



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Revisión sobre “El acoso laboral” en sus diferentes modalidades.

Review of “Workplace Harassment” in its different modalities

Autor/es

Estela Santabárbara Laín

Director/es

Ángela C. Asensio Martínez

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
2023- 2024

RESUMEN

El acoso laboral, también conocido como mobbing, es un fenómeno complejo que causa efectos devastadores en la salud física y mental de las víctimas. Su comprensión es esencial para abordar adecuadamente sus consecuencias.

Se clasifica en fases que van desde el conflicto inicial hasta la exclusión laboral, siendo crucial la intervención de la empresa en etapas tempranas. El mobbing, aunque no se encuentre clasificado como enfermedad, provoca daños equiparables, así como ansiedad, depresión y trastornos del sueño.

Además, con la creciente popularidad del teletrabajo, el ciberacoso laboral también está en aumento. Las repercusiones se extienden a la vida familiar y empresarial, con consecuencias económicas y sociales significativas.

Donde la revisión de las políticas de salud laboral y la ampliación de la legislación son necesarias para abordar este problema en evolución.

Términos clave: Acoso laboral, mobbing, ciberacoso, teletrabajo, salud mental.

ABSTRACT

Workplace harassment, also known as mobbing, is a complex phenomenon that causes devastating effects on the physical and mental health of victims. Its understanding is essential to address its consequences adequately.

It is classified into phases that range from the initial conflict to labor exclusion, with the company's intervention in the early stages being crucial. Mobbing, although is not classified as a disease, causes comparable damage, as well as anxiety, depression, and sleep disorders.

Additionally, with the growing popularity of teleworking, workplace cyberbullying is also on the rise. The repercussions extend to family and business life, with significant economic and social consequences.

The review of occupational health policies and the expansion of legislation are necessary to address this evolving problem.

Keywords: Workplace harassment, mobbing, cyberbullying, teleworking, mental health.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DESARROLLO.....	6
¿QUÉ ES EL ACOSO LABORAL O MOBBING?	6
MANIFESTACIONES DEL ACOSO LABORAL ¿CÓMO IDENTIFICAR UN CASO DE ACOSO?.....	7
INICIO Y DESARROLLO DEL MOBBING.	9
FASES DEL MOBBING.....	9
CONSECUENCIAS	10
¿QUÉ ES EL TELETRABAJO? Y SU ORIGEN	11
EL CIBERACOSO	15
CONSECUENCIAS	17
3. CONCLUSIONES.....	21
4. BIBLIOGRAFIA	23

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Evolución de los ocupados que teletrabajan en España	14
Ilustración 2. Porcentaje de ocupados que teletrabajan en España en función del grupo de edad	14

1. INTRODUCCIÓN

El teletrabajo ha crecido enormemente en las últimas décadas, cambiando las organizaciones y la forma de trabajar de las personas. Este enfoque hace que sea más fácil y cómodo para los trabajadores completar sus trabajos en ubicaciones remotas debido a los avances tecnológicos, suponiendo incluso la posibilidad de una mejora del rendimiento, sin embargo, con este cambio importante en la naturaleza del trabajo han surgido nuevos desafíos, así como el tecnoestrés, la desvinculación emocional con los compañeros de trabajo, el aumento de los gastos en el hogar, etc. pero; ¿y qué sucede con el acoso laboral?

El acoso laboral, se encuentra definido como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado/trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato; un compañero de trabajo o incluso un subalterno, encaminado a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo (Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2006). Debido a la separación física entre los trabajadores, la comunicación a través de medios digitales y la falta de supervisión directa han generado un escenario en el cual el acoso puede proliferar de nuevas formas más allá de las tradicionales o convencionales.

Además, podemos decir que la sociedad se ha volcado bastante con este asunto, ya que la creciente preocupación por la salud mental ha logrado un mayor reconocimiento en la importancia de abordar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo.

En este contexto, surge la norma ISO 45003:2021, norma que se presenta como una herramienta fundamental para las empresas que desean gestionar de una manera efectiva estos riesgos, promoviendo así un entorno de trabajo seguro, saludable y productivo.

La ISO 45003 nos proporciona una serie de pautas para poder identificar, prevenir y gestionar los factores que afectan o que pueden afectar negativamente en la salud mental de los empleados, ya que aquellos factores psicosociales existentes, pueden convertirse en factores de riesgo psicosociales, debido al posible aumento de que se generen consecuencias negativas, ofreciendo así un marco estructurado para conseguir implementar medidas preventivas.

Así mismo, esta norma nos define el riesgo psicosocial como “La combinación de la probabilidad de que se produzca una exposición a uno o varios peligros de carácter psicosocial relacionados con el trabajo y la gravedad de las lesiones y la mala salud, que pueden causar estos peligros”

En esta misma línea, nos encontramos que los principales riesgos psicosociales que recoge esta norma se puede categorizar en dos apartados:

1. Estrés Laboral → Síndrome del desgaste profesional
 - Tecnoestrés / *technostress*
 - Adicción al trabajo
2. Violencia laboral (tanto física como psicológica)
 - Interna
 - Externa

Dentro de este segundo apartado de la violencia laboral, nos podemos encontrar varios casos, entre ellos, el acoso discriminatorio, el acoso sexual, acoso laboral, mobbing o ciberacoso (que como veremos a lo largo de este trabajo, acoso que se basa en una posición de poder, pero no necesariamente jerárquico) y la fatiga laboral por trabajos nocturnos o por turnos.

Para finalizar este apartado e iniciar en lo sustancial del tema, según la Organización de Seguridad y Salud Ocupacional (*Institution of Occupational Safety and Health*) “El bienestar laboral es un equilibrio entre las necesidades de los empleados y las de las organizaciones”

2. DESARROLLO

¿QUÉ ES EL ACOSO LABORAL O MOBBING?

Para profundizar en este trabajo, será esencial comprender aspectos cruciales, tales como el mobbing o acoso.

Según el Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), artículo 1: *“la expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género, y*

b) la expresión «violencia y acoso por razón de género» designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.”

Un aspecto clave de este apartado, sería distinguir el acoso laboral del síndrome de desgaste profesional, también conocido como burnout, así como del estrés. Aunque estos conceptos pueden parecer similares, es importante reconocer sus diferencias:

El acoso laboral implica acciones deliberadas por parte de los acosadores, quienes a menudo emplean tácticas sutiles para evitar ser detectados y así no dejar huella de sus acciones, lo que puede llevar a la víctima a experimentar una tensión constante, la cual, a su vez, puede desencadenar en un proceso de auto-sabotaje o incluso en una traición hacia sí misma.

En contraste, el burnout y el estrés suelen ser respuestas a una carga de trabajo excesiva o a un ambiente laboral tenso e incluso complejo, por lo que no necesariamente están ligados a actos de acoso.

Como síntesis y según Guevara, los elementos del acoso laboral se pueden analizar, consiguiendo así evitar dudas o confusiones (Guevara Ramirez & Soriano Rivas, 2003 / 2016):

1. Maltrato de palabra u obra, o ambos a la vez
2. Se puede dirigir contra un trabajador, un subordinado, aunque también puede ser contra otros compañeros de trabajo o, incluso, un superior jerárquico, pero la norma es el uso extralimitado del poder de dirección.
3. Es de carácter continuado y deliberado.
4. Trata de desestabilizar a un trabajador y minarlo emocionalmente.
5. Lleva implícito el ánimo de provocar malestar, humillación y hostilidad.
6. Puede llegar a actos de violencia física o psíquica en extremo.
7. El trabajador puede haber tenido hasta el momento un excelente desempeño.
8. Puede ser difícil demostrar los hechos para realizar la denuncia.
9. Su fin último es que el trabajador renuncie a su trabajo

Según *California División of Occupational Health and Safety* (OSHA) y la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid, divide los elementos de violencia en 3 grupos, dependiendo de las personas implicadas y de las relaciones entre estos:

Violencia tipo I

En este tipo de violencia, identificamos a las personas que realizan actos violentos sin ninguna conexión previa legítima con la víctima, es decir, sin interacción previa. Los casos más frecuentes involucran intentos de robo.

Los sitios y personas con mayor probabilidad de experimentar este tipo de violencia incluyen tiendas, entidades bancarias, trabajadores que manejan dinero, conductores de taxi, entre otros.

Violencia tipo II

Dentro de este apartado, los sujetos ya tienen algún tipo de relación entre ellos (profesional). El causante del acto violento puede ser quien ofrece el servicio, o incluso el que recibe el servicio profesional (un paciente, un cliente, un consumidor...)

Comúnmente este tipo de violencia se produce mientras se está ofreciendo el servicio (profesores, vendedores, conductores en general, etc.)

Violencia tipo III

En este tipo de violencia, nos encontramos que el causante del acto violento tiene una implicación laboral con el sitio de trabajo o incluso con algún trabajador/compañero en concreto.

Normalmente, en el escenario más común de este tipo de violencia suele haber una implicación laboral, como, por ejemplo; un empleado actual (o que ya no lo es) y el trabajador víctima.

Otro de los casos podría ser aquel donde ambos sujetos tienen una relación personal (cónyuges, ex cónyuges, amigos, etc.)

A diferencia de los anteriores casos, dentro de este grupo y con menos frecuencia, suele existir una relación indirecta, por ejemplo; *“el perpetrador elige cierto lugar (no tanto a los trabajadores que en él trabajan) porque tiene rencor, animadversión hacia tal sitio por tener para él una carga representativa o simbólica.”* (Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid, 2017)

Lo más común en el tipo III, como objetivo de la acción violenta, suele ser un compañero o un superior, donde sus acciones pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la víctima, ya sea por un deseo de vengarse, ajustar cuentas o buscar justicia

Una vez vistos los distintos tipos de violencia, podemos decir que hay varios rasgos en común entre estos, así como la intencionalidad de agresión, el impacto que producen en el entorno laboral, la necesidad de implementar medidas de prevención, las consecuencias negativas para la víctima y la alteración de la dinámica de trabajo. Es decir, a pesar de las diferencias de contexto y la relación de los sujetos, podemos observar varios rasgos comunes.

MANIFESTACIONES DEL ACOSO LABORAL ¿CÓMO IDENTIFICAR UN CASO DE ACOSO?

Una vez definido el acoso laboral y los distintos tipos de violencia, debemos de poder reconocer cuando se dan estos casos y por qué es en muchas ocasiones complicado identificarlos.

Según fuentes como Personio: *“A veces es complicado identificar un caso de mobbing laboral, ya que en ocasiones la propia víctima puede atravesar una primera fase negación en la que le cueste reconocer lo que le está pasando y tienda a pensar que está en medio de un simple conflicto laboral.”* (Personio, 2024)

Aunque según el Código Penal y Sempere, deben darse varios requisitos para que exista el acoso laboral (art. 173 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal., 2023) (Sempere, 2021):

1. Actos hostiles o humillantes.
2. Conducta reiterada.
3. Comportamiento asociado a una relación laboral o de servicio funcional.

Esta violencia puede ser tanto interna como externa, existiendo diferentes tipos de violencias, cuyas definiciones ya se encuentran recogidas en el ordenamiento jurídico:

- Acoso discriminatorio: *“toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo, relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad, orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atender contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo”.* (Art. 28 de la (Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social., 2003)
- Acoso sexual: *“cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca de atender contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”* (Art.7.1º de la (Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres., 2007)
- Acoso Laboral o Mobbing: en la Ley Orgánica 5/2010 por la que se modificó el Código Penal, se define como hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional en el que, prevaliéndose de una situación de superioridad y de forma reiterada, se humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad; considerándolo como un delito enmarcado dentro de los delitos contra la integridad moral (Título VII del Código Penal (Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal., 1995) y (Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal., 2010)

La investigación empírica ha demostrado una relación significativa entre la mala organización del trabajo y la aparición del mobbing.

Por lo tanto, este comportamiento se ve favorecido en organizaciones con prácticas laborales extremadamente deficientes.

Los altos niveles de rotación en el lugar de trabajo suelen estar asociado con bajos niveles de compromiso y poco apoyo de los superiores, motivados, como venimos mencionando, por malas prácticas laborales y estructuras deficientes. Además, la falta de relaciones sólidas entre gerentes y empleados puede agravar este problema.

En muchas organizaciones jerárquicas, la carga de trabajo es excesiva debido a la falta de personal o a una mala distribución de tareas. Este escenario puede verse influenciado por el estilo de liderazgo y la presencia de líderes informales y espontáneos.

Desde la perspectiva de cómo los superiores manejan los conflictos, Guevara Ramírez y Soriano Rivas nos dicen que existen dos actitudes que pueden agravar la situación:

- Ignorar o negar la existencia del conflicto
- Involucrarse y participar activamente en él, lo que puede llevar a estigmatizar a la persona que está siendo acosada

Otro punto importante a destacar es que el acosado suele ser elegido por sus características personales, las cuales, interfieren con los intereses de quien se siente amenazado, ya sea por poder, dinero u otros atributos; para lo cual le resulta un inconveniente dicho trabajador o trabajadora (Guevara Ramirez & Soriano Rivas, 2003 / 2016)

La conclusión que podemos extraer de esto es que el acoso laboral se puede dar de diversas formas y modalidades, lo que incurre en un problema serio si no se tiene en cuenta, lo que requiere una comprensión profunda del acoso como tal para lograr identificarlo a tiempo.

Así mismo y como ya hemos mencionado, será esencial una respuesta por parte de la organización, implementando o mejorando sus políticas y su entorno de trabajo.

INICIO Y DESARROLLO DEL MOBBING.

FASES DEL MOBBING

Según la Nota Técnica de Prevención 476 (NTP), podemos definir 4 fases de cómo se desarrolla este suceso (Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España, 1998):

1. 1ª fase, o fase de conflicto:

Ya sea por razones organizativas (debido a que las empresas suelen tener personas o grupos con objetivos e intereses en constante conflicto) o por cuestiones interpersonales (comportamiento, actitud, forma de relaciones, estilo de vida, etc.) El conflicto es una ocurrencia común en el ser humano debido a las constantes relaciones, pero muchos de ellos se resuelven de forma más o menos satisfactoria, o remiten con el tiempo, pero algunos de estos problemas pueden cronificarse y pasar a una segunda etapa.

2. 2ª fase, o fase de mobbing o de estigmatización:

Esta parte del proceso comienza cuando una de las partes de un conflicto adopta los diferentes tipos de conductas de acoso descritas previamente, aplicándolas al objetivo del mobbing de manera frecuente y sostenida en el tiempo. De normal, un conflicto que originalmente podría involucrar sólo a dos personas, puede escalar y acabar en un enfrentamiento colectivo contra una sola persona. Independientemente de si hay un sentimiento de culpa o una total falta de remordimientos, la víctima empieza a ser vista como una amenaza o una molestia para la persona o grupo.

La prolongación de esta etapa a menudo se debe a la negación de la realidad por parte del trabajador afectado, así como por la no participación de ayuda de los compañeros, sindicatos e incluso de la dirección de la empresa.

La sensación de indefensión, las dificultades para probar los hechos y las deficiencias en el sistema judicial contribuyen a esta prolongación.

Según investigaciones de Leymann en Suecia, esta etapa tiene una duración promedio de 1.3 años antes de avanzar a la siguiente fase.

3. 3ª fase, o fase de intervención desde la empresa:

En esta siguiente etapa y dependiendo del contexto, la normativa legal y la política de gestión de cada empresa, se adoptarán diversas estrategias y medidas por parte del departamento de recursos humanos, el servicio médico o la dirección. Estas medidas pueden estar orientadas hacia una resolución constructiva del conflicto, como hacia una reasignación del puesto de trabajo o incluso la incentivación del diálogo entre las partes afectadas e involucradas.

Sin embargo, de normal se toman acciones dirigidas a eliminar el núcleo o fuente del problema, lo que suele derivar en un aumento de culpabilización y sufrimiento para la persona afectada. Entre estas acciones se incluyen la emisión de bajas médicas repetidas, o incluso medidas más extremas como el despido del empleado implicado.

La adopción de medidas de este tipo conduce a la cuarta fase del proceso.

4. 4ª fase, o fase de marginación o exclusión de la vida laboral:

En esta última etapa, el trabajador alterna entre su empleo y largos periodos de baja o una permanente baja, percibiendo una pensión por incapacidad.

Debido a esto último, implica una carga económica y social significativa para el Estado, tal y como se evidencia en los datos sobre el impacto económico en Suecia presentados por Leymann.

En tales circunstancias, la persona sobrevive enfrentando diversas patologías, resultado de sus previas experiencias de acoso psicológico, lo que lleva a reflexionar sobre las repercusiones físicas, mentales y sociales que este fenómeno tiene en los afectados. Claramente, el avance a través de estas fases indica que el problema no se ha resuelto efectivamente en ninguna de ellas.

Por todo ello, podemos observar que es un proceso complejo, el cual comienza por un simple conflicto que puede derivar en una exclusión laboral de la víctima. En la primera fase, vemos que los conflictos suelen ser comunes debido a la diversidad de opiniones, pero que estos suelen solucionarse con el paso del tiempo, pero cuando alguno se cronifica, se pasa a la siguiente fase. En esta segunda etapa, el conflicto se ha intensificado y comienza el acoso como tal (donde factores como la negación del problema, la falta de apoyo o deficiencias en la organización prolongan esta etapa). En las últimas dos etapas, podemos encontrar la intervención de la empresa para solventar la situación, sin embargo, estas medidas se suelen centrar en la víctima y no en el acosador, lo que provoca la alternancia de la víctima entre el empleo y bajas médicas de larga duración, afectando a su salud física y mental, así como en una carga económica y social para el Estado.

CONSECUENCIAS

Según la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid, el mobbing no tiene las mismas consecuencias ni provoca reacciones iguales o similares en todo el mundo, ya que estas reacciones vienen dadas por las habilidades, recursos y capacidades de cada persona; aun así, sus consecuencias suelen ser devastadoras.

El estrés propio de las situaciones de acoso se presenta como un trauma para la persona que lo sufre. Este trauma es mayor cuando la persona no recibe el apoyo deseado o esperado de su círculo cercano/semajantes, causando sensación de aislamiento y soledad a la víctima.

La víctima generalmente revive los hechos de manera sistemática, especialmente durante el sueño, en forma de pesadillas.

Debido a esto, la víctima de mobbing llega a un punto de colapso/obstáculo a la hora de organizar su defensa debido a que no se cree dicha situación, es decir, se produce auto-negación del problema, de manera que se camufla, provocando que este problema sea difícil de identificar.

A pesar de ello, la víctima pasa a encontrarse en una situación constante de alerta, lo que provocará alteraciones del sueño y pérdida de apetito, derivando en una disminución del rendimiento de trabajo, dando más razones y argumentos al acosador para continuar el acoso.

Por último, si nos referimos a Marie-France Hirigoyen (médica psiquiatra, psicoanalista y psicoterapeuta familiar francesa, especializada en la terapia del acoso moral o acoso psicológico) nos afirma que todos estos síntomas debidos a una situación de esta tesitura *“pueden solucionarse de forma casi inmediata si la persona es separada del foco que lo produce, pero la dificultad radica precisamente en identificar como origen de este tipo de problemas la situación de acoso ya que, como hemos visto, la víctima en un principio tiende a eludir el problema. El impacto de los síntomas depende de:*

- *El grado de control percibido, es decir de la percepción que tenga la persona de hacer frente con ciertas garantías a la nueva situación.*
- *El grado de predecibilidad de los ataques. Tanto mayor serán sus posibilidades de defensa cuanto mayor sea el grado de conocimiento de los momentos en que se van a producir las agresiones.*
- *La esperanza percibida de mejora.*
- *El apoyo¹ de su entorno tanto laboral como extralaboral.”* (Secretaria de Salud Laboral de CCOO de Madrid, 2017)

A modo de conclusión, como dice la reconocida Marie-France Hirigoyen, la auto-negación de la víctima y la culpabilización son los principales obstáculos que nos podemos encontrar para poder identificar con claridad el acoso, así como para poder abordarlo con eficacia.

¿QUÉ ES EL TELETRABAJO? Y SU ORIGEN

Según la definición que nos proporciona la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, el teletrabajo es *“Aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación.”*

¹ El Barómetro Cisneros II sobre acoso psicológico en el trabajo, dirigido por Iñaki Piñuel, de la Universidad de Alcalá de Henares, señala que las víctimas de mobbing perciben falta de apoyo en su organización para hacer frente al problema. El 77 por ciento de los afectados señalan un apoyo bastante escaso o absolutamente inexistente en sus organizaciones.

Es decir, esta modalidad, que ha venido para quedarse, consiste en realizar la jornada de trabajo fuera de la empresa, ya sea en las comodidades de tu hogar, en un bar o en el parque, ya que solo es necesario un aparato electrónico (móvil, tablet u ordenador).

Así mismo, según el Ministerio de Trabajo de la Nación Argentina, lo define como una forma de trabajo a distancia, en la cual el trabajador desempeña su actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en la empresa o lugar de trabajo específico. Se realiza mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), es decir mediante un sistema de telecomunicaciones, y puede ser efectuado en el domicilio del trabajador o en otros lugares o establecimientos ajenos al domicilio del empleador.

El origen de esta variante de forma de trabajo tendría su origen en 1973 (década de los 70) debido a la crisis del petróleo o crisis energética en Estados Unidos.

Tiene sus raíces en la idea propuesta por Jack Nilles, un ingeniero de la NASA que acuñó la noción de "*llevar el trabajo al trabajador*" en vez de hacerlo al revés, siendo la respuesta a esto el conectar los teclados y pantallas de sus compañeros de trabajo a estaciones remotas cercanas a la sede de la empresa, logrando de esta forma que cada trabajador pudiera seguir trabajando como si estuviera en su puesto de trabajo.

Para que se considere teletrabajo, el empleado debe pasar al menos un 30% de su jornada laboral de forma remota, es decir, de cinco días, al menos un día y medio.

Siendo diferente para aquellos trabajadores menores de edad, ya que según dicta el artículo 3 de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia: "*En los contratos de trabajo celebrados con menores y en los contratos en prácticas y para la formación y el aprendizaje, sólo cabrá un acuerdo de trabajo a distancia que garantice, como mínimo, un porcentaje del cincuenta por ciento de prestación de servicios presencial, sin perjuicio del desarrollo telemático, en su caso, de la formación teórica vinculada a estos últimos.*"

La normativa española sobre el teletrabajo (Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia., 2021) no impone la obligación de adoptar esta forma de trabajo. En otras palabras, para que el trabajo remoto se lleve a cabo, es necesario que ambas partes, empleado y empleador, estén de acuerdo, ya que su implementación es voluntaria. No obstante, la ley sí prevé penalizaciones en caso de practicar el teletrabajo sin un contrato por escrito.

Art.5 → "*El trabajo a distancia será voluntario para la persona trabajadora y para la empleadora y requerirá la firma del acuerdo de trabajo a distancia regulado en esta Ley, que podrá formar parte del contrato inicial o realizarse en un momento posterior, sin que pueda ser impuesto en aplicación del artículo 41 del Estatuto de los Trabajadores, todo ello sin perjuicio del derecho al trabajo a distancia que pueda reconocer la legislación o la negociación colectiva.*"

Para establecer el teletrabajo en las organizaciones, se requiere de un acuerdo formalizado por escrito, que además debe ser enviado al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE). Es importante destacar que estos acuerdos deben realizarse de forma individual, lo que significa que se requiere un acuerdo por separado para cada empleado que vaya a teletrabajar.

Siguiendo la línea de esta ley, también nos encontramos con que los trabajadores tienen derecho a la desconexión digital, derecho recogido en el artículo 18: "*Las personas que trabajan a distancia, particularmente en teletrabajo, tienen derecho a la desconexión digital² fuera de su horario de trabajo (...) limitación del uso de los medios tecnológicos de comunicación empresarial y de trabajo durante los periodos de descanso (...)*"

² Desconexión digital: Limitación al uso de las tecnologías de la comunicación fuera del tiempo de trabajo, con el fin de garantizar el respeto del tiempo de descanso, permisos, vacaciones o bajas por enfermedad.

O el artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre sobre Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: *“Los trabajadores y los empleados públicos tendrán derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar”*

Algunas de las consecuencias que pueden derivar por malas condiciones del teletrabajo son:

- Dolor de rodillas y dificultad para la concentración.
- Dolor de espalda.
- Dolor de cuello y hombros.
- Síndrome del túnel carpiano → Dolor en muñecas y dedos de la mano, así como parestesia (*“La parestesia es un trastorno de la sensibilidad de tipo irritativo que se manifiesta con sensaciones anormales sin estímulo previo, como el hormigueo. Esta sensación suele darse en los brazos, manos, dedos, piernas y pies, aunque puede ocurrir en cualquier parte del cuerpo. La mayoría de las veces, esta sensibilidad anormal es transitoria y, a menudo, la describimos coloquialmente como que alguna parte del cuerpo “se nos ha dormido”*”) (Maset, 2020) o atrofia del pulgar.
- Artrosis y artritis.

Donde, además de lo anterior, la intervención de las tecnologías puede modificar nuestro ritmo natural de vida, pudiendo provocar insomnio, cambios de ánimo e incluso un estilo de vida sedentaria, lo que podría derivar en comportamientos insanos para una persona, tales como nerviosismo/ansiedad, trastornos compulsivos e incluso obesidad (Digón, Mazzaro, Aguirre Daud, & González Táboas, 2020)

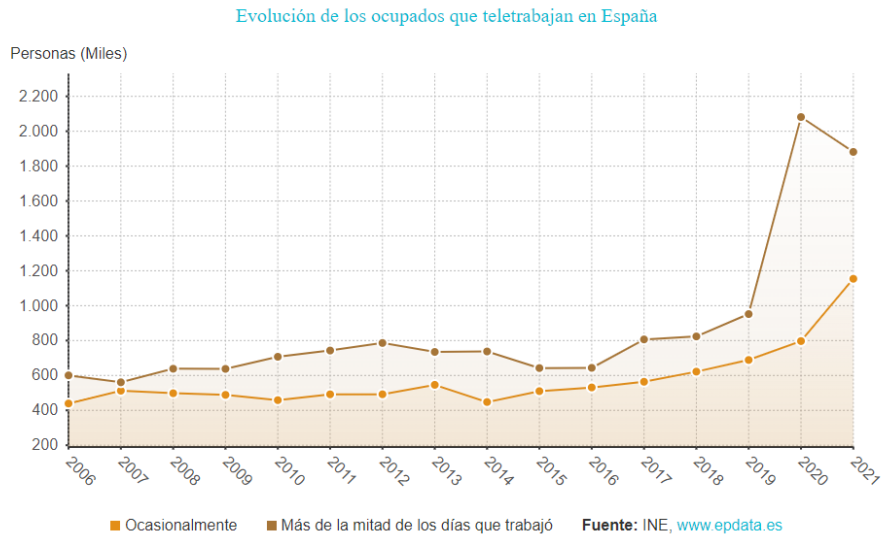
Como punto final de este apartado, un estudio realizado por el Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI) presentó el informe Flash Datos de Teletrabajo 2022, el cual, nos muestra como el teletrabajo ha descendido de un 13,6% en 2021, a un 12,5% en 2022, bajando dicha modalidad tanto entre hombres como en mujeres, siendo la diferencia entre estos mínima (12,6% de mujeres que teletrabajan frente a un 12,5% de hombres que teletrabajan)

Además, el informe destaca que el teletrabajo está más extendido en personas mayores de 34 años: *“En concreto, los trabajadores entre 35 y 54 años son los que más teletrabajan, con un 13,5%. Le siguen las personas de 55 años o mayores de 55 con un 12,1%, y las personas entre 25 y 34 años con un 11,9%. Los más jóvenes son los más alejados, solo un 6,1% de las personas entre 16 y 24 años teletrabajan.”* (IT Reseller Tech & Consulting, 2023)

Por otro lado, cabe señalar que el número de trabajadores a distancia entre los autónomos es casi tres veces mayor en comparación con los trabajadores por cuenta ajena: 26,4% y 10%, respectivamente.

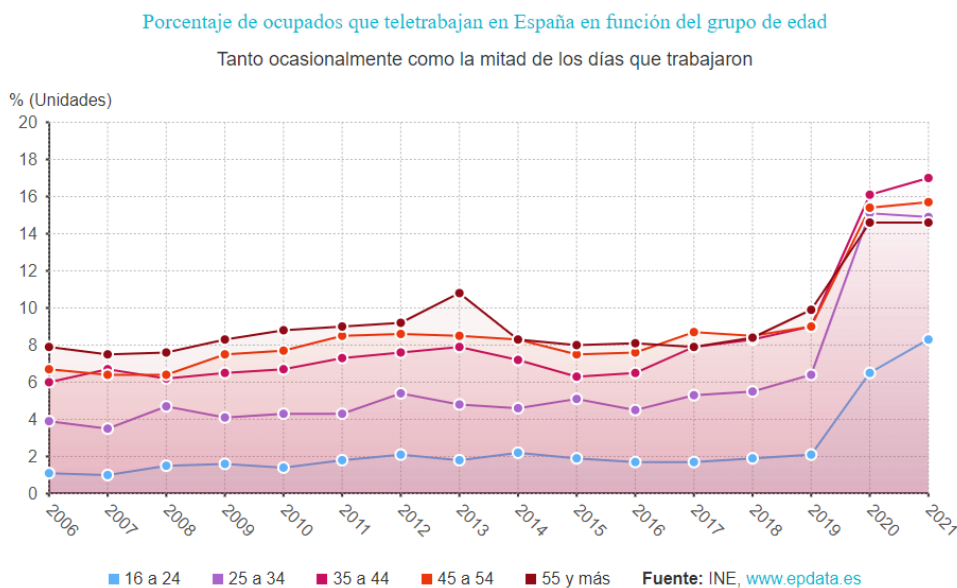
Pasando parecido según la zona/región en la que nos centramos, siendo la Comunidad de Madrid la comunidad que encabeza la lista de comunidades autónomas, seguida de Cataluña (14,1%) y Comunidad Valenciana (11,9%)

Ilustración 1. Evolución de los ocupados que teletrabajan en España



“En cifras absolutas, en 2021 descendieron las personas que teletrabajan la mitad del tiempo, aunque el número sigue siendo bastante superior al de 2019. Siguieron aumentando los que teletrabajan ocasionalmente.” (EpData, 2022)

Ilustración 2. Porcentaje de ocupados que teletrabajan en España en función del grupo de edad



“El teletrabajo ha aumentado en todos los grupos de edad respecto a 2019, pero ahora es superior en personas entre 35 y 44 años. Antes de la pandemia era más frecuente entre ocupados a partir de los 45 años” (EpData, 2022)

En resumen, de este apartado, podemos concluir que el teletrabajo es una modalidad de trabajo donde el empleado realiza sus funciones fuera de su oficina gracias a las nuevas tecnologías. Esta modalidad otorga ciertos beneficios como la flexibilidad horaria e incluso ahorro de gasolina debido a la falta de

desplazamiento, a pesar de ello, también demanda ciertas obligaciones como mantener la productividad de trabajo y proteger la confidencialidad de información.

Sin embargo, este tipo de modalidad presenta ciertos riesgos, como el aislamiento social, la dificultad de separar la vida laboral de la personal e incluso el aumento del ciberacoso, tema que veremos a continuación.

EL CIBERACOSO

Como hemos visto, el teletrabajo supone una ausencia de contacto, algo que no ha impedido al mobbing superar esta ausencia (la cual le podía haber servido como un obstáculo), migrando hacia un contexto de tecnologías, ya que en la actualidad y según López Mena, los correos electrónicos, llamadas, aplicaciones de mensajes instantáneos, videollamadas, o, simplemente, la exclusión del teletrabajador de reuniones u otras actividades, está dando a esta modalidad nuevas herramientas para continuar con el mobbing.

Según la OIT: *“No existe ninguna definición única de ciberacoso, o de acoso, que esté aceptada internacionalmente. Pero en cambio se sigue utilizando “ciberacoso” como término genérico para designar una serie de comportamientos agresivos que tienen lugar a través de las TIC (J. Bailey, 2014). De hecho, algunos estudiosos consideran problemático que no haya una definición establecida (H. Hoel y D. Beale, 2006).”* (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

A pesar de esto, como consecuencia de sus análisis realizados, acabó señalando que el ciberacoso es la ejecución de cualquier comportamiento agresivo contra una víctima individual o un grupo individualizado de víctimas a través de las TIC en el contexto del trabajo.

Asimismo, señala que para que una actuación violenta sea considerada ciberacoso, será necesario que dicha situación se de en un periodo de tiempo regular y continuo, así como en un periodo de tiempo considerable o que sus efectos dañinos sean duraderos.

De manera que aquellos comportamientos que solían tener lugar en las organizaciones, se han visto victoriosas en persistir fuera de este entorno.

Según una tesis sobre el ciberacoso laboral, nos menciona que actualmente, a partir de la adopción del teletrabajo, producido por la pandemia, los casos de mobbing cibernético han tenido mayor lugar. Así, Silvana Giachero, psicóloga especialista en mobbing (Mejores Empleos, 2021) señaló que el mobbing habría aumentado en un 10% durante la pandemia, en relación con años anteriores, debido a su adaptación al contexto virtual, teniendo como principales manifestaciones la exclusión de las víctimas; a través de acciones como el no responder correos, no hacerlos partícipes de ciertas videoconferencias o incluso, no incluirlos en algunos grupos de WhatsApp. (Icanaqué, 2023)

Siguiendo esta línea del ciberacoso y un diario nacional de Ecuador (Gallo, 2020) *“Solo 154 trabajadores han denunciado por acoso laboral a la empresa donde laboran”* donde nos relata que los meses de julio y septiembre fueron los campeones con diferencia de estos sucesos, teniendo 45 denuncias el primero y 42 el segundo.

Dentro de estos datos, nos comentan que el 78% de las denuncias planteadas fueron por mujeres, y 76 por hombres. Además, según otras fuentes: *“Un 14% de las personas TQ+ (acrónimo de Transgenero y Queer) manifiesta haber sufrido ciberacoso; hostigamiento y persecución por correo electrónico, redes sociales, blogs, WhatsApp, websites, entre otros. Con una incidencia un tanto menor, los varones cis (5%) y las mujeres*

cis (3%) también han padecido este tipo de situaciones agresivas por medios digitales.” (ELA Promoviendo derechos para la igualdad de género, 2021).

De esa misma fuente, observamos que, en Argentina, el 36% de los consultados aseguran que comentaron el hecho vivido con sus compañeros de trabajo. Por su parte, el 31% de los encuestados afirma no haber realizado nada al respecto. (ELA Promoviendo derechos para la igualdad de género, 2021)

Respecto al mobbing en Latinoamérica, en Perú y bajo la modalidad del teletrabajo, los medios más empleados de redes sociales, son principalmente Facebook, Whatsapp y correo electrónico. Asimismo, según (Icanaqué, 2023) y el (Diario Gestión, 2019) señalaron que otras situaciones que pueden configurarse como mobbing son las solicitudes reiterativas de funciones fuera del horario laboral, las cuales, suelen interponerse a sus demás actividades; las sanciones injustificadas y reiterativas que se realicen de manera denigrante, así como las solicitudes de envío de ubicaciones, o la atención de llamadas y mensajes fuera del horario laboral. Además, según el artículo de Iván Fernández Suárez, profesor en el máster en Prevención de Riesgos Laborales en la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR) y consultor de prevención para la Fraternidad-Muprespa, UNIR - Universidad Internacional de La Rioja, titulado “Acoso laboral: tras casi dos años de teletrabajo, cada vez está más presente”, nos comenta que esta forma de provocar presión puede llegar a ser producido por una sola persona, un grupo de personas o una organización, caracterizándose por ser sistemático.

Así mismo, estos escenarios se suelen dar muy frecuentemente, incluso cuando no se nota aparentemente, ya que según nos comenta Fernández Suárez, las envidias, la competitividad mal comprendida, los diseños incorrectos de las tareas, desigualdades, discriminación y la falta de seguridad, pueden ser algunas de las causas más frecuentes del inicio del acoso laboral, llegando a conocerse también como psicoterror laboral y mobbing.

Siguiendo en esta misma línea y según especialistas de UNICEF y expertos internacionales en el acoso cibernético que colaboraron con Facebook, Instagram, Snapchat, Tiktok y X, respondieron a las preguntas más frecuentes sobre el acoso en línea/online y ofrecieron consejos para saber abordarlo y hacerle frente.

“El ciberacoso es acoso o intimidación por medio de las tecnologías digitales. Puede ocurrir en las redes sociales, las plataformas de mensajería, las plataformas de juegos y los teléfonos móviles. Es un comportamiento que se repite y que busca atemorizar, enfadar o humillar a otras personas.” (UNICEF, 2024)

Es cierto que el acoso cara a cara y el ciberacoso suelen ir de la mano muy a menudo, pero la diferencia principal entre ambos, además del método empleado para hostigar a la otra persona, es que este tipo de acoso online deja una huella digital; es decir, queda constancia de la acción, lo cual puede servir de prueba para poder detener el abuso.

Una de las preguntas más frecuentes en este tipo de acosos es “¿Cómo se puede impedir el ciberacoso sin dejar de acceder a Internet?”. Desde UNICEF, y gracias a la colaboración de los dueños de las principales redes sociales, nos aconsejan que:

En Facebook e Instagram tenemos varias opciones para impedir este abuso, así como enviar una advertencia en los comentarios que nos manden, podemos controlar los comentarios y mensajes ofensivo, podemos bloquear o silenciar la cuenta de aquella persona que nos está acosando o incluso restringir y limitar tu cuenta de ciertas interacciones o personas.

En el caso de Tiktok, utilizan ciertas tecnologías y un equipo de moderadores para identificar y eliminar cierto contenido y comportamientos abusivos, así como dejan en nuestro alcance una amplia gama de herramientas para ayudarles en esta gestión.

Con respecto la aplicación de “X” (o popularmente conocida como “Twitter”), podríamos decir que no cuenta con esta protección o que tiene un velo muy fino, ya que es cierto y conocido por todos que millones de personas intercambian sus ideas en esta aplicación, así como es natural que no todos estemos de acuerdo

todo el tiempo con esta diversidad de ideas, y es cierto que el derecho que tienen las personas a expresarse no tiene que ser un sinónimo de estar obligado a escuchar o estar de acuerdo, por lo que desde la gestión de X, nos comenta que *“Si ves o recibes una respuesta que no te gusta, deja de seguir esa cuenta y termina cualquier comunicación con ella. Si el comportamiento continúa, te recomendamos bloquear la cuenta. Si sigues recibiendo respuestas no deseadas en X, dirigidas a ti de manera continua, considera la posibilidad de denunciar este comportamiento”* (UNICEF, 2024)

Para finalizar, nuevamente desde UNICEF, nos recuerda que para evitar que tus datos personales se utilicen en tu contra a través de las redes sociales, hay que ser muy consciente de lo que vamos a publicar o compartir, ya que como ya se ha mencionado, estas plataformas digitales dejan huella.

Así como remarcar la importancia de bloquear, restringir o denunciar, ya que la mayoría de las redes sociales no avisan a la otra persona de estas funciones.

CONSECUENCIAS

Para finalizar la materia fundamental de este trabajo, y si nos centramos en las consecuencias de estas acciones y situaciones en las víctimas suelen definirse como “demoledoras”, debido a los efectos perjudiciales que causan en las personas.

Este fenómeno y según Carlos Galán, magistrado de la jurisdicción de lo social y también profesor colaborador de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la Universitat Oberta de Catalunya: *“Casi todas las conductas hostiles que son típicas del acoso presencial se trasladan de alguna forma al ámbito del teletrabajo”*, como ejemplos de estos comportamientos, ejemplifica el someter al teletrabajador a falta de ocupación efectiva; encomendarle tareas inútiles, repetitivas o improductivas, o darle órdenes imposibles de cumplir con los medios o el tiempo del que dispone.

La diferencia entre los casos de acoso laboral con el ciberacoso es que el aislamiento físico se sustituye por aislamiento digital y ambiental.

Por lo tanto, la incomunicación con terceras personas, no invitar al trabajador a reuniones o videoconferencias de grupo, ignorarlo durante el desarrollo de estos actos, sacarle de grupos de WhatsApp laborales o crear un grupo paralelo en el que no esté, se considera ciberacoso laboral.

Además, Carlos Galán sostiene que *“Algunas conductas de ataque directo o indirecto, como los rumores maliciosos o las descalificaciones públicas de su persona o su trabajo, incluso multiplican su audiencia y su efecto dañino con el uso de herramientas TIC”*

Es decir, el acoso laboral suele tener resultados demoledores sobre las víctimas, donde las conductas del agresor se centran en dificultar o impedir el cumplimiento sobre las funciones laborales del sujeto víctima, además, debido a la modalidad tecnológica, el aislamiento físico pasa a ser también digital. De manera que, según Carlos Galán, las TIC intensifican los rumores y las descalificaciones, multiplicando su efecto dañino.

Siguiendo con la línea de las consecuencias de estas actuaciones, según Meritxell Beltrán, experta en igualdad de género en el mundo laboral y profesora colaboradora del grado de Relaciones Laborales y Ocupación de la Universitat Oberta de Catalunya, según sus observaciones y por cómo se han implementado protocolos de acoso sexual en personas que trabajaban en línea y las consecuencias que se han derivado para la salud de las víctimas, nos remarca lo fundamental que es conceptualizarlo como violencia laboral, ya que puede causar daño psicológico y moral, como ansiedad, el miedo, la apatía, los trastornos del sueño, los trastornos de la conducta alimentaria, las depresiones e incluso el suicidio son comunes.

De este modo, el distanciamiento físico del resto de empleados tampoco ayuda, porque puede crear un sentimiento de soledad y aislamiento muy pronunciado.

"En un modelo de prestación en el que no hay siquiera un café compartido con los compañeros en un descanso, afterwork a la salida, etc., es más complicado aún encontrar a alguien que lo presencie, que empaticé, que preste al menos apoyo moral o incluso que despeje tus dudas y te haga tomar conciencia de la situación, algo que a veces es un proceso y no es instantáneo", señala Galán.

Según fuentes como "La Verdad", nos comentan que el acoso laboral no solo puede darse en la oficina de forma física, ya que dos de cada diez trabajadores a nivel mundial están afectados por el psicoterror laboral, también conocido como psicoterror laboral, según una encuesta presentada por la Organización Mundial del Trabajo (OIT) en 2022. En total, hasta 743 millones de empleados están obligados a soportar la exclusión, el hostigamiento psicológico o la discriminación por razones de género, que son las formas más comunes de acoso laboral.

Por desgracia, España no puede escapar de esta verdad y se estima que alrededor del 15% de los empleados han sido víctimas de este tipo de abuso, mucho más que el 9% de la media en la Unión Europea.

Si nos centramos en el libro "Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)", nos comenta en profundidad las consecuencias que puede tener el mobbing, centrándose tanto en el trabajador acosado, en las consecuencias sociales, las consecuencias familiares e incluso las consecuencias para la empresa, documento del que nos vamos a guiar para ampliar este apartado.

Con respecto al trabajador como tal, sujeto primordial en los casos de mobbing, podemos establecer 3 grupos de daños para la salud según el informe de Phillippe Davezies³:

1. Daños directos a la integridad física, que generalmente se deben a agentes materiales (máquinas, sustancias) o factores físicos.
2. Los fenómenos de sobreesfuerzos debido al uso inapropiado o excesivo por parte de hombres y mujeres. En este caso se trata de la propia actividad laboral y su intensidad o repetitividad.
3. Atentados contra la dignidad. En este caso podemos hablar de "una multiplicación de las formas de violencia psicológica" (humillaciones, novatadas, acoso moral).

Donde estos grupos no se pueden mirar de una forma individual, ya que existe una interacción e incluso relación entre sí.

Además, en este apartado sobre las consecuencias para el trabajador, podemos mencionar nuevamente a Marie-France Hirigoyen con el impacto de los síntomas que puede tener el trabajador dependiendo de:

- *"El grado de control percibido, es decir de la percepción que tenga la persona de hacer frente con ciertas garantías a la nueva situación.*
- *El grado de predecibilidad de los ataques. Tanto mayor serán sus posibilidades de defensa cuanto mayor sea el grado de conocimiento de los momentos en que se van a producir las agresiones.*
- *La esperanza percibida de mejora.*
- *El apoyo de su entorno tanto laboral como extralaboral."*

Por otro lado, nos encontramos las consecuencias sociales, donde el mobbing también afecta, ya que estas acciones suponen una pérdida de fuerza de trabajo y de población activa debido al aumento de bajas laborales o incluso incapacidades.

³ "Nouvelles organisations du travail", Travailler nº 3, 1999.

“De acuerdo con los resultados de un estudio de la OIT acerca de las políticas y programas de salud mental relativos a los trabajadores de Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido, debido a los casos de depresión de origen laboral aumentan también los costes derivados para las empresas. El estudio muestra que la incidencia de los problemas de salud mental está aumentando, hasta el punto de que uno de cada 10 trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o burnout, que en algunos casos llevan al desempleo y a la hospitalización. Según la Organización Mundial de la Salud en el mundo hay 400 millones de depresivos; probablemente esta cifra sea mayor ya que muchas de las personas que la padecen lo ocultan” (Luna, Yela, & Antón, 2003)

Este informe de la Organización Internacional del Trabajo, también señala que las razones/causas de la inestabilidad mental suelen ser complejas, variando dependiendo del país que se estudie, pero como elementos comunes que relacionan la alta incidencia de estrés, depresión y burnout suelen ser los cambios en el mercado de trabajo debido a la globalización. Además, cabe mencionar la crítica hacia la política, ya que esta solo se centra en el individuo y no más allá, como las organizaciones, ya que, aunque sea el trabajador el “enfermo”, no analizan el medioambiente y social de los lugares de trabajo en el que se encuentra el personal afectado para su mejora.

Por otro lado, nos encontramos con las consecuencias familiares, donde aquellas personas que rodean a la víctima, también tienen un papel fundamental en cómo este suceso le puede afectar a la víctima, así como a ellos. El mobbing provoca que la cohesión familiar se resienta, llegando a ocasionar que otros miembros de la familia lleguen a padecer trastornos tanto médicos como psicológicos, llegando a aparecer a su misma vez trastornos afectivos que no fueron resueltos a tiempo.

Si nos centramos en los pequeños de aquellas familias donde los progenitores fueron o son víctimas de mobbing, se ha demostrado que acaban presentando problemas psicológicos, provocando un estado de ánimo bajo constante y derivando en problemas escolares. Donde el maltrato recibido por los padres, acaba derivando y repercutiendo en el comportamiento de los hijos.

Por último, con respecto a las consecuencias para la empresa, el libro “Acoso Psicológico en el trabajo (Mobbing)” de la secretaría de salud laboral de la comunidad de Madrid, nos comenta que estas entidades también sufren las represalias del mobbing, ya que en estas empresas donde se desencadena el hostigamiento, sufren una pérdida de eficacia, así como una posterior pérdida de credibilidad e imagen, ocasionados por la publicidad negativa y la reputación que les otorga la opinión pública. Encontrándose en estas organizaciones que el número de clientes disminuye debido al deterioro de los servicios ofrecidos, mientras que aumenta la cantidad de tiempo perdido en bajas laborales, enfermedades, accidentes e incapacidades.

Al verse afectados aspectos como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales, etcétera, el clima social se resentirá.

Comprender el mobbing como un fenómeno que provoca efectos negativos en la salud es crucial para abordar sus consecuencias. Sin embargo, surge la pregunta: ¿Cómo lo clasificamos? ¿Es una enfermedad o un accidente?

La Ley General de Seguridad Social en su artículo 157, nos define que una enfermedad profesional se entenderá como *“la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta ley, y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional”*

Si nos centramos en el Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro, a día de hoy, no encontramos el acoso psicológico en él, así como no encontramos sus consecuencias para la salud.

A pesar de esto, aquellas enfermedades que no se encuentran recogidas en este cuadro, quedan incluidas en el concepto de accidentes de trabajo según el artículo 156 de la Ley General de Seguridad Social, más específicamente, el apartado 2.e *“Las enfermedades, no incluidas en el artículo siguiente, que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo”*.

Así como el artículo 158 de esta misma ley nos cuenta que: *“Se considerará que constituyen enfermedad común las alteraciones de la salud que no tengan la condición de accidentes de trabajo ni de enfermedades profesionales, conforme a lo dispuesto, respectivamente, en los apartados 2.e), f) y g) del artículo 156 y en el artículo 157”*

Ante el surgimiento de nuevas formas de enfermedades, lo más lógico sería una constante revisión y actualización del concepto “enfermedad profesional”, así como ampliar el espectro de las enfermedades reconocidas en el cuadro de enfermedades profesionales, ya que, según Juan José Díaz Franco, jefe del servicio de prevención de riesgos laborales del Instituto de Salud Carlos III, en su artículo “Calificación y procedimiento de identificación de las enfermedades profesionales”. *Fraternidad Muprespa, 2006*, nos hace ver la necesidad de revisar la lista de enfermedades profesionales basándose en el gran número de patologías que aparecen como enfermedades en el lugar de trabajo, aunque en otros casos, se trata de problemas ya existentes que adquieren una nueva dimensión y una formulación legal coherente. Siendo así necesario incluir una gran cantidad de problemas psicosociales que surgen en las empresas.

3. CONCLUSIONES

Como recapitulación de este trabajo y después de haber analizado con detenimiento todo el cuerpo de este, podemos decir que queda patente que el acoso laboral, también conocido como mobbing o ciberacoso (si se da a través de las nuevas tecnologías), no es solo un conflicto interno en entorno de trabajo, sino que este fenómeno es más complejo de lo que aparenta, impactando negativamente en la salud mental y física de las personas que se ven involucradas, así como también afecta al funcionamiento de las organizaciones y a los vínculos familiares del afectado.

Debido a esto, es esencial comprender en profundidad este problema que cada vez está en un fulgurante auge, para así conseguir abordar sus consecuencias de una forma efectiva, tomando medidas preventivas y correctivas, ya sea en la propia empresa o en el gobierno de cada comunidad autónoma.

El mobbing se manifiesta a través de una serie de comportamientos abusivos y hostiles, ya sea basado en maltratos verbales y físicos como en exclusiones, humillaciones o menosprecios, acciones reiteradas de una manera sistemática y deliberada hacia un sujeto en específico. Estas acciones de acoso solo tienen como objetivo y misión minar la integridad emocional y psicológica del individuo, generando un ambiente perjudicial y tóxico.

Sin embargo, a pesar de que este fenómeno se da en el entorno de trabajo, los efectos del acoso laboral no se limitan únicamente al ámbito organizacional, sino que también afecta al ámbito personal de la persona y al ámbito social. Se observan aumentos en los costes económicos y sociales asociados, incluyendo en estos apartados las bajas laborales y la disminución del rendimiento, lo que deriva en un descenso de la productividad, el deterioro de la salud mental y física de los trabajadores, así como el debilitamiento de la cohesión y clima en el lugar de trabajo.

Ante esta nueva realidad de la que nadie queda exento, es imperativo comenzar a adoptar medidas de prevención para abordar este problema. Esto implicaría la implementación de políticas y procedimientos claros y concisos de cómo prevenir y gestionar el acoso laboral (como por ejemplo la ISO 45003:2001, normativa que muchas empresas desconocen), así como comenzar a promocionar una cultura organizacional en la que se fomente el respeto, la empatía y la equidad entre todos los miembros y factores que conforman una organización.

En resumen, esta lucha existente contra el mobbing en todos sus ámbitos requiere un enfoque integral que abarque tanto el ámbito individual de la víctima, como el institucional, ya sea mediante la educación a temprana (y no temprana) edad, la concienciación y la acción coordinada de aquellos involucrados o testigos de dicho suceso, pudiendo así conseguir trabajar en entornos laborales mucho más seguros, saludables e incluso gratificantes para todos los implicados.

En cambio, si nos centramos en el ciberacoso en este contexto social y laboral donde la dependencia a las tecnologías ha aumentado, la evidencia sugiere que esta modalidad de acoso ha aumentado también, y todo debido a que este puede ocurrir en cualquier momento y lugar, ya que según una encuesta realizada por la OIT en 2022, hasta 743 millones de trabajadores tienen que soportar actos de exclusión, hostigamiento psicológico o discriminación, encontrando a España en torno a un 15% de trabajadores afectados, cuando la media en la UE es del 9%, siendo de los pocos datos numéricos que se pueden encontrar con relación a este tema (Zugazagoitia, 2023).

En definitiva, vista la importancia, consecuencias y número de personas afectadas por los distintos tipos de acoso, es de vital importancia que tanto instituciones, empresas y trabajadores trabajen conjuntamente con un enfoque proactivo y preventivo con el objetivo de erradicarlos, de forma que se promuevan entornos laborales saludables. El compromiso colectivo es fundamental para poder asegurar el bienestar de los trabajadores, incidiendo de manera positiva en la eficiencia y resultados de las organizaciones.

Los resultados de este proyecto e investigación, han abordado el objetivo de explorar las manifestaciones existentes del ciberacoso a través de una revisión de documentos ya existentes sobre dicho tema. En primer lugar, se ha observado como el ciberacoso laboral tiene un bajo reconocimiento, ya que, aunque a pesar de que sea una modalidad de acoso en la que existen muchas víctimas, la gran mayoría de ellas no se sienten como tal debido a la falta de medios e información para saber identificarlo.

En segundo lugar, cabe destacar el caso de Perú, ya que, a diferencia de otros países, la información sustraída de este suele asociar la palabra “acoso” con una connotación ciertamente sexual, siendo esto también un punto clave, ya que la gran mayoría de la población, no perciben ser víctimas de ciberacoso debido a la falta de este componente. De ahí una de las conclusiones: Existe escasa difusión de información y limitación del reconocimiento a las distintas formas/modalidades del acoso laboral.

En tercer lugar, se ha identificado también las distintas manifestaciones del acoso, así como del ciberacoso laboral que se encuentran documentadas en este trabajo, que a pesar de ser muchas, pueden no ser las únicas existentes, esto es debido a la falta de estudios, ya que la mayoría de documentos hallados tienen una especificidad de la muestra (como por ejemplo en el ciberacoso, que solo se centra en los adolescentes), así como la falta de identificación y reconocimiento de ciertas conductas o la continua evolución de los espacios digitales.

Por último, volviendo al ciberacoso, se ha podido confirmar que las víctimas que lo experimentan, sufren un daño psicológico significativo, siendo incluso mayor debido a la percepción de estos de aislamiento, la presencia que se tiene más amplia en los medios digitales y la falta de recursos que tenemos para afrontar estas situaciones en el contexto del teletrabajo y la pandemia.

Para futuras investigaciones y proyectos, se sugiere analizar las diferencias de género en las experiencias de todo tipo de acosos, así como ampliar la muestra de estudio en el ciberacoso, (ya que, cuando hablamos de acoso laboral, todas las participantes suelen ser mujer, y cuando hablamos de ciberacoso, suelen ser adolescentes.) y más debido al siglo en el que nos encontramos, donde todo el mundo es poseedor de un aparato electrónico y nadie está exento de ser una posible víctima de acoso. Además, sería interesante analizar las distintas conductas y efectos que tiene el acoso entre hombres y mujeres. Siendo útil identificar ciertas relaciones entre las manifestaciones y sus efectos.

En conclusión, es crucial que estas investigaciones sigan creciendo debido a la escasa visibilidad que tiene este tema, pero que, a su vez, la gravedad de sus efectos en la vida de las personas puede ser destructivo. Esto es fundamental para que, en un futuro no muy lejano si es posible, este fenómeno sea reconocido de alguna forma por la ley y quede amparado y protegido, logrando así una protección y un efecto positivo en aquellos afectados.

4. BIBLIOGRAFIA

- Diario Gestión. (17 de 02 de 2019). *¿Cómo saber si estoy sufriendo acoso laboral?* Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/sufriendo-acoso-laboral-mobbing-nnda-nnlt-258949-noticia/>
- Díaz Franco, J. J. (2006). *CALIFICACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE LAS ENFERMEDADES PROFESIONALES*. Obtenido de Fraternidad Muprespa: <https://www.fraternidad.com/es-ES/download/calificacion-y-procedimiento-de-identificacion-de-las-enfermedades-profesionales>
- Digón, H., Mazzaro, P., Aguirre Daud, J. M., & González Táboas, P. R. (2020). *El Teletrabajo : ¿nueva modalidad de trabajo o nueva forma de vida?* Obtenido de Repositorio Institucional UCA: <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/10965>
- Diskriminering Ombudsmannen. (2021). *¿Qué es la discriminación?* Obtenido de DO: <https://www.do.se/choose-language/espanol/que-es-la-discriminacion>
- ELA Promoviendo derechos para la igualdad de genero. (2021). *Argentina: el 55% de las personas encuestadas asegura haber vivido una situación de violencia/acoso laboral por parte de su jefe varón*. Obtenido de Equipo Latinoamericano de Justicia y Género: <https://ela.org.ar/novedades/argentina-el-55-de-las-personas-encuestadas-asegura-haber-vivido-una-situacion-de-violencia-acoso-laboral-por-parte-de-su-jefe-varon/>
- EpData. (2022). *La evolución del 'teletrabajo' en España, en gráficos*. Obtenido de EpData: <https://www.epdata.es/datos/teletrabajo-datos-graficos/517>
- Fernández, I. (2022). *Acoso laboral: tras casi dos años de teletrabajo, cada vez está más presente*. Obtenido de The Conversation: <https://theconversation.com/acoso-laboral-tras-casi-dos-anos-de-teletrabajo-cada-vez-esta-mas-presente-171920>
- Gallo, M. (2020). *Teletrabajo en Ecuador: 'Es la peor experiencia que he tenido. Laboro 15 horas al día y me pagan 6'*. Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/10/15/nota/8015311/desconexion-trabajadores-acoso-laboral-denuncias-ecuador/>
- Garay, J. (2024). *El teletrabajo no se libra del 'mobbing': así es el acoso laboral cuando se trabaja desde casa*. Obtenido de La Verdad: <https://www.laverdad.es/vivir/relaciones-humanas/teletrabajo-libra-mobbing-acoso-laboral-trabaja-casa-20240325190711-ntrc.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.laverdad.es%2Fvivir%2Frelaciones-humanas%2Fteletrabajo-libra-mobbing-acoso-laboral-trabaja-casa-2024032519>
- González, B. (2024). *Ciberacoso laboral en el teletrabajo*. Obtenido de UOC: <https://www.uoc.edu/es/news/2024/acoso-laboral-en-el-teletrabajo-el-nuevo-mobbing>
- Guevara Ramirez, L., & Soriano Rivas, J. F. (2003 / 2016). *Tratamiento del Acoso Psicológico, el estrés y el burnout como accidentes del trabajo*. Obtenido de DocPlayer: <https://docplayer.es/9129358-Tratamiento-del-acoso-psicologico-el-estres-y-el-burnout-como-accidentes-del-trabajo.html>
- Icanaqué, M. (2023). *¿Un viejo problema con nueva apariencia? ciberacoso laboral: manifestaciones de mobbing en el teletrabajo y su efecto en las personas*. Obtenido de Tesis PUCP: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/25995>
- IT Reseller Tech & Consulting. (2023). *El porcentaje de personas que teletrabajan en España desciende al 12,5%*. Obtenido de IT Reseller: <https://www.itreseller.es/en-cifras/2023/03/el-porcentaje-de-personas-que-teletrabajan-en-espana-desciende-al-125>

- Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia. (2021). A-2021-11472 *Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia*. Obtenido de BOE.es: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-11472>
- Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. (2003). A-2003-23936 *Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social*. Obtenido de BOE.es: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23936>
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. (1995). A-1995-25444 *Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal*. Obtenido de BOE.es: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-25444>
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. (2007). A-2007-6115 *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*. Obtenido de BOE.es: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-6115>
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. (2018). A-2018-16673 *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*. Obtenido de BOE.es: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>
- Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. (2010). A-2010-9953 *Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal*. Obtenido de BOE.es: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-9953>
- Lopez Mena, L. (2020). *TELETRABAJO Y ACOSO LABORAL (Teleworking and mobbing)*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/343163057_TELETRABAJO_Y_ACOSO_LABORAL_Teleworking_and_mobbing
- Luna, M., Yela, C., & Antón, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Obtenido de Secretaria de Salud Laboral de CCOO Madrid: <https://www.saludlaboralmadrid.es/wp-content/uploads/2019/01/documentos/P18.pdf>
- Maset, J. (2020). *¿Qué es la parestesia? Causas y tratamiento*. Obtenido de Cinfasalud: <https://cinfasalud.cinfa.com/p/parestesia/>
- Mejores Empleos. (2021). *Mobbing y acoso virtual en tiempos de pandemia*. *Mejores Empleos*, 28-29. Obtenido de Mejores Empleos.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2015). A-2015-11724 *Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social*. Obtenido de BOE.es: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11724>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2006). *Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro*. Obtenido de BOE.es: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2006/BOE-A-2006-22169-consolidado.pdf>
- Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. (1998). *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Obtenido de INSST: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_476.pdf/de8bdee0-e8f5-46c7-b4c0-1d0f62e9db69
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación Argentina. (2020). *Trabajo, Empleo y Seguridad Social*. Obtenido de Argentina.gob.ar: <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/teletrabajo-0/teletrabajo-y-contrato-de-teletrabajo>

- Mutua-intercomarcal. (2022). *La sobrecarga laboral, el obstáculo de la productividad*. Obtenido de mutua-intercomarcal.com: <https://www.mutua-intercomarcal.com/portal/noticia/2370/La-sobrecarga-laboral--el-obstaculo-de-la-productividad>
- National Institute on Aging. (2021). *Soledad y aislamiento social: Consejos para mantenerse conectado*. Obtenido de National Institute on Aging: <https://www.nia.nih.gov/espanol/soledad-aislamiento-social/soledad-aislamiento-social-consejos-mantenerse-conectado>
- Organismo Internacional de Estandarización. (2021). *ISO 45003:2021(ES)*. Obtenido de Plataforma de navegación en línea (OBP): <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:45003:ed-1:v1:es>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *"Actualización de las necesidades del sistema": Mejora de la protección frente al ciberacoso y a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo posibilitados por las TIC*. Obtenido de International Labour Organization: <https://www.ilo.org/static/spanish/intserv/working-papers/wp001/index.html#ID0E1BAC>
- Personio. (2024). >> *Acoso laboral o Mobbing: ¿qué es y cómo identificarlo?* Obtenido de Personio: <https://www.personio.es/glosario/acoso-laboral/>
- Previnsa. (2024). *Acoso laboral en el teletrabajo*. Obtenido de Previnsa: <https://previnsa.com/acoso-laboral-teletrabajo/>
- Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid. (2017). *Acoso psicológico en el trabajo (Mobbing)*. Obtenido de Salud Laboral Madrid: <https://www.saludlaboralmadrid.es/portfolio-item/acoso-psicologico-en-el-trabajo-mobbing-2/>
- Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2006). *Ley 1010 de 2006 Congreso de la República de Colombia*. Obtenido de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá: <https://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18843>
- Sempere, A. (2021). *Restringido concepto de "acoso laboral" a efectos penales*. Obtenido de BOE.es: https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/articulo.php?id=ANU-L-2021-00000001237
- UNICEF. (2024). *Ciberacoso: qué es y cómo detenerlo*. Obtenido de UNICEF: <https://www.unicef.org/es/end-violence/ciberacoso-que-es-y-como-detenerlo>
- Vidal Rodríguez, G. (2023). *El delito de amenazas en el Código Penal • Gerson Vidal*. Obtenido de Gerson Vidal Blog: <https://www.gersonvidal.com/blog/delito-amenazas/>
- Zugazagoitia. (2023). *¿CÓMO DENUNCIAR ACOSO LABORAL ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO?* Obtenido de zugazagoitia: <https://zugazagoitia.es/acoso-laboral-entre-companeros/>