mismo periodo, se estimaba que los trastornos mentales derivados del estrés laboral, representaban el 16 % de las causas de incapacidad temporal en Europa, con un crecimiento sostenido desde la década anterior. Estos datos ya apuntaban a una tendencia preocupante que la llegada de la pandemia intensificó.

4.4 ESTADÍSTICAS POSTERIORES A LA COVID 19

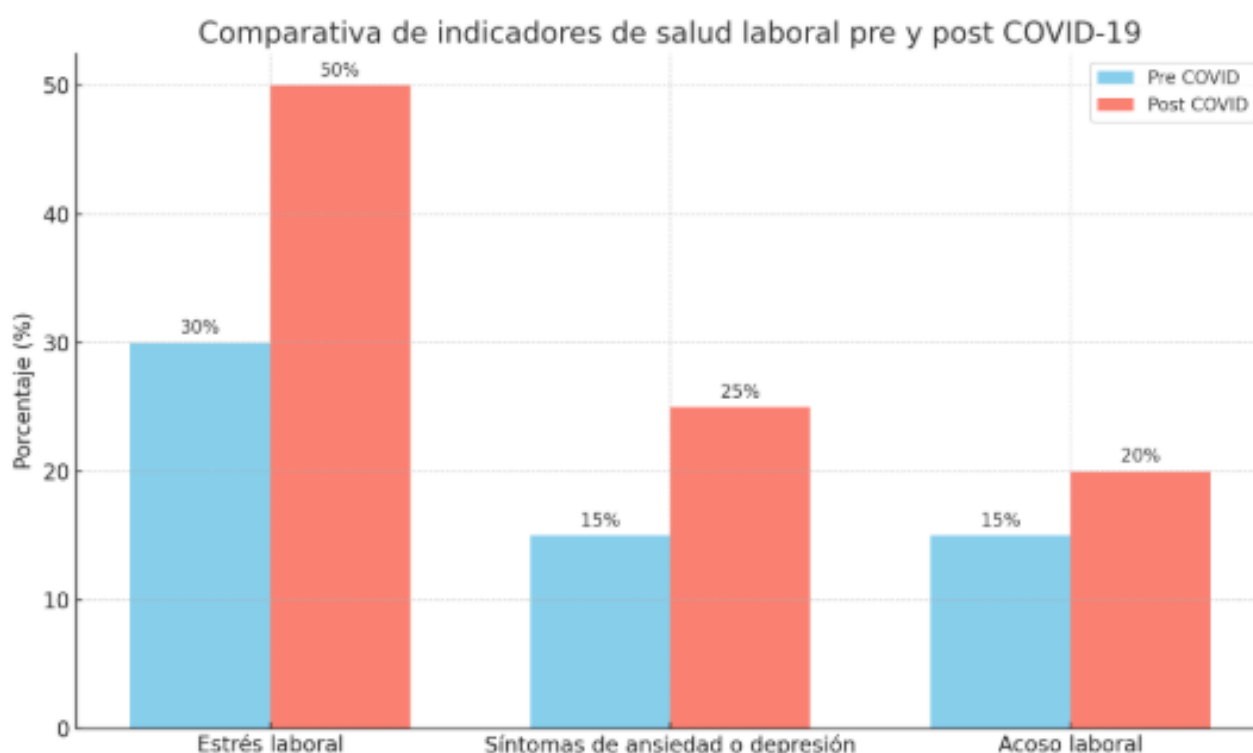
² Un startup es una empresa de reciente creación, que se basa en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para comercializar sus productos o servicios. Presenta un modelo de negocio escalable y su prioridad es crecer de manera ágil y rápida.

Con la llegada del COVID-19, la situación se agravó. El aislamiento social, la incertidumbre económica, el teletrabajo forzado y la reorganización abrupta de muchos entornos laborales, derivaron en nuevas formas de acoso (como el acoso virtual o la presión excesiva en remoto) y un incremento en los problemas de salud mental.

Según la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (Eurofound, 2021), más del 50 % de los trabajadores europeos manifestaron haber experimentado estrés frecuente durante el primer año de pandemia, y un 25 % declaró síntomas compatibles con ansiedad o depresión. En el ámbito sanitario, un estudio publicado en “*The Lancet Psychiatry*” evidenció que más del 45 % del personal médico en Europa reportó síntomas de agotamiento severo en 2021.

En España, una encuesta de 2022 del sindicato CSIF, indicó que un 70 % de los empleados públicos percibieron un aumento del estrés laboral tras la pandemia, y un 20 % declaró haber sufrido algún tipo de acoso o presión en su entorno de trabajo.

Gráfico 3: Comparativa de indicadores de salud laboral pre y post COVID-19.



Fuente: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2023, Mayo 23).
Impacto de la COVID-19 en los programas de Promoción de la Salud en el Trabajo. Impacto de la COVID-19 en los programas de Promoción de la Salud en el Trabajo | INSST

En el gráfico, podemos observar que un aumento en el estrés laboral, ansiedad y depresión y en el acoso laboral. El cambio más drástico ha sido en el estrés laboral, que antes del COVID estaba en un 30 % y después subió a 50 %. Esta subida puede atribuirse a la

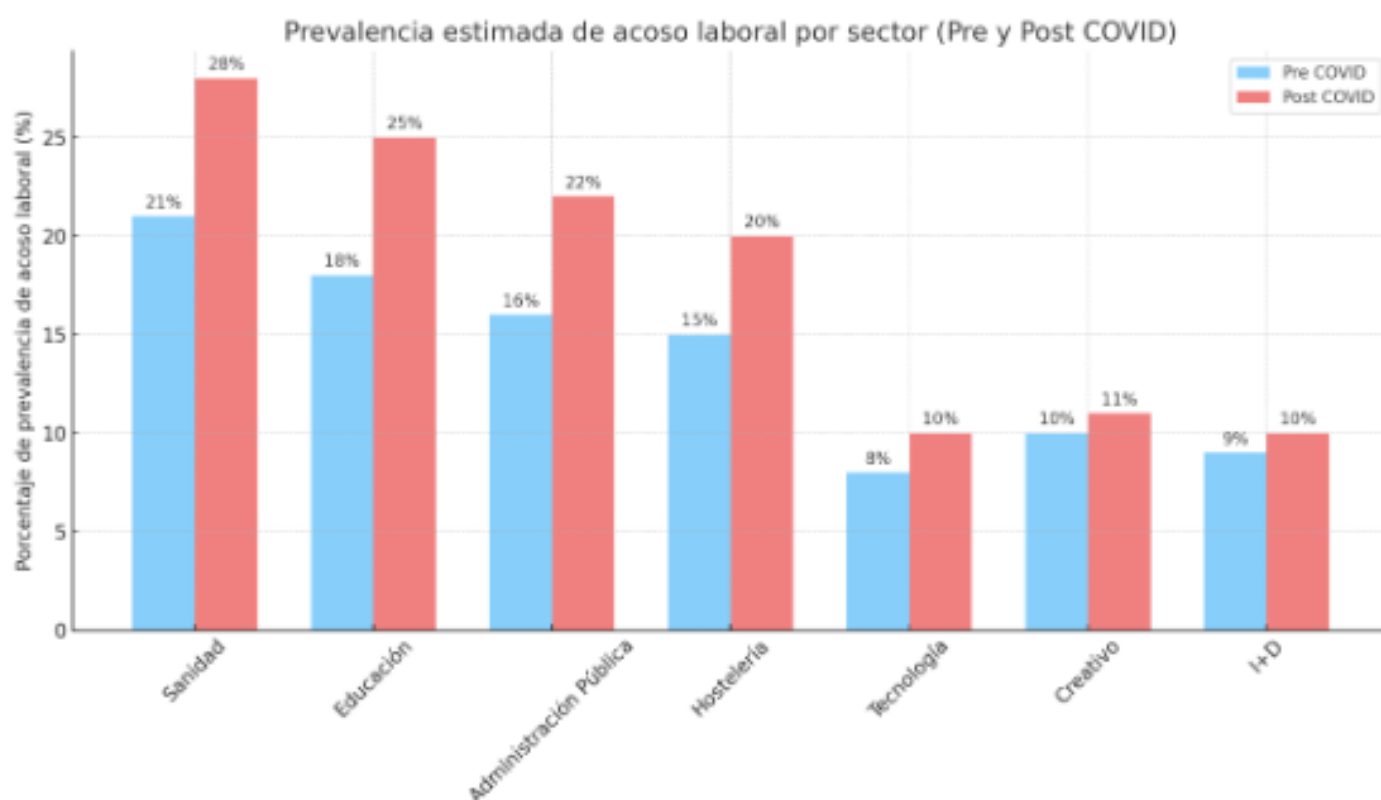
presión añadida en sectores esenciales, el temor al contagio, la incertidumbre contractual y el aumento de las cargas laborales.

En cuanto a los síntomas de ansiedad y depresión, se ha duplicado prácticamente la incidencia (de un 15 % a un 25 %). Este incremento refleja el impacto directo del aislamiento social, el teletrabajo sin regularización, la hiper conectividad y la falta de desconexión digital, así como el miedo prolongado e incertidumbre durante los meses más críticos de la pandemia.

Por último, el acoso laboral también ha registrado un ascenso, aunque más moderado, pasando del 15 % al 20 %. Cabe destacar que, durante el periodo de teletrabajo obligatorio por la pandemia, emergieron nuevas formas de hostigamiento digital, especialmente en sectores donde no existían protocolos claros ni formación en convivencia digital.

Estos datos no solo reflejan una crisis de salud pública, sino también una crisis de salud psicosocial en el trabajo, que pone de manifiesto la urgencia de implementar políticas integrales de prevención de riesgos psicosociales en todos los sectores, priorizando aquellos donde el impacto ha sido más severo.

Gráfico 4: Evolución del acoso laboral por sectores (pre y post COVID)



Fuente: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2023, Mayo 23). Impacto de la COVID-19 en los programas de Promoción de la Salud en el Trabajo. [Impacto de la COVID-19 en los programas de Promoción de la Salud en el Trabajo | INSST](#)

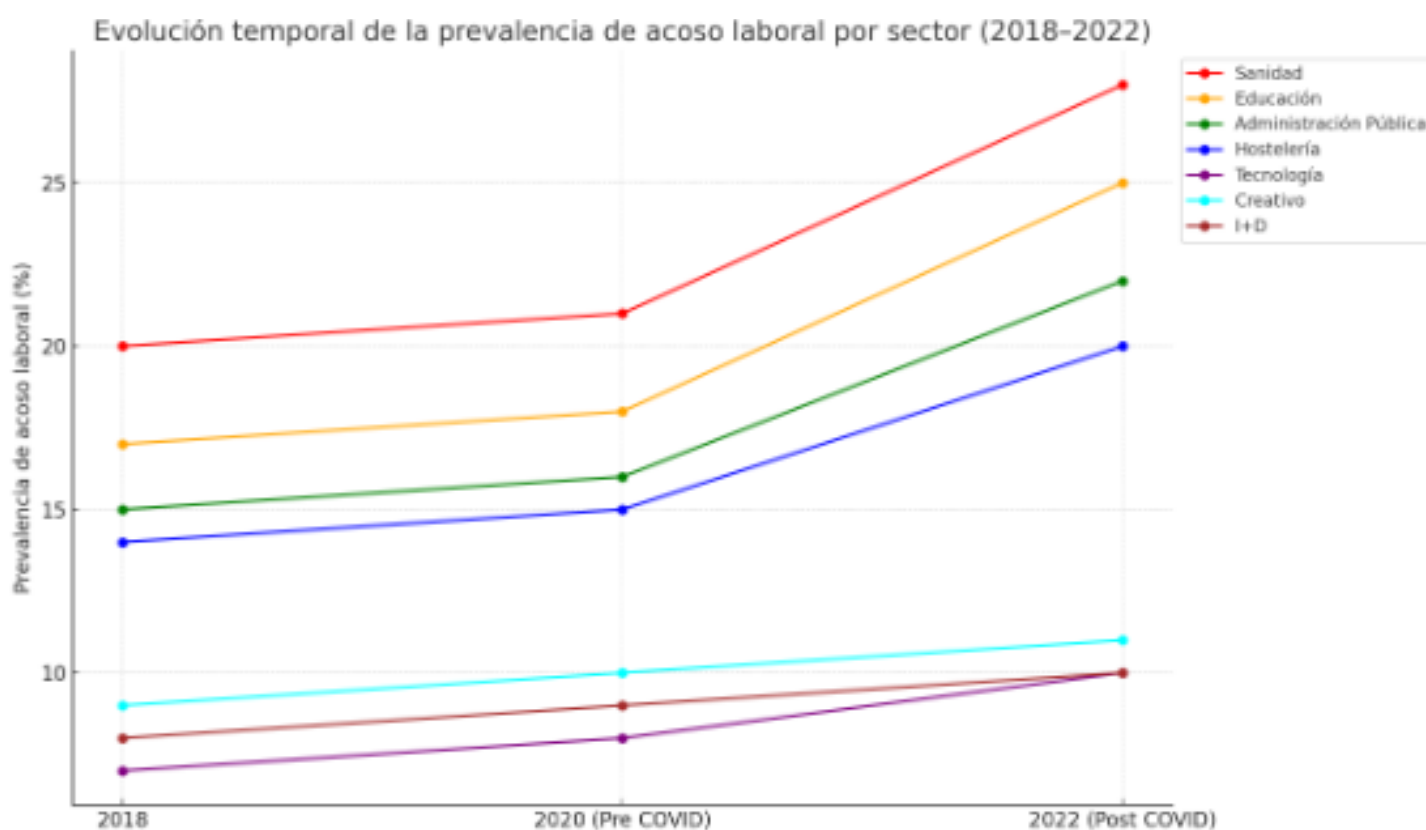
Este gráfico muestra los sectores más y menos afectados por el aumento del acoso laboral.

En el caso del sector sanitario, la prevalencia alcanza un preocupante 28 %, atribuible a la carga emocional, la presión asistencial y la falta de recursos por la pandemia.

Por otro lado, en los sectores menos afectados como el tecnológico y el de I+D, los aumentos han sido menos significativos. Esto sugiere que las estructuras más flexibles, el teletrabajo ya establecido y las culturas organizativas menos jerárquicas han servido como factores protectores frente al acoso.

Por ello, como hemos podido observar, este gráfico respalda la idea de que el impacto del acoso laboral no solo depende del contexto pandémico, sino también de la estructura organizacional y del soporte institucional que ofrece cada sector frente a situaciones de conflicto y vulnerabilidad psicosocial.

Gráfico 5: Evolución temporal de la prevalencia del acoso laboral por sectores.



Fuente: Fuente: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2023, Mayo 23). Impacto de la COVID-19 en los programas de Promoción de la Salud en el Trabajo. [Impacto de la COVID-19 en los programas de Promoción de la Salud en el Trabajo | INSST](#)

El gráfico corresponde a la evolución temporal de la prevalencia del acoso laboral en diferentes sectores laborales. Podemos observar una tendencia al alza en todos los

sectores desde 2018, que se acentúa especialmente tras la irrupción del COVID en 2020 y como hemos recalcado antes, los mayores incrementos se dan en educación o sanidad que son los sectores esenciales más altamente expuestos.

5. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DEL ACOSO LABORAL

El acoso laboral es un tipo de violencia psicológica que infringe los derechos fundamentales de los trabajadores y afecta de manera negativa a su salud mental, su rendimiento y el ambiente laboral. Por lo tanto, la prevención y gestión de este problema cada vez más visible requiere un enfoque holístico que referencia a la legislación, los protocolos internos eficaces y una cultura organizacional sana.

5.1 NORMATIVA LEGAL APLICABLE

En España, el marco normativo en materia de acoso laboral se construye a partir de distintas disposiciones legales, tanto de ámbito nacional como comunitario. Dichas disposiciones abordan la prevención, detección y actuación frente a conductas que atentan contra la dignidad, integridad moral y la salud del trabajador. Aunque no existe una ley específica sobre el acoso laboral, diversas normas obligan a las empresas a implementar políticas preventivas y a proteger a los empleados de los riesgos psicosociales derivados de estas situaciones.

1- Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 2/2015) que regula las relaciones laborales y protege a los trabajadores frente a situaciones hostiles en el trabajo. El artículo 4 apartado 2 del Estatuto de los trabajadores dice: “2. En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:

a) A la ocupación efectiva.

b) A la promoción y formación profesional en el trabajo, incluida la dirigida a su adaptación a las modificaciones operadas en el puesto de trabajo, así como al desarrollo de planes y acciones formativas tendentes a favorecer su mayor empleabilidad.

c) A no ser discriminadas directa o indirectamente para el empleo o, una vez empleados, por razones de estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, identidad sexual, expresión de género, características sexuales, afiliación o no a un sindicato, por razón de lengua dentro del Estado español, discapacidad, así como por razón de sexo, incluido el trato desfavorable dispensado a mujeres u hombres por el ejercicio de los derechos de conciliación o corresponsabilidad de la vida familiar y laboral. (Modificada por el art. 127.1 del Real Decreto-Ley 5/2023, de 28 de junio. [Ref. BOE-A-2023-15135](#))

d) A su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales.

e) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

f) A la percepción puntual de la 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.” (Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 2015).

El artículo 19 reafirma el deber del empresario de proteger la salud física y mental del personal y el artículo 54.2 g) considera como falta grave del trabajador el acoso a compañeros o superiores, lo que puede dar lugar al despido disciplinario

2- La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995): Es la principal norma. Establece el deber del empresario de proteger a los trabajadores frente a todos los riesgos laborales, incluidos los riesgos psicosociales como el acoso.

El artículo 4 dice: “La política en materia de prevención de riesgos laborales, en cuanto conjunto de actuaciones de los poderes públicos dirigidas a la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo para elevar el nivel de protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, se articula en la Ley en base a los principios de eficacia, coordinación y participación, ordenando tanto la actuación de las diversas Administraciones públicas con competencias en materia preventiva, como la necesaria participación en dicha actuación de empresarios y trabajadores, a través de sus organizaciones representativas. En este contexto, la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo que se crea se configura como un instrumento privilegiado de participación en la formulación y desarrollo de la política en materia preventiva. Pero tratándose de una Ley que persigue ante todo la prevención, su articulación no puede descansar exclusivamente en la ordenación de las obligaciones y responsabilidades de los actores directamente relacionados con el hecho laboral. El propósito de fomentar una auténtica cultura preventiva, mediante la promoción de la mejora de la educación en dicha materia en todos los niveles educativos, involucra a la sociedad en su conjunto y constituye uno de los objetivos básicos y de efectos quizás más trascendentes para el futuro de los perseguidos por la presente Ley.” (Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 1995).

El artículo 14 que reconoce el derecho del trabajador a una protección eficaz, el artículo 16 que obliga a realizar una evaluación de riesgos que incluya factores organizativos y psicosociales y el artículo 20 permite interrumpir la actividad si existe riesgo grave e inminente, lo que podría aplicarse a situaciones de acoso persistente.

En general, lo que viene a decir esta ley, es que obliga a las empresas a garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores, a actuar preventivamente mediante la identificación

de factores de riesgo, la formación, la elaboración de protocolos internos y el seguimiento del clima laboral.

3- Código penal (ley orgánica 10/1995) afirma que el acoso laboral puede ser objeto de sanción penal si vulnera derechos fundamentales. El artículo 173.1 protege la integridad moral y permite sancionar el trato degradante o humillante reiterado; el artículo 314 tipifica como delito la discriminación laboral por motivos personales y el artículo 183 y siguientes, castigan el acoso sexual.

4- La LEY de Igualdad (Ley Orgánica 3/2007) para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, refuerza la obligación de prevenir el acoso sexual y por razón de sexo en el trabajo, el artículo 7 acoso sexual y acoso por razón de sexo dice: “1. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

2. Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

3. Se considerarán en todo caso discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

4. El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo.” (Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 2007) Y el artículo 48 exige la elaboración e implantación de protocolos de prevención y actuación frente al acoso. Además, como se señala en el punto 4.1, en el año 2021, el Ministerio de Trabajo publicó la “Guía para la actuación frente al acoso en el trabajo”, con orientaciones prácticas para empresas trabajadoras.

5- Directivas y normativa de la Unión Europea; España está obligada a cumplir con las directrices europeas, entre los que destacan la Directiva 89/391/CEE (Comunidad Económica Europea) sobre la seguridad y salud en el trabajo, la directiva 2000/78/CE relativa a la igualdad de trato en el empleo y la Carta de Derechos Fundamentales de la UE, que en su artículo 31 garantiza condiciones laborales justas y equitativas, incluyendo la protección frente al acoso.

6- Normas complementarias y jurisprudencia relevante:

- Normas UNE 10075-3:2005 y posteriores sobre evaluación de riesgos psicosociales.
- Sentencias del Tribunal Constitucional y del Tribunal Supremo han sentado jurisprudencia sobre la obligación empresarial de intervenir ante casos de acoso.

- Las administraciones públicas están obligadas por el Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) a establecer protocolos de actuación frente al acoso laboral y sexual.

Tabla 2: cuadro resumen de normativa clave

Norma	Ámbito	Aplicación al acoso laboral
Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos	Laboral	Evaluación y control de riesgos psicosociales
Estatuto de los Trabajadores	Laboral	Derechos del trabajador y deber de protección del empresario
Código Penal	Penal	Sanción del acoso como delito contra la integridad moral
Ley Orgánica 3/2007	Igualdad y género	Protocolos obligatorios contra el acoso por razón de sexo
Directiva 2000/78/CE	Unión Europea	Igualdad de trato y lucha contra la discriminación y el acoso
Estatuto básico del Empleado Público	Administración	Protocolos obligatorios en las instituciones públicas

Fuente: elaboración propia

5.2 POLÍTICAS EMPRESARIALES DE PREVENCIÓN

Cualquier tipo de empresa y cualquier institución ya sea pública o privada puede ser un entorno en el que aparezca el acoso laboral por lo que la prevención no es solo una obligación legal para las empresas sino también una herramienta clave para garantizar entornos de trabajo saludables, equitativos y productivos. La adopción de políticas claras, proactivas y bien comunicadas permite reducir la incidencia de conflictos interpersonales, evitar daños a la salud mental de los trabajadores y proteger la imagen institucional de la empresa.

Las empresas están cada vez más implicadas en el diseño de políticas preventivas frente al acoso. Estas políticas suelen concretarse en protocolos internos que definen claramente qué conductas se consideran acoso, cuáles son las vías de denuncia y cómo se deben gestionar las quejas.

Algunas buenas prácticas incluyen: formación específica para mandos intermedios, establecimiento de códigos de conducta, integración de los riesgos psicosociales en las evaluaciones de prevención y la figura del delegado o comité de bienestar laboral.

Según datos de la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales (2022), el 62 % de las medianas y grandes empresas en España dispone actualmente de algún tipo

de protocolo o plan de prevención del acoso, aunque en las pymes esta cifra desciende por debajo del 30 %.

Para que una empresa tenga una política efectiva en materia prevención y gestión del acoso, se pueden señalar los siguientes elementos claves:

- 1- Declaración institucional de tolerancia cero: debe incluirse un compromiso público de la empresa, firmado por la dirección que establezca claramente que no se tolerará ningún tipo de acoso.
- 2- Definición de conductas inaceptables: es importante que se especifique qué comportamientos pueden considerarse acoso moral, sexual, por razón de sexo o discriminatorio. Esto ayuda a clarificar límites y reducir ambigüedades.
- 3- Protocolos de actuación interna: la empresa debe contar con procedimientos específicos que regulen como interponer una queja, plazos y etapas de la investigación, medidas cautelares de protección a la víctima y garantía de confidencialidad.
- 4- Designación de personas de confianza o delegados de prevención: estas figuras sirven como canales seguros para que el trabajador afectado pueda comunicar su situación y recibir apoyo sin miedo a represalias.
- 5- Formación y sensibilización: una política preventiva debe ir acompañada de acciones formativas periódicas para toda la plantilla, incluyendo a mandos intermedios y directivos, sobre la detección temprana de conductas inadecuadas, gestión de conflictos interpersonales y liderazgo respetuoso y emocionalmente inteligente.
- 6- Integración en el plan de prevención de riesgos laborales: el acoso debe evaluarse como un riesgo psicosocial dentro del plan de prevención general, en cumplimiento de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- 7- Seguimiento y evaluación de la política: se recomienda realizar auditorías internas o encuestas anuales sobre el clima laboral para comprobar la eficacia de las medidas implantadas.

5.3 MECANISMOS DE DETECCIÓN Y ACTUACIÓN CONTRA EL ACOSO LABORAL

La detección temprana es clave para frenar el acoso laboral. Los canales de denuncia confidenciales, el buzón ético y la existencia de comités de prevención con participación sindical facilitan que las víctimas puedan expresar lo que les sucede sin miedo a represalias.

Figura 1: Medidas para hacer frente al acoso laboral



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, es esencial establecer mecanismos de actuación que contemplen la investigación interna, la mediación, la posible aplicación de sanciones y, sobre todo, el acompañamiento psicológico a la persona afectada. Las evaluaciones psicosociales periódicas, como las recomendadas por el INSST, también permiten identificar entornos de riesgo antes de que el conflicto se manifieste.

La sensibilización constituye el primer paso en la lucha contra el acoso laboral. Se trata de crear conciencia dentro de la organización sobre qué comportamientos pueden considerarse acoso, cuáles son sus consecuencias y por qué es necesario erradicarlos.

Las empresas deben promover una cultura basada en el respeto, la igualdad y la tolerancia cero frente a la violencia psicológica.

Este enfoque no solo educa, sino que también desnormaliza conductas abusivas, que en algunos entornos se perciben erróneamente como parte de la “cultura laboral”.

Dentro de las medidas preventivas podemos encontrar la siguiente clasificación:

- Medidas organizativas o primarias: dirigidas al foco u origen del problema para tratar de eliminar o reducir el factor de riesgo o proporcionar más recursos. Estas medidas tienen prioridad porque inciden en la organización del trabajo (Art. 17.2 LPRL) y por tanto combaten los riesgos en origen (Art.15 LPRL).

- Medidas de afrontamiento o secundarias: dirigidas a que el trabajador pueda adquirir prácticas y conocimientos suficientes para afrontar los factores de riesgo psicosocial a los que está expuesto mediante acciones de información y formación, desarrollo y aplicación de procedimientos o protocolos, etc.
- Medidas de rehabilitación o terciarias: encaminadas a la recuperación y rehabilitación de los trabajadores que hayan sufrido daños en la salud derivados de la exposición a riesgos psicosociales. (Ministerio de trabajo y economía social, 2021)

Cuando las medidas de prevención no surjan efecto y empiece el conflicto, se procedería a las medidas de detección. Estas medidas incluyen la realización de un estudio sobre el caso desde una perspectiva amplia con toda la información posible para saber si se trata de una situación de acoso real, se determinaría el estado psicológico de la persona afectada, así como el alcance del daño discerniendo si el daño experimentado está relacionado con la situación de *mobbing*, considerando el estado previo del individuo y su nivel de vulnerabilidad. Algunos de los métodos más habituales son las evaluaciones de riesgos psicosociales como el método ISTAS 21³, encuestas de clima laboral periódicas o, canales confidenciales de comunicación tanto físicos (buzones) como digitales (correos anónimos) entre otros.

Posteriormente, la empresa debe tomar medidas rápidas y eficaces para abordar la situación de acoso para proteger a los empleados y mantener un entorno seguro y saludable. Una vez finalizada la investigación, se emite un informe con conclusiones y recomendaciones. En caso de acreditarse el acoso, se pueden aplicar medidas disciplinarias, incluyendo apercibimientos, sanciones o despidos, según la gravedad de los hechos. Es recomendable hacer un seguimiento de la situación para evitar represalias posteriores, valorar la eficacia de las medidas y garantizar que el clima laboral no se vea deteriorado.

5.4 PROPUESTAS PARA FOMENTAR AMBIENTES LABORALES SALUDABLES

La Oficina Regional del Pacífico Oeste de la OMS define un entorno de trabajo saludable de la siguiente manera: “Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefe y trabajadores tener cada vez

³ Es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, que permite identificar y medir aquellos factores derivados de la organización del trabajo que constituyen un riesgo para la salud.

mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices.” (Organización Mundial de la Salud, 2010)

El docto Edward Deming creó el modelo PDCA (modelo Planea, Ejecuta, Evalúa y Actúa). Este modelo destaca por seguir el método científico de “hipotetizar, experimentar, evaluar”. Así, cuando se pone en marcha una iniciativa es poco probable que sea perfecta desde el inicio, por lo que integrarla en un proceso de mejora continua es una forma de evitar errores costosos o evitar la paralización. Primero se hace un plan, se implementa, se evalúa y se hacen acciones de mejora, lo que lleva a un nuevo abordaje, el cual se implementa, se evalúa y se mejora, en una espiral sin fin. Esto se basa en la idea de que los conocimientos y habilidades de las personas pueden estar limitados, pero mejorarán con la experiencia. (Organización Mundial de la Salud, 2010)

Imagen 2: Modelo PDCA del Dr. Edward Deming



Fuente: Organización Mundial de la Salud (2010) Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. <https://iris.who.int/handle/10665/44466>

Más allá de la actuación reactiva, es necesario fomentar un entorno laboral basado en el respeto, la equidad y la comunicación. Algunas propuestas concretas para promover ambientes saludables incluyen:

- Programas de formación en habilidades sociales, liderazgo empático y gestión emocional.
- Fomento del trabajo colaborativo y horizontalidad en la toma de decisiones.
- Flexibilidad laboral, conciliación y prevención del estrés mediante pausas activas o intervenciones psicoeducativas.
- Auditorías psicosociales regulares y medidas correctivas en caso de detectar áreas de riesgo.
- Promoción de canales de participación y diálogo.

- Diseño entornos físicos y digitales inclusivos y seguros.

Tal y como destaca la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022), las empresas que promueven entornos de trabajo seguros y respetuosos no solo reducen los conflictos, sino que mejoran la retención del talento y la productividad general.

6. CONCLUSIONES

Este trabajo fin de grado ha permitido abordar el fenómeno del acoso laboral desde una perspectiva amplia y crítica, mostrando su impacto tanto en la salud de los trabajadores como en el funcionamiento de las empresas. Durante el análisis, se ha comprobado que el acoso no es una conducta aislada ni circunstancial, sino un problema estructural que afecta a múltiples sectores y que, de no ser tratado, deriva en graves consecuencias psicológicas, físicas y sociales.

La investigación ha evidenciado que existen síndromes estrechamente vinculados al acoso laboral, como el *burnout*, el estrés postraumático, la depresión y la ansiedad, todos ellos con impactos negativos que afectan directamente la calidad de vida laboral. Estos síndromes y efectos negativos se han intensificado debido a la pandemia por COVID-19, que aumentó la sobrecarga, el aislamiento y la conflictividad en sectores ya vulnerables, como el sanitario o el educativo, en comparación con otros sectores que tienen más autonomía, flexibilidad o menor exposición interpersonal y que mostraron una incidencia más baja de acoso y enfermedades relacionadas.

Además, este análisis ha destacado la necesidad de establecer medidas efectivas tanto a nivel normativo como organizacional. Aunque existen leyes que apoyan y respaldan a las víctimas, su aplicación en la vida real, aún presenta carencias, especialmente en las pequeñas y medianas empresas. Por ello, se sugiere reforzar la formación en habilidades psicosociales, establecer canales confidenciales de denuncia, y promover una cultura preventiva realista, sostenida en la empatía, la equidad y el respeto.

En este sentido, se vuelve crucial fomentar una cultura organizacional donde la dignidad del trabajador sea un valor central. Las organizaciones deben dejar de considerar el acoso laboral como un problema individual o excepcional, y empezar a integrarlo en sus estrategias de gestión de riesgos psicosociales. Asimismo, la participación activa de todos los actores involucrados (empleadores, empleados, sindicatos, instituciones públicas y privadas) es esencial para crear entornos inclusivos, seguros y sostenibles.

Además, este trabajo invita a seguir investigando y profundizando en las particularidades del acoso en función del género, la edad, el origen étnico o el tipo de contrato laboral, ya que estas variables pueden influir en la forma en que se manifiesta y en la respuesta institucional que se le da. También resulta necesario evaluar con mayor precisión la eficacia de las intervenciones actuales y generar herramientas innovadoras que favorezcan la detección precoz y la intervención temprana.

En definitiva, avanzar hacia entornos laborales emocionalmente saludables no solo implica reaccionar ante el acoso, sino también prevenirlo a través de políticas integrales,

protocolos claros y una mayor conciencia colectiva sobre la importancia del bienestar en el trabajo.

Finalmente, queda claro que un entorno laboral libre de violencia y hostigamiento no solo mejora la salud individual, sino que también incrementa la productividad, la cohesión interna y la reputación externa de las organizaciones. Por lo tanto, invertir en prevención y en el bienestar psicosocial de los trabajadores no es un gasto, sino una estrategia clave para el desarrollo sostenible y ético del mundo laboral contemporáneo.

6.1 RESUMEN DE HALLAZGOS PRINCIPALES

Los principales hallazgos que podemos observar son:

- Salud: se ha mostrado que el acoso laboral está directamente vinculado con la aparición de diferentes enfermedades como el síndrome de *burnout*, estrés postraumático, la depresión, ansiedad... así como problemas físicos de los que podemos destacar las molestias gastrointestinales o el dolor muscular.
- Empresas: las organizaciones que no abordan de forma adecuada el acoso laboral, sufren pérdidas significativas en términos de productividad, absentismo, mal clima laboral...
- Sectores laborales: hay ciertos sectores más vulnerables que otros. Los que se encuentran dentro del sector terciario, han mostrado una mayor incidencia al acoso y sus enfermedades asociadas tanto antes como después del COVID-19. Por el contrario, sectores con una mayor autonomía y flexibilidad como el tecnológico, presentan niveles mucho más bajos de riesgo psicosocial.
- Pandemia COVID-19: lo primero que quería era investigar cuáles son los sectores más propensos a sufrir acoso laboral y cuáles menos, para poder después, hacer un análisis de si la pandemia había incrementado los resultados en los sectores más vulnerables. Efectivamente, hubo un incremento notable.
- Estrategias preventivas: tener protocolos definidos y específicos junto con políticas de formación y mecanismos confidenciales de denuncia, son esenciales para prevenir y gestionar eficazmente los casos de acoso laboral. No obstante, hay muchas PYMES que todavía no tienen sistemas sólidos de actuación

Así pues, creo que tenemos la necesidad urgente de seguir profundizando en políticas integrales que protejan la salud psicológica de los trabajadores y promuevan entornos laborales saludables.

6.2 PROPUESTA DE FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

A partir de los resultados obtenidos, se puede observar que hay diversas líneas de investigación posibles; las más importantes son:

- Estudios longitudinales: es importante que se investigue y analice la evolución del acoso y sus efectos en la salud de los trabajadores a lo largo del tiempo, incorporando variables como el teletrabajo.
- Eficacia de los protocolos: evaluar la aplicación real y la eficacia de los protocolos internos en distintas empresas, sobre todo en PYMES, que como hemos señalado, tienen sistemas más arcaicos y por lo tanto menos eficaces.
- Intervenciones psicoeducativas: investigar el impacto de programas de intervención psicológica y formación emocional en la prevención del acoso, el manejo del estrés laboral y la mejora del clima organizacional.

Estos estudios permitirán seguir construyendo entornos laborales más seguros, justos y emocionalmente sostenibles.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Abeleira Colao, M., Carrascosa Bermejo, D., Sempere Navarro, A. V., García-Mercadal Y García-Loygorri, F., & Ruiz Diez Del Corral, J. (2024). Los delitos laborales. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/149773/1/Montoya-Medina_Los-delitos-laborales.pdf
- Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. (2025, mayo 27). Artículo 31 - Condiciones de trabajo justas y equitativas. <https://fra.europa.eu/es/eu-charter/article/31-condiciones-de-trabajo-justas-y-equitativas>
- Arbonés, H. I. (2024, diciembre 6). La tutela preventiva del acoso laboral» Lacaci & Delgado Abogados. Lacaci & Delgado Abogados. <https://www.lacaciabogados.com/la-tutela-preventiva-del-acoso-laboral/>
- Ático, G. (2023, mayo 3). Acoso sexual laboral ¿Cómo detectarlo y qué hacer cuándo lo recibimos? Grupo Atico34. <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/acoso-sexual-laboral/>
- Barral-Coral, S., Alban, G. G., & López-Barba, D. (2021, Julio 1). Estudio comparativo del síndrome de burnout en una muestra multiocupacional ecuatoriana. <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/351>
- Billings, J. (2023). The effect of the COVID-19 pandemic on health-care workers. Londres. Obtenido de [https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366\(22\)00410-2/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366(22)00410-2/fulltext)
- Boletín Oficial del Estado (1989, junio 29). Directiva 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. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-1989-80648>

- Boletín Oficial del Estado (1995, noviembre 23). Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-25444>
- Boletín Oficial del Estado (2000, diciembre 2). Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2000-82357>
- Boletín Oficial del Estado (2007, marzo 22) Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-6115#a7>
- Boletín Oficial del Estado (2015, octubre 31). Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11719>
- Cadillo, R. I. T. (2021). Estrés laboral. A propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de burnout) durante la pandemia. Revista De Derecho Procesal Del Trabajo, 4(4), 55–71. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v4i4.4>
- Cantero-Téllez, E. A., Ramírez-Páez, J. A., & Instituto Mexicano del Seguro Social. (2009). Factores psicosociales y depresión laboral: una revisión. Revista Médica Del Instituto Mexicano Del Seguro Social, 47(6), 627–636. <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745517008.pdf>
- Chavez, L. C. R., & Acosta, H. D. T. (2024). Conductas de acoso laboral que repercuten en el síndrome de burnout desde una perspectiva del consultorio jurídico. Postulados Revista Sociojurídica, 2(1), 98–113. <https://doi.org/10.22463/29816866.4526>

- Circle, V. (2024, agosto 28). 6 tipos de mobbing laboral en el trabajo. Nurture an Engaged and Satisfied Workforce | Vantage Circle HR Blog. <https://www.vantagecircle.com/es/blog/mobbing-laboral/>
- Cobo Gómez, J. (2005). El concepto de depresión. Historia, definición(es), nosología, clasificación. (2005). In PSIQUIATRIA.COM (Vol. 9, Issue 4). <https://psiquiatria.com/trabajos/268.pdf>
- Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo (2016, diciembre 12). Depresión, TEPT y otras afecciones de salud mental en el trabajo: Conozca sus derechos legales. US EEOC. <https://www.eeoc.gov/es/laws/guidance/depression-tept-y-otras-afecciones-de-salud-mental-en-el-trabajo-conozca-sus-derechos>
- Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo(n.d.). Acoso. US EEOC. <https://www.eeoc.gov/es/acoso>
- Convenio C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190). (s. f.). https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:3999810
- Diaconu, A. (2010). EL TRASTORNO POR ESTRÉS POSTRAUMÁTICO (TEPT) DE ORIGEN LABORAL: Estudio de un caso clínico [Thesis]. https://www.upf.edu/documents/3192961/3207869/TFM_Aniela_Diaconu.pdf
- El mobbing o acoso laboral. (n.d.). Google Books. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kUtzpsGLAKgC&oi=fnd&pg=PA7&dq=definici%C3%B3n+acoso+laboral&ots=3Ev5tCsc77&sig=DkJ6W34auHG5uC4jhAjzsqrJABs#v=onepage&q&f=false>
- Encuestas Nacionales Condiciones de Trabajo y Gestión Prevención - Portal INSST - INSST. (n.d.). Portal INSST. <https://www.insst.es/el->

[observatorio/encuestas/encuestas-nacionales-de-condiciones-de-trabajo-y-gestion-preventiva](#)

- Eurofound (2020, septiembre 28). Vida, trabajo y COVID-19. <https://www.eurofound.europa.eu/es/publications/2020/vida-trabajo-y-covid-19>
- Eurofound (2025, mayo 13). European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. <https://www.eurofound.europa.eu/en/home>
- Eurofound. (2023). European Working Conditions Survey 2024 – Preview and Methodology. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/encuesta-europea-sobre-las-condiciones-de-trabajo-2024>
- Fundación “la Caixa”. (2023). Radiografía del acoso laboral en España. Observatorio Social de la Fundación “la Caixa”. <https://www.soziabile.es/impacto-social/el-112-de-los-trabajadores-esta-en-riesgo-elevado-de-sufrir-acoso-laboral>
- Gutiérrez Aceves, G. A., Celís López, M. Á., & Moreno, S. (2006). Síndrome de burnout tema selecto. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/379146319_Sindrome_de_burnout_Tema_selecto
- Instituto Nacional de la Salud y Seguridad en el Trabajo (s.f) Violencia en el trabajo <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/violencia-en-el-trabajo>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2020). Informe sobre el estado de la seguridad y salud laboral en España 2020 <https://www.insst.es/documentacion/material-tecnico/documentos-tecnicos/informe-sobre-estado-seguridad-y-salud-laboral-en-espana-2020-ano-2022>

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2023). Informe sobre el estado de la seguridad y salud laboral en España 2021-2022. Ministerio de Trabajo y Economía Social. <https://www.insst.es/documentacion/material-tecnico/documentos-tecnicos/informe-sobre-el-estado-de-la-seguridad-y-salud-laboral-en-espana-2021-2022>
- La UPRL. (n.d.). Factores que propician el acoso laboral. Prevención Integral. https://uprl.unizar.es/sites/uprl.unizar.es/files/archivos/UPRLinforma/2019/acoso_laboral.pdf
- López-Vílchez, J. J., Grau-Alberola, E., & Gil-Monte, P. R. (2024, mayo 19). Is There a Single Profile of a Victim of Workplace Bullying? The Prevalence of Workplace Bullying in the Educational Sector in Spain and Its Consequences for Teachers' Health <https://doi.org/10.3390/socsci13080413>
- Mayo Clinic (2023, marzo 21). Agorafobia. <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/agoraphobia/symptoms-causes/syc-20355987>
- Mayo Clinic (2023, agosto 10). Fobias específicas. <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/specific-phobias/symptoms-causes/syc-20355156>
- Mayo Clinic (2018, noviembre 20). Los ataques de pánico y el trastorno de pánico. <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/panic-attacks/symptoms-causes/syc-20376021>
- Mayo Clinic (2017, mayo). Trastorno de ansiedad generalizada. <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/generalized-anxiety-disorder/symptoms-causes/syc-20360803>

- Ministerio de Igualdad (n.d.). GUÍA DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO SEXUAL y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO EN EL TRABAJO. Igualdad En La Empresa. https://www.igualdadenlaempresa.es/asesoramiento/acoso-sexual/docs/Guia_acoso_sexual_trabajo_castellano.pdf
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., & Rodríguez-Carvajal, R. (2023). Riesgos psicosociales y acoso laboral tras la pandemia: un estudio longitudinal en España. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 39(2), 95–110. <https://doi.org/10.5093/jwop2023a5>
- Organización Internacional del Trabajo (2022, septiembre 28). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. <https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud>
- Organización Internacional del Trabajo Seguridad y salud en el trabajo. (2025, mayo 20). Seguridad y salud en el trabajo. <https://www.ilo.org/es/temas-y-sectores/seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
- Personio (2022, mayo). Acoso laboral: qué es y cómo gestionarlo desde RR. HH. <https://www.personio.es/glosario/acoso-laboral/>
- Personio (2023, julio 7). Bienestar laboral: claves para un entorno de trabajo saludable. <https://www.personio.es/glosario/bienestar-laboral/>
- Preving Grupo (2023, octubre 13). Depresión y ansiedad en el trabajo: definición, consecuencias y prevención <https://www.preving.com/depresion-y-ansiedad-en-el-trabajo-definicion-consecuencias-y-prevencion/>
- Quirón Prevención (2018, julio 24). Síntomas del síndrome de ‘burnout’: ¿cómo identificarlo) <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>

- Repsol (2023, septiembre 11). Innovación, tecnología y talento. ¿Qué son las startup? <https://www.repsol.com/es/energia-futuro/personas/que-es-una-startup/index.cshtml>
- Riquelme, A. P. (2022, abril 21). ACOSO LABORAL II: FACTORES y RIESGOS PSICOSOCIALES. PEREZ GIRONA - Asesores Y Abogados Murcia. <https://perez-girona.com/acoso-laboral-ii-factores-y-riesgos-psicosociales/>
- Sanitas. (2025, abril 16). Acoso laboral o mobbing: qué es. <https://www.sanitas.es/biblioteca-de-salud/psicologia-psiquiatria/acoso-psicologico/acoso-laboral-o-mobbing#:~:text=El%20acoso%20laboral%2C%20popularmente%20conocido,c ompa%C3%B1eros%20de%20trabajo%20o%20la>
- Sequera, M. J. (2019). Acoso laboral y factores organizacionales: revisión de su impacto. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299558>
- Soriano-Tarín, Guillermo. (2023). Protocolo PSICOVS2023, Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a riesgos psicosociales. <https://www.uam.es/uam/media/doc/1606943547882/protocolo-psicovs2023-2.pdf>
- UNE (2009, agosto 11). EN ISO 10075-3:2005 Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0033096>
- Unición Sindical Obrera (2025, abril 21). STOP Violencia en el Trabajo, campaña de USO en el Día de la Seguridad y Salud. <https://www.uso.es/stop-violencia-en-el-trabajo-campana-de-uso-en-el-dia-de-la-seguridad-y-salud/>
- Vidal Casero, M. D. C. (n.d.). El mobbing en el trabajo. Su problemática. https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf

8. CITAS

- Adorno, D. V. (6 de Noviembre de 2023). Instagram. Obtenido de Tratamiento eficaz para la depresión y ansiedad:
https://www.instagram.com/p/Cy5tFF1LlCa/?img_index=4
- Agencia Estatal. (24 de 03 de 2007). Boletín Oficial del Estado. Obtenido de BOE:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-6115#a7>
- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. (8 de Noviembre de 1995). BOE. Obtenido de Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>
- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. (23 de Marzo de 2007). BOE. Obtenido de Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-6115>
- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. (23 de 10 de 2015). BOE. Obtenido de 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.:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11430>
- Barral-Coral, S., German Alban, G., & López-Barba, D. (2021). Estudio comparativo del síndrome de burnout en una muestra multiocupacional ecuatoriana. Obtenido de Retos de las ciencias:
<https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/351>
- Billings, J. (2023). The effect of the COVID-19 pandemic on health-care workers. Londres. Obtenido de
[https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366\(22\)00410-2/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366(22)00410-2/fulltext)
- Comisión para la igualdad de oportunidades en el empleo. (s.f.). EEOC. Obtenido de
https://www.eeoc.gov/es/acoso?utm_source=
- Diaconu, A. (2010). EL TRASTORNO POR ESTRÉS POSTRAUMÁTICO DE ORIGEN LABORAL. Obtenido de
https://www.upf.edu/documents/3192961/3207869/TFM_Aniela_Diaconu.pdf
- González Fernández, I. (2023). Acoso laboral en el ámbito español. Obtenido de Universidad de Oviedo:
https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/69207/tfg_In%C3%A9sGonz%C3%A1lezFern%C3%A1ndez01.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Gutiérrez Aceves, G. A., Celis López, M. Á., & Moreno, S. (2006). Síndrome de burnout tema selecto. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/379146319_Sindrome_de_burnout_Tema_selecto

- Leymann, H. (1996). El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el trabajo. Umea: EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY. Obtenido de <https://www.kwesthues.com/e-LeymannEJWOP1996.pdf>
- Martin, E. I. (2009). El mobbing como proceso psicosocial. Consecuencias en el deterioro de la subjetividad. Montevideo: ripot blogspot. Obtenido de <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/980/1/00486.pdf>
- Ministerio de trabajo y economía social. (14 de Abril de 2021). Gobierno de España. Obtenido de CRITERIO TÉCNICO 104/2021, SOBRE ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL EN RIESGOS PSICOSOCIALES: https://www.mites.gob.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/CRIT_TECNICOS/index.html
- Ministerio de trabajo y economía social. (2021). Gobierno de España. Obtenido de Criterio técnico 104/2021, sobre actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en riesgos psicosociales: https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_104_21.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2010). OMS. Obtenido de Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo: <https://iris.who.int/handle/10665/44466>
- Organización Mundial de la Salud. (31 de Marzo de 2023). OMS. Obtenido de depresión: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression>
- Organización Mundial de la Salud. (23 de Septiembre de 2023). OMS. Obtenido de trastornos de ansiedad: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/anxiety-disorders>
- Sequera, M. J. (2019). Acoso laboral y factores organizacionales: revisión de su impacto. Maracay. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299558>

9. ANEXOS

- 1- Preguntas del cuestionario del ministerio de trabajo y asuntos sociales sobre las condiciones de trabajo referido al punto 4.2:

CONDUCTAS VIOLENTAS EN EL TRABAJO

P.57. En los últimos doce meses, cuando Vd. ha estado en su trabajo, ¿ha sido Vd. objeto de...?
(ENTREVISTADOR: Una respuesta por línea)

	SI	NO	NS	NC
Amenazas de violencia física	1	2	8	9
Violencia física cometida por personas pertenecientes a su lugar de trabajo	1	2	8	9
Violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo	1	2	8	9
Pretensiones sexuales no deseadas (acoso sexual)	1	2	8	9
Discriminación por la edad	1	2	8	9
Discriminación por la nacionalidad	1	2	8	9
Discriminación sexual/discriminación por género	1	2	8	9
Discriminación por la raza o etnia	1	2	8	9
Discriminación por la religión	1	2	8	9
Discriminación por una discapacidad	1	2	8	9
Discriminación por la orientación sexual	1	2	8	9



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

SECRETARIA GENERAL DE EMPLEO

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD
E HIGIENE EN EL TRABAJO

P.58. En los últimos doce meses, ¿una o varias personas con las que trabaja han tenido hacia Vd. alguna de las siguientes conductas? (ENTREVISTADOR: Mostrar Tarjeta 58. Una respuesta por línea).

	Sí, diaria- mente	Sí, al menos una vez por semana	Sí, algunas veces al mes	Sí, algunas veces al año	No	NC
Le ponen dificultades para comunicarse (le impiden expresarse, no se le habla, se evita la mirada, se ignora su presencia, se prohíbe que se hable con Vd...)	1	2	3	4	5	9
Le desacreditan personal o profesionalmente (calumnias, se le ridiculiza, se burlan de su vida privada o manera de pensar, se cuestionan sus decisiones, se le asignan tareas humillantes, no se le asignan tareas, se critica el trabajo delante de terceros...)	1	2	3	4	5	9
Le amenazan (amenazas orales, escritas, por teléfono; se le ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo, en el vehículo, en su domicilio...)	1	2	3	4	5	9
Otras conductas de este tipo. Especificar:	1	2	3	4	5	9

DAÑOS A LA SALUD

P.59. En los dos últimos años, ¿ha sufrido algún accidente en su trabajo que requiriera asistencia médica o tratamiento, o la aplicación de primeros auxilios?

Sí.....1
No.....2
NC.....9 } → Pasar a P.61

P.60. ¿Cuáles fueron las principales causas de este accidente o accidentes?

(ENTREVISTADOR: Tarjeta 60, anotar los códigos de, como máximo, tres causas).

- Por aberturas o huecos desprotegidos, escaleras o plataformas en mal estado 01
- Falta de espacio, de limpieza o desorden 02
- Mantenimiento inadecuado o deficiente..... 03
- Señalización de seguridad inexistente o deficiente..... 04
- Falta de protecciones de las máquinas o equipos, o las que hay son deficientes..... 05
- Faltan los equipos de protección individual necesarios o no son adecuados..... 06
- Equipos y herramientas en mal estado 07
- Manipulación inadecuada de productos, sustancias químicas o materiales peligrosos 08
- El terreno tiene zanjas, taludes, desniveles, etc. que pueden provocar el vuelco de vehículos de trabajo y/o la caída o tropiezos de personas..... 09
- Utilización de herramientas, máquinas, equipos o materiales inadecuados para la tarea 10
- No se dispone de la cualificación o la experiencia necesarias para la tarea 11
- Instrucciones de trabajo inexistentes o inadecuadas 12
- Se trabaja sin la información y formación suficiente sobre los riesgos y de las medidas preventivas ... 13
- Se trabaja muy rápido 14
- Distracciones, descuidos, despistes, falta de atención..... 15
- Por posturas forzadas o realización de sobreesfuerzos durante la tarea 16
- Por cansancio o fatiga..... 17
- Realización de tareas inhabituales o extraordinarias, solución de averías, incidentes 18
- Exceso de horas continuadas de trabajo 19
- Incumplimiento de las instrucciones de trabajo..... 20
- Imprevisibilidad de los animales 21
- Causas relacionadas con el tráfico 22
- Otra. Especificar: 23
- NS 98
- NC 99

P.61. ¿Ha sido diagnosticado o está en trámite de reconocimiento de alguna enfermedad profesional?

- Sí..... 1
- No..... 2
- NC 9

→ Pasar a P.63

184



SECRETARÍA GENERAL DE EMPLEO

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

P.62. ¿De cuál de estas enfermedades? (ENTREVISTADOR: Tarjeta 62. Respuesta múltiple).

- Enfermedades de la piel..... 1
- Neumoconiosis y/o enfermedades pulmonares..... 2
- Enfermedades infecciosas 3
- Hipoacusia/sordera 4
- Enfermedades o intoxicaciones por metales 5
- Enfermedades o intoxicaciones por otras sustancias químicas..... 6
- Enfermedades de los huesos, músculos o articulaciones 7
- Otra (especificar)..... 8
- NC 9

P.63. ¿Considera Vd. que su trabajo está afectando a su salud?

- Sí..... 1
- No..... 2
- NS 8
- NC 9

→ Pasar a P.66

P.64. ¿Cómo cree que afecta a su salud?. (ENTREVISTADOR: Mostrar Tarjeta 64. Respuesta múltiple).

Dolor de cuello/nuca.....	01
Dolor de espalda.....	02
Hernia de disco.....	03
Dolor en miembro superior: hombro, brazo, codo, antebrazo (exc. muñeca, mano o dedos).....	04
Dolor en muñeca, mano o dedos.....	05
Dolor en miembro inferior: cadera, muslo, rodilla, pierna, tobillo, pie.....	06
Esguince, luxación, fractura o desgarro muscular.....	07
Quemaduras.....	08
Heridas por cortes, pinchazos, golpes y proyecciones.....	09
Enfermedades del corazón.....	10
Tensión arterial alta.....	11
Enfermedades de las venas (varices, trombosis).....	12
Dolor de estómago, alteraciones gastrointestinales (gastritis, úlcera, malas digestiones, diarrea, estreñimiento).....	13
Dificultades o enfermedades respiratorias (gripe, resfriado, neumonía, etc.).....	14
Asma.....	15
Enfermedades o problemas de la piel.....	16
Alergias.....	17
Intoxicación aguda.....	18
Disminución de la audición.....	19
Dolor de cabeza (cefalea).....	20
Vértigos o mareos.....	21
Alteraciones de la visión o fatiga visual (cansancio de ojos).....	22
Estrés.....	23
Depresión.....	24
Problemas de insomnio o alteraciones del sueño en general.....	25
Problemas de la voz.....	26
Cansancio crónico.....	27
Enfermedades del hígado y sus vías biliares.....	28
Enfermedades del riñón y vías urinarias (cálculos, infecciones...).....	29
Otra. Especificar:.....	30
NS.....	98
NC.....	99

P.65. Durante el último año, ¿cuántas veces tuvo que consultar a un médico por alguno de estos problemas, molestias o enfermedades que Vd. considera derivado de su trabajo?

Una.....	1
Dos.....	2
Tres.....	3
Más de tres.....	4
Ninguna.....	7
NC.....	9

P.66. Últimamente, ¿sufre con frecuencia alguno de los siguientes síntomas?

(ENTREVISTADOR: Mostrar Tarjeta 66. Respuesta múltiple).

Le cuesta dormir o duerme mal	01
Tiene sensación continua de cansancio	02
Sufre dolores de cabeza	03
Sufre mareos	04
Le cuesta concentrarse, mantener la atención	05
Le cuesta acordarse de las cosas u olvida las cosas con facilidad	06
Se nota tenso, irritable	07
Tiene la sensación de estar emocionalmente agotado, falta de energía	08
No consigue olvidarse de los problemas del trabajo	09
Sufre alteraciones del apetito o digestivas (náuseas, acidez, digestiones pesadas...)	10
Tiene problemas en los ojos (lagrimeo, visión borrosa...)	11
Bajo estado de ánimo	12
Otro (especificar)	13
Ninguno	97
NC	99

2- Sentencia del Tribunal Constitucional referido al punto 5.1:

- Tribunal Constitucional, Sala Segunda, Sentencia 74/2007, 16 de abril de 2007, Recurso 4124/2003 [LA LEY Digital - Resultados \(laleynext.es\)](http://laleynext.es)

En esta sentencia vemos como la jurisprudencia declara la inexistencia de responsabilidad empresarial en un supuesto de acoso laboral/'mobbing' alegando el desconocimiento de la situación y que el acusado, era igual con todos sus empleados, por lo que la Sentencia no encuadra estas actuaciones como acoso laboral.

- o Tribunal Constitucional, Sala Segunda, Sentencia 74/2007 de 16 Abr. 2007, Rec. 4124/2003
- o a) La demandante de amparo presento el día 27 de mayo de 2002 ante los juzgados de lo social de Madrid demanda de tutela de derechos fundamentales contra Perfumerías GAL, SA, contra don José Vicente C. B., Director Técnico de la empresa y superior directo de la demandante, y contra el Ministerio Fiscal. En la demanda alegaba la vulneración de los derechos fundamentales reconocidos en los arts, 10, 14, 15, 17 y 18 CE, que le había producido daños psíquicos de estrés laboral por los que

solicitaba una indemnización. Mediante otros si interesaba la práctica de determinados medios de prueba.

-

- b) La tramitación de la demanda correspondió al Juzgado de lo Social núm. 33 de Madrid que, por providencia de 31 de mayo de 2002, admitió a trámite la demanda, señaló fecha para el juicio y resolvió sobre la prueba propuesta. El procedimiento se substanció con el núm. 459-2002, celebrándose el juicio en la fecha señalada, con práctica de amplia prueba testifical y documental.
- c) Mediante Sentencia de 10 de julio de 2002 el Juzgado de lo Social estimo parcialmente la demanda, declarando que la conducta del demandado don José Vicente C. B. había constituido un atentado a la integridad moral de la demandante, condenándole al pago de una indemnización de 25.000 € por daños morales, absolviéndole del resto de los pedimentos y absolviendo también a la codemandada Perfumerías GAL, SA, de las pretensiones deducidas contra ella.
- La Sentencia establece que el denunciado comportamiento del Sr. C. ha quedado demostrado a la vista de las manifestaciones de los distintos testigos propuestos por la demandante, pues todos ellos ofrecen sin fisuras un mismo panorama de gritos, golpes y malos modales. Tal comportamiento no puede ser encuadrado, a juicio de la Sentencia, en el concepto técnico de acoso laboral o moral (mobbing), dado que el Sr. C. tenía la misma actitud con todos sus subordinados y su comportamiento estaba vinculado a órdenes necesarias y útiles para el trabajo, no a órdenes innecesarias o absurdas orientadas a la destrucción de la actora, rasgo este identificador del acoso moral. Lo relevante en este caso es su exceso en la forma y en el contenido, respondiendo a una personalidad irascible, incapaz de atemperar su conducta en sus relaciones con los demás, y dictatorial, porque cuanto sólo lo demuestra ante sus subordinados, y no en relación con quienes están en el mismo o superior nivel. Queda, en todo caso, acreditado, prosigue la Sentencia, que la Sra. L. M. padece un cuadro ansioso depresivo por estrés laboral, causado por el comportamiento que de forma habitual y desde hace años le ha venido dispensando en la práctica laboral diaria su jefe inmediato. Partiendo de esa realidad fáctica,

el juzgador considera que, del elenco de posibles derechos fundamentales que la actora esgrime como vulnerados en su demanda, sólo debe atenderse por su conexión con el supuesto enjuiciado al del art. 15 CE. A su juicio, se ha lesionado ese derecho porque la demandante presenta una patología psíquica causada en el marco laboral por la conducta reiterada ejercida por su jefe directo, razón por la cual condena al Sr. C. por atentado a la integridad moral de la actora, imponiéndole una indemnización de 25.000 euros. En relación con la empresa, que fue codemandada en el proceso, señala el juzgador que para que se derive una imputación de responsabilidad a la misma es preciso que el empresario tuviera, si no pleno conocimiento, al menos una sospecha fundada de esos comportamientos y, advertidos, al menos los alentara pasivamente al no impedirlos. Pero en este caso, dice la resolución, la prueba practicada no acredita ese conocimiento, máxime cuando el comité de empresa no es razón de estos acontecimientos. En consecuencia, la responsabilidad de lo acontecido se hace recaer exclusivamente en el demandado don José Vicente C.

- d) Entre otros, la Sentencia declara como hechos probados los siguientes:
- - La demandante presta servicios para la empresa Perfumería GAL, SA, desde 1972.
- - Desde 1967 trabaja como secretaria de documentación a las órdenes directas de don José C.
- - El Sr. C. desde hace años y de forma continuada y habitual, se dirigía a la demandante con gritos para darle órdenes, golpeando la mesa, dando patadas a las cajas, tirando el teléfono o papeles al suelo. También le proporciona habitualmente gran cantidad de trabajo que pide se haga de inmediato, controla exhaustivamente y se lo reprueba con gritos si no lo considera conforme. Esa manera de actuar se incrementó en el año 2000. Ese año también aumentó la carga de trabajo. También se conducía de igual manera el Sr. C. frente al resto de sus subordinados. Sin embargo, en otras ocasiones la Sra. L. M. y el Sr. C. participaron amistosamente en comidas y festejos fuera del trabajo y también entre ambos en ocasiones se intercambiaron regalos.

- - En el año 2000, unos seis meses antes de ser dada de baja médica, la Sra. L. M. puso en conocimiento de un miembro del comité de empresa (del que formaba también parte su marido) la situación descrita y que sentía miedo, sin que conste que el comité adoptara medida alguna ni lo pusiera en conocimiento de la empresa
- - El 13 de noviembre de 2000 la demandante causó baja médica con diagnóstico de ansiedad, siendo dada de alta un año después, el 26 de noviembre de 2001 El día 11 de abril de 2001 se expide informe clínico por el Servicio de Salud Mental de la Comunidad Autónoma de Madrid en el que se hace constar un cuadro ansioso depresivo en relación con estrés laboral. El 18 de septiembre de 2001 se emite por el médico de cabecera informe clínico laboral previo a expediente de invalidez, en el que se señala que la distensión abdominal que padece la trabajadora se asocia a un cuadro ansioso depresivo que comenzó en octubre de 2000,
- -El 28 de diciembre de 2001 presenta la demandante expediente de invalidez y es reconocida por los facultativos del equipo de valoración de incapacidad, informe de éstos indica le siguiente afectación: Se encuentra en tratamiento en Salud Mental desde hace un año per un cuadro ansioso depresivo en relación con estrés laboral desde 5/00, con ánimo bajo, manifestaciones de ansiedad, sentimientos de minusvalía, dificultades de concentración, insomnio, pérdida de peso, aunque los síntomas y el conflicto se remontan a tiempo atrás en relación con las conductas de su jefe, su agresividad, explosiones de ira, infravaloraciones que no parecen centrarse únicamente en la paciente sino en todo su entorno. Actualmente en este sentido ya tolera hablar del problema sin llorar, ha mejorado su ánimo, pero persisten manifestaciones de ansiedad, cierto aislamiento, huye de lugares concurridos por inicio de crisis de panico.com afecciones psíquicas se indica: «Aporta informe de psiquiatría en el que confirman persistencia de ansiedad, con dificultades de concentración. Su juicio diagnóstico es: reacción depresiva en remisión y ansiedad generalizada. Y como posibilidades terapéuticas apuntan una posible mejoría de los síntomas anímicos, añadiendo que si tuviera que volver al mismo entorno laboral se agravaría.

- Sentencia, la razón de la absolución del Sr. C. no es otra que la de considerar que el mismo no podía ser autor de la violación del derecho fundamental a la integridad física y mental alegado, por tratarse de una persona que también era trabajador, como la demandante, y cuya conducta no puede, por ello, ser constitutiva de vulneración del art. 15 CI, precisando a continuación la Sentencia que sólo podría vulnerar el citado derecho fundamental la empresa, si denunciados y acreditados los hechos, no hubiera procedido a sancionarlos, amparando así a su autor.
- Previamente, y tras describir los hechos más significativos de la conducta mantenida por el Sr. C, de acuerdo con el relato fáctico de la Sentencia de instancia, la Sala de suplicación declara que no cabe duda de que su conducta es abiertamente reprochable, y la empresa que desconocía totalmente ese proceder, de haberlo sabido, cosa que ni el comité de empresa se lo había dicho, pese a que el marido de la actora, había formado parte del mismo, podía haber puesto fin a la conducta del actor, mediante la imposición de sanción o sanciones, que hubieren teóricamente podido llegar hasta el despido, ya que el despido disciplinario, considera como incumplimiento contractual, las ofensas verbales, o físicas, a las personas que trabajan en la empresa. Ese reproche, debió ser objeto de sanción por la empresa, y si no fue así, fue por falta de denuncia y de conocimiento.
- En definitiva, como se desprende de lo señalado, confirmando la valoración de la prueba efectuada por el juzgador de instancia en cuanto a los hechos imputados al St. C. y calificando su conducta como abiertamente reprochables, la Sala absuelve, sin embargo, al s. C por no poder ser autor de la vulneración de un derecho fundamental, que solo podría haber sido vulnerado por la empresa si hubiera conocido los hechos y los hubiera tolerado. Es, por tanto, una consideración estrictamente jurídica la determinante del fallo, con independencia de que en el mismo fundamento de derecho segundo se aluda a la existencia de altibajos en las relaciones entre la demandante y el Sr. C. como ponen de relieve determinados datos contenidos en el relato fáctico de la Sentencia de instancia sobre la participación en ocasiones de ambos en comidas o festejos fuera del trabajo y el intercambio de regalos, consideraciones que en modo alguno constituyen la ratio decidiendo de la Sentencia. Se

absuelve, así, al trabajador demandado exclusivamente porque, en su condición de tal, no puede vulnerar con su conducta el art. 15 CE.

- 5. En los términos planteados, no cabe sino apreciar que la Sentencia recurrida es manifiestamente irrazonable y carente de una auténtica fundamentación en Derecho. En efecto, no resulta razonable y es contradictorio considerar que el demandado Sr. C. no puede ser autor de una vulneración del derecho fundamental a la integridad física y moral de la demandante cuando la propia resolución ha considerado acreditados los hechos descriptivos de la conducta del demandado y ha considerado, igualmente, que tal conducta habría podido ser considerada causa de despido de este.
- Hay, por lo demás, una manifiesta falta de fundamentación en la resolución recurrida que infringe la exigencia de una motivación reforzada en aquellos supuestos en que el derecho a la tutela judicial efectiva se impetra para la tutela de un derecho fundamental sustantivo. En efecto, la Sentencia no explica el porqué de la pretendida imposibilidad de imputación de la vulneración del derecho fundamental a quien ha sido declarado autor de los hechos determinantes de la misma y es lo cierto que tal imposibilidad ni es en modo alguno evidente, antes, al contrario, ni puede entenderse razonada de manera implícita en la Sentencia. Como pone de relieve el Ministerio Fiscal en su informe, el derecho a la integridad física y moral constituye un derecho erga omnes, que puede ser, por ello, vulnerado tanto por los poderes públicos como por los particulares. Del mismo modo, no reviste duda alguna que los derechos fundamentales operan en el ámbito de las relaciones laborales (por todas, STC 80/2001, de 26 de marzo, Fj 3, con cita de la STC 88/1985, de 19 de julio, FJ 2), aunque modelizados por el contrato de trabajo, según hemos recordado con reiteración (entre otras muchas, SSTC 80/2001, de 26 de marzo, F) 3; 20/2002, de 28 de F) 4; 213/2002, de 11 de noviembre, FJ 7; y 126/2003, de 30 de junio, FJ 7). Tampoco es cuestionable que las lesiones de derechos fundamentales de los trabajadores pueden producirse como consecuencia de actuaciones no sólo del empresario o de quienes ejercen los poderes del empresario en la empresa, en particular de los

superiores v mandos jerárquicos, sino también de los restantes trabajadores.