

**EL ACOSO LABORAL Y SUS EFECTOS A NIVEL INDIVIDUAL, SOCIAL Y  
ORGANIZACIONAL**

**ALEJANDRA CRUZ MARTINEZ**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**2012**

**1**

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>4</b>
<b>JUSTIFICACION.....</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>6</b>
<b>OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>6</b>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS.....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEORICO Y/O CONCEPTUAL.....</b>	<b>6</b>
<b>¿QUE ES ACOSO LABORAL?.....</b>	<b>6</b>
<b>SINONIMOS DEL ACOSO LABORAL.....</b>	<b>7</b>
<b>CAUSAS DEL ACOSO LABORAL .....</b>	<b>8</b>
<b>AMBIENTE LABORAL.....</b>	<b>8</b>
<b>COMPORTAMIENTO DEL AGRESOR.....</b>	<b>9</b>
<b>COMPORTAMIENTO DE LA VICTIMA.....</b>	<b>11</b>
<b>PROCESO DEL ACOSO LABORAL.....</b>	<b>12</b>
<b>EFFECTOS A NIVEL SOCIAL, ORGANIZACIONAL E INDIVIDUAL.....</b>	<b>13</b>
<b>EFFECTO A NIVEL INDIVIDUAL.....</b>	<b>13</b>
<i>EFFECTOS A CORTO PLAZO.....</i>	<i>13</i>
<i>EFFECTOS A MEDIANO PLAZO.....</i>	<i>13</i>
<i>EFFECTOS A LARGO PLAZO.....</i>	<i>14</i>
<b>EFFECTOS EN LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>EFFECTOS EN LA SOCIEDAD.....</b>	<b>15</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>15</b>
<b>RESTRICCIONES.....</b>	<b>16</b>
<b>RECURSOS.....</b>	<b>16</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 1: Efectos encontrados en relación al acoso laboral.....</b>	<b>17</b>
<b>Figura 1: Años de publicación de los artículos utilizados para la revisión.....</b>	<b>17</b>

<b>Figura 2: Revistas utilizadas para la revisión de efectos del acoso laboral.....</b>	<b>18</b>
<b>EFFECTOS A NIVEL INDIVIDUAL .....</b>	<b>18</b>
<b>Tabla 2: Efectos encontrados a nivel individual.....</b>	<b>--.19</b>
<i>EFFECTOS A NIVEL FISICO.....</i>	<i>19</i>
<i>EFFECTOS A NIVEL PSICOLOGICO.....</i>	<i>20</i>
<i>EFFECTO EN LAS RELACIONES SOCIALES .....</i>	<i>22</i>
<i>EFFECTOS A NIVEL PROFESIONAL.....</i>	<i>22</i>
<b>EFFECTOS A NIVEL ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 3: Efectos encontrados a nivel organizacional.....</b>	<b>23</b>
<i>AUSENTISMO LABORAL.....</i>	<i>24</i>
<i>INCAPACIDAD LABORAL.....</i>	<i>24</i>
<i>ROTACION LABORAL.....</i>	<i>24</i>
<i>INSATISFACCION EN EL TRABAJO .....</i>	<i>24</i>
<i>BAJA PRODUCTIVIDAD.....</i>	<i>25</i>
<b>EFFECTOS A NIVEL SOCIAL .....</b>	<b>25</b>
<b>DISCUSION.....</b>	<b>26</b>
<i>EFFECTOS A NIVEL INDIVIDUAL.....</i>	<i>26</i>
<i>EFFECTOS A NIVEL ORGANIZACIONAL .....</i>	<i>28</i>
<i>EFFECTOS A NIVEL SOCIAL .....</i>	<i>28</i>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>30</b>

## **EL ACOSO LABORAL Y SUS EFECTOS A NIVEL INDIVIDUAL, SOCIAL Y ORGANIZACIONAL**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El acoso laboral se considera como una de las formas más reconocidas de riesgo psicosocial que existe. Según Solanas (2004), los riesgos psicosociales hacen referencia a ciertas condiciones presentes dentro de la situación laboral que puedan llegar a afectar el desarrollo del trabajo y el bienestar laboral.

El acoso laboral es un fenómeno no reciente, sin embargo es hasta la década de los años 80 cuando este comienza a ser investigado por disciplinas como la sociología, el derecho, la medicina, la psiquiatría y la psicología. (Leymann, 1996).

Esta problemática se ha venido presentando en muchos países a nivel mundial. Los riesgos psicosociales laborales se están disparando de manera alarmante, a nivel mundial son más de 13 millones de trabajadores los que padecerían del síndrome del acoso laboral, lo cual quedó demostrado en un informe de diciembre de 2000 de la OIT en donde se destacó que afecta de forma creciente a las organizaciones de trabajo. (Orduz, 2006).

Por otra parte, Bonilla (2006) afirma que la Organización Internacional de Trabajo (OIT) se ha encargado de difundir los alcances de este mal y apoya a los países para crear algún tipo de legislación que logre combatir esta problemática.

Cabe aclarar, que Colombia no es un país ajeno a esta realidad. Según Martínez (2010), en un estudio técnico realizado por la Universidad de Antioquia para el Ministerio de la Protección Social en el año 2004, se encontró una prevalencia de acoso psicológico del 19,8%, cifra que duplica lo reportado en investigaciones realizadas en Europa.

Como podemos observar el acoso laboral es una problemática creciente, que afecta muchos países. Teniendo en cuenta esta información, surge un interrogante a desarrollar en este anteproyecto: ¿Cuáles son los efectos del acoso laboral a nivel individual, social y organizacional reportados por la literatura científica en los últimos 15 años?

## JUSTIFICACION

El acoso laboral se considera como la nueva enfermedad del siglo XXI y es una problemática de gran magnitud que alarma por sus alcances afectando de manera directa al individuo, a la organización y a la sociedad. (Bonilla, 2006).

En relación al individuo, el acoso laboral genera grandes consecuencias a corto, mediano y largo plazo para la víctima. Soria (2007), menciona que el acoso psicológico laboral es una de las realidades más duras y con mayor capacidad destructiva para aquel que lo padece, destruyendo a la víctima en múltiples y diferentes esferas vitales, haciéndola dudar de su capacidad personal, profesional y de su cordura.

En relación a las organizaciones, el acoso laboral se encarga de afectar de manera seria a las empresas que viven a diario esta realidad. Según Orduz (2006) el acoso laboral se considera como una forma de tortura que contamina el derecho de las personas a trabajar al ser un factor que genera fobia al trabajo y grandes pérdidas económicas y de competitividad. Por su parte Bonilla (2006), plantea que países como Canadá, España y Chile genera el 25% de las bajas laborales de las empresas. De igual forma el acoso laboral puede llegar a afectar la satisfacción laboral de las personas dentro de la organización.

Por último, el acoso laboral es un fenómeno que hoy en día genera grandes consecuencias a nivel social. Según Bonilla (2006), el acoso laboral es una realidad cotidiana que en países como España afecta a dos millones de trabajadores y esto les cuesta 90 millones de Euros anuales. De igual forma Leymann (1996), afirma que usualmente las personas que han sufrido de acoso laboral tienen la tendencia a tener un retiro laboral temprano, esto genera problemas a nivel financiero teniendo en cuenta que la fuerza laboral se reduce.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Identificar cuáles son los efectos del acoso laboral a nivel social, organizacional e individual reportados por la literatura científica en los últimos 20 años.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Investigar cual es la repercusión del acoso laboral en la sociedad.

Investigar cual es el efecto del acoso laboral en las organizaciones.

Investigar cual es el efecto del acoso laboral en los individuos que padecen de este fenómeno.

## **MARCO TEORICO Y/O CONCEPTUAL**

### **¿QUE ES EL ACOSO LABORAL?**

El acoso laboral es una de las temáticas más estudiadas en el campo de la psicología del trabajo. Este problema se ha venido presentando desde hace varios años de una manera silenciosa, cabe aclarar que este no es reciente, sin embargo en los últimos tiempos se le ha dado gran importancia a esta temática. Según Ausfelder (2002) el acoso laboral es un tema que ha estado en el olvido durante años, bien sea por el silencio de los acosadores, bien sea por la vergüenza y la culpa de aquellos que lo han padecido, motivo por el cual es hasta la década de los 90 que esta problemática se convirtió en un tema de discusión pública.

El fenómeno del acoso laboral es descrito de forma científica por primera vez por Heinz Leymann a través de un reporte científico escrito en 1984, desarrollado por un grupo científico de Estocolmo, Suecia. “El acoso laborales una forma hostil y anti ética de comunicación, la cual va dirigida de ciertos individuos a uno en específico, en donde este es orillado a una posición en la cual no es posible defenderse. Estas acciones suelen ocurrir de manera recurrente y en un periodo de tiempo prolongado”.Leymann (1996). Pág. 4.

## SINONIMOS DEL ACOSO LABORAL

El acoso laboral tiene muchos sinónimos: Los más conocidas son mobbing, bullying y bossing.

Leymann (1996), afirma que la palabra “Mobbing” fue introducida por Konrad Lorenz, un zoólogo austriaco, que la utilizo para referirse al ataque de un grupo pequeño de animales acosando a un animal solitario. Posteriormente este término fue utilizado para mostrar el comportamiento agresivo en un grupo de niños hacia un niño en especial. Martínez (2010), afirma que la OIT en 2003 definió el mobbing como toda acción, incidente o comportamiento mediante el cual una persona es agredida, amenazada, ofendida, lesionada o humillada por otra en su trabajo o como consecuencia del mismo. Por otra parte, Leymann (1996) plantea que el acoso laboral también suele ser llamado Bullying. Este concepto generalmente se utiliza en el en Reino Unido y Australia, sin embargo Leymann sugiere que el termino bullying sea utilizado para el acoso sufrido por niños y adolescentes en el contexto escolar y el termino mobbing se utilice para el contexto adulto.

A pesar de que el concepto de bullying se maneja dentro del contexto escolar, este también se utiliza para referirse a cierto tipo de agresión. Según Adams (1992, citado en Rodríguez, 2003), el bullying se considera como la crítica continua y abuso personal, en público o en privado con el fin de humillar o degradar a una persona.

Finalmente, el bossing, se considera como una forma de mobbing que se ejerce de manera vertical o descendente. Según Vandekerckhove (2003), el bossing es el acoso que se ejerce de un superior a un subordinado, como resultado de unas inadecuadas manifestaciones de poder las cuales generan consecuencias tanto para la víctima como para la organización. De igual forma lo define como un repetido y jerárquico abuso de poder.

Como pudimos ver anteriormente, el acoso laboral o mobbing tiene muchos sinónimos, sin embargo en general expresan lo mismo: Un acoso ejercido en el lugar de trabajo que puede llegar a tener grandes repercusiones a nivel psicológico, físico y organizacional.

En el presente trabajo se utilizará la denominación de acoso laboral por ser la más utilizada en español y ser la traducción más cercana del inglés “mobbing”.

## **CAUSAS DEL ACOSO LABORAL**

Para comenzar es necesario decir que existen múltiples causas para que el acoso laboral se desarrolle dentro de una organización. Según García y Rolsma (2003), para poder lidiar con el acoso laboral no solo debemos detenernos en las conductas de los acosadores y los acosados, sino que nunca debemos perder de vista el conjunto de la organización empresarial, ni observar el fenómeno aislándolo del entorno que lo envuelve. A partir de lo dicho anteriormente, las causales del acoso laboral se pueden dividir en: Ambiente de la organización, comportamiento del agresor y comportamiento de la víctima.

### **AMBIENTE LABORAL**

El acoso laboral puede surgir de acuerdo a ciertas situaciones presentes dentro del ambiente laboral.

Una de las causas es el mal manejo de los conflictos a nivel organizacional. Para Leymann (1996) muchas veces el acoso laboral se desarrolla dentro de la organización, porque a pesar de que los indicios de acoso sean claros, estos no son resueltos por la gerencia, permitiendo así que el problema se extienda a través del tiempo. Según Orduz (2006) un buen desempeño de desde el área organizacional, permite contribuir en la creación de ambientes de trabajo saludables, evitando de esta manera que se presente humillación, desprotección y acoso a los trabajadores. De igual forma Leymann (1996) plantea que el problema del acoso laboral se puede extender si una las personas que se encarga de manejar la situación laboral, se vuelve parte del acoso, permitiendo así que dentro de la organización surja una aceptación social de la violencia.

Por otra parte, otro de los factores que puede propiciar el desarrollo del acoso laboral es la forma como está organizada la empresa a nivel estructural. Según Leymann (1996) hay un gran riesgo que se de acoso laboral cuando las funciones establecidas en esta están poco claras por parte de los empleados. Leymann establece que en casi todas las empresas en donde se produce

acoso laboral, son basadas es un método de producción en donde los métodos de trabajo generalmente son improvisado, los cuales cuentan con un personal negligente.

Por otro lado, Einarsen (1999) plantea que una de las causas para que surja el acoso laboral se debe a que en muchas organizaciones el acoso tiende a ser institucionalizado al ser justificado como parte del liderazgo, en donde el acoso se puede generar porque este es aceptado dentro de la cultura organizacional de la empresa, motivo por el cual este entorno se convierte en el propicio para que este tipo de situaciones se den. Según Bonilla (2006), “Hay sectores laborales más proclives al acoso laboral como son: empresas de sectores de salud, fuerzas militares, empresas donde se mide el desempeño de los empleados por logros y en general toda organización donde exista un sistema jerárquico vertical excesivamente rígido”. El acoso laboral se extiende cuando el acosador considera que tiene el permiso implícito de sus superiores para actuar de determinada manera, ya que el acosador siempre calcula los efectos y beneficios de su comportamiento y de igual forma los peligros a los que está expuesto al comportarse así.

Por último Einarsen dice que otra de las causas por las que el acoso laboral se puede desencadenar es que el sitio de trabajo sea altamente estresante, con ambiente de trabajo competitivo, lleno de conflictos a nivel interpersonal, cambios organizacionales constantes y un estilo de liderazgo autoritario.

Finalmente Pérez (2001) afirma que el acoso laboral como proceso conflictivo, no necesariamente tiene que ser malo para la organización, todo depende de cómo este sea gestionado. Sin embargo el hecho de que una organización tenga una mala organización laboral y haya una mala relación entre los miembros de esta, puede conllevar a que el acoso laboral se extienda y sea cada más grave.

## COMPORTAMIENTO DEL AGRESOR

Otra de las principales causas para que el acoso laboral se lleve a cabo, se relaciona con el comportamiento que tiene el agresor.

Contrario a lo que generalmente se piensa, el acoso laboral no suele manifestarse de manera física, sino a nivel psicológico y social. Según Piñuel (2001), este tipo de violencia tiene

la característica diferencial de no dejar rastro ni señales externas, a no ser las del deterioro progresivo de la víctima.<sup>1</sup>

Según Leymann (1996) las actividades que desencadenan un fenómeno como el acoso laboral son utilizadas de manera frecuente y en un periodo de tiempo largo por parte del acosador. Se busca que este tipo de actividades sean vistas como normales dentro del lugar de trabajo con el fin de mimetizar su idea central: Acosar a la otra persona. Leymann a través de su artículo plantea que los diferentes comportamientos del acoso laboral se llevan a cabo dependiendo de los efectos que se generen sobre la víctima.

Por otra parte Einarsen (1999) plantea que la frecuencia con la cual se realizan los comportamientos del acoso laboral por parte del agresor, inciden en el desarrollo de este. De igual forma es necesario aclarar que las circunstancias a nivel social, económico y físico hacen que los individuos sean más o menos aptos para defenderse. Algunos de los comportamientos del acoso laboral por parte del agresor son: 1) Cambiar lo que se pide en el trabajo con el fin de que sea difícil de llevar a cabo, 2) buscar que la víctima sea aislada a nivel social, 3) realizar ataques personales con el fin de degradar la vida privada de la víctima a través de insultos, ridiculizaciones, chismes, tratos verbales a través de los cuales la persona es criticada, humillada y expuesta en público, 4) ejercer violencia a nivel físico o actos considerados como violencia y 5) conflictos a nivel interpersonal, los cuales suelen tener un alto involucramiento a nivel emocional, en donde el objetivo final es la destrucción del oponente.

De igual forma Einarsen plantea que 3 razones principales por las cuales se da el acoso laboral son: 1) Competencia que se genera por mantener el status y la posición laboral, 2) envidia e 3) inseguridad de sí mismo por parte del agresor. Según las estadísticas la envidia tiende a ser el factor más influyente para que el acoso laboral se lleve a cabo.

---

<sup>1</sup>Esto será explicado de manera más amplia en el presente texto dentro de los efectos del acoso laboral en el individuo.

Finalmente Piñuel (2001), plantea que los acosadores generalmente poseen problemas psíquicos entre los más frecuentes comportamientos psicopáticos, trastornos paranoides y narcisistas de personalidad o sentimientos de inadecuación.

## COMPORTAMIENTO DE LA VÍCTIMA

La tercera causa del acoso laboral es el comportamiento de la víctima. Como tal podríamos decir que no hay un perfil específico en relación a la persona que es acosada sin embargo si hay factores en la personalidad de la víctima que pueden llegar a ser atractivos para el acosador. Según Einarsen (1999) las personas que sufren de acoso laboral generalmente tienen cierto tipo de personalidad. Este tipo de personas suelen tener una vista irreal de sus habilidades, recursos y demandas a nivel laboral en relación a que logran más de lo esperado, por consiguiente son vistas como personas exactas, honestas y puntuales, motivo por el cual tienden a ser vistas por sus colegas como personas “fastidiosas” o “pesadas”, provocando así comportamientos agresivos en las otras personas. Este tipo de personalidad suele ser “provocativa” para el acosador. De igual forma las víctimas del acoso tienden a ser más sensibles, suspiciosas y tristes y suelen tener una autoestima baja.

Por su parte Ausfelder (2002), plantea que el acoso laboral muchas veces se da porque el hecho de ser “distinto” de alguna u otra forma dentro de un grupo muchas veces se considera como un hecho discordante dentro de este, motivo por el cual el individuo muchas veces es atacado”.

Por último Hirigoyen (2001) plantea que el hecho de que la persona presente una personalidad que sea proclive a la debilidad, se hace más interesante para el acosador. Algunos indicios de personas “débiles” son: Personas con baja autoestima, personas que necesitan ser reconocidas, personas escrupulosas, personas que están demasiado involucradas con su trabajo y personas que tienden a ser tímidas, emotivas y sensibles.

## PROCESO DEL ACOSO LABORAL

El acoso laboral suele pasar por diferentes etapas dentro de la organización conforme pasa el tiempo. El acoso laboral atraviesa por 4 etapas: (Leymann, 1996). Pág. 7 y 8.

1. **Incidente crítico:** Hace referencia al factor que desencadena el acoso laboral, muchas veces no es claro sin embargo suele ser un conflicto que con el paso del tiempo este tiende a intensificarse.
2. **Estigmatización del acoso laboral:** Las actividades del acoso laboral, no generalmente indican una agresión o no siempre buscan que la persona sea despedida, sin embargo si se llevan a cabo dentro de un periodo determinado, puede afectar de diferentes maneras a la persona en cuestión.
3. **Manejo del personal:** Es necesario tener en cuenta que es la gerencia y los altos mandos en una empresa, los responsables del ambiente laboral, teniendo en cuenta que el manejo del personal debe ser llevado a cabo dentro de las leyes de trabajo. En muchos casos la gerencia busca liberarse de la víctima atribuyendo su problema a características personales de esta, en donde acude a ayuda externa y suele ser mal diagnosticada.
4. **Exclusión laboral:** Se inicia con periodos de ausencia y bajas laborales. Es muy común que la víctima. Es necesario tener en cuenta que las actividades del acoso laboral suelen llevarse a cabo con el fin de lograr el despido de la persona acosada, sin embargo el acoso laboral suele tener consecuencias después de haber sido efectuado el despido, tales como enfermedades graves en las cuales la mayoría de veces la víctima requiere de atención médica y psicológica.

De igual forma Leymann plantea que esto se lleva a cabo cuando el conflicto se extiende a través del tiempo, por consiguiente, la persona acosada se ve enfrentada a diario con experiencias hostiles. Por lo tanto la gerencia se ve enfrentada a tomar cartas sobre el asunto, sin embargo y a pesar de las circunstancias muchas veces esta permite que el acoso laboral se siga desarrollando hasta que se cumpla el objetivo del acosador: La exclusión laboral. Después de que la persona deja de trabajar, generalmente tiene pocas posibilidades de encontrar otro empleo teniendo en cuenta que al ser despedidos tienen una mala reputación a nivel laboral. Cabe aclarar, que las consecuencias no solo se generan a nivel laboral sino legal, social, económico y psicológico.

## **EFFECTOS A NIVEL SOCIAL, ORGANIZACIONAL E INDIVIDUAL**

Contrario a lo que se piensa el acoso laboral es un fenómeno que no solo afecta al individuo sino a la organización que padece este problema y por consiguiente a la sociedad en que la organización se desarrolla. Según Cardona y Ballesteros (2005), citado en Martínez (2010), afirman que el acoso psicológico en el trabajo no es una enfermedad, sino una serie de conductas inaceptables en una sociedad respetuosa de los derechos humanos, que pueden causar daños psicológicos, físicos y profesionales, y se convierte en un riesgo laboral al que está expuesta la población trabajadora, y que debe prevenirse desde la salud pública, a fin de mitigar los daños causados a los trabajadores, la familia, la empresa y la sociedad.

A través de lo dicho anteriormente se pueden identificar 3 tipos de efectos del acoso laboral: Individual, organizacional y social.

### **EFFECTOS A NIVEL INDIVIDUAL**

El acoso laboral afecta de manera directa al individuo. Según Ausfelder (2002), el acoso laboral le puede ocurrir a cualquier persona y destruirla. Los efectos del acoso laboral sobre el individuo suelen cambiar con el paso del tiempo. Según Soria (2001), se pueden generar efectos en la víctima a corto, mediano y largo plazo.

*EFFECTOS A CORTO PLAZO:* Uno de los efectos más comunes en la víctima a corto plazo es una especie de desconcierto frente a la situación que está viviendo la cual se conoce como pérdida del sentido.

*EFFECTOS A MEDIANO PLAZO:* Los efectos más comunes para el individuo en el mediano plazo son cambio en comportamientos fisiológicos, emocionales y cognitivos, miedo, agotamiento, pérdida de motivación, entre otros. Por su parte Fornes (2002) afirma de dos de las principales consecuencias que tiene el acoso laboral sobre el individuo son depresión y ansiedad.

Uno de los efectos más comunes en la víctima que padece acoso laboral es sufrir de estrés. La base del estrés a nivel psicológico se centra en la capacidad de adaptación que un sujeto pueda poseer, tanto para adaptarse al entorno como la capacidad que tenga para modelar el entorno para que se adapte a él de la mejor manera posible. De igual forma Leymann (1996)

plantea que el estrés generalmente se desencadena por las malas condiciones psicosociales en el lugar de trabajo, en donde se puede estimular sentimientos de frustración. De igual forma, a través de procesos psicológicos las personas frustradas pueden convertirse en los estresores de las otras personas.

*EFFECTOS A LARGO PLAZO:* Según Leymann (1996), el acoso laboral se considera como un fenómeno altamente destructor para la persona acosada, teniendo en cuenta que esta causa repercusiones a nivel psicológico, ya que la persona tiene la posibilidad de sufrir PTSD (Post Traumatic Stress Disorders) y laboral ya que la reputación de esta persona queda denigrada, perdiendo así la capacidad de conseguir empleo.

Según Martínez (2010), El acoso laboral puede causar enfermedades ocupacionales severas e incapacitantes para generar ingresos, puede producir aislamiento social, e incluso llevar al suicidio. Frecuentemente genera síndromes clínicos de desórdenes combinados físico-mentales que incapacitan a la persona que lo padece.

#### EFFECTOS A NIVEL ORGANIZACIONAL

La empresa es otro ente que se ve altamente afectado por el acoso laboral. Según Leymann (1996) el acoso laboral generalmente tiene repercusiones a nivel psicológico en los trabajadores, por lo tanto el tratamiento de las enfermedades tienen un costo alto para la organización. Otros factores que nombra Leymann que generan costos dentro de la organización a causa del acoso laboral son: Costos altos de producción, alta rotación de personal, falta de motivación en los empleados, etc.

Por su parte Pérez (2001), afirma que una mala prevención en relación a situaciones conflictivas que pueda desencadenar acoso laboral dentro de la organización puede crear afectar en el rendimiento organizacional, en el clima social y puede aumentar el grado de accidentabilidad laboral.

Finalmente Johanson (1987) citado en Amata (2008), desarrollo una lista de indicadores para determinar los costos económicos de las bajas por enfermedades repetidas y de larga duración, como las relacionadas con acoso laboral, concluyendo que es menos costoso para una empresa reorganizar las condiciones de trabajo para favorecer la calidad de salud del trabajador.

## EFFECTOS EN LA SOCIEDAD

Son muchos los efectos del acoso laboral sobre la sociedad, teniendo en cuenta que esta problemática genera grandes costos. Según Leymann (1996), el acoso laboral tiene consecuencias directas para la sociedad, teniendo en cuenta que genera diferentes costos al causar enfermedades que generan estrés en las personas. Usualmente las personas que han sufrido de acoso laboral tienen la tendencia a tener un retiro laboral temprano, esto genera problemas a nivel financiero teniendo en cuenta que la fuerza laboral se reduce. Por lo tanto, muchas empresas se han visto obligadas a tomar cursos de rehabilitación vocacional, con el fin de reducir los índices de acoso laboral dentro de las organizaciones.

Solanas (2004) afirma que los principales costos del acoso laboral para la sociedad son: Costos asistenciales sanitarios públicos (como pensiones por invalidez, jubilaciones anticipadas, el pago realizado por prestaciones económicas por despidos, entre otras) y la pérdida de fuerzas de trabajo.

Finalmente Toohey (1991), plantea que los empleados afectados tienden hacia la jubilación anticipada, según un estudio sueco realizado.

## METODOLOGIA

Para resolver la pregunta de investigación se realizó una búsqueda bibliográfica acerca de los efectos del acoso laboral a nivel individual, social y organizacional. Se buscaron artículos en inglés y español, solo se incluyeron artículos basados en investigaciones empíricas.

Para esta búsqueda, se utilizaron las bases de datos Emerald, PsycArticles y Science Direct. De igual forma se realizó una búsqueda en revistas electrónicas como la Revista interamericana de psicología ocupacional y la revista de psicología del trabajo y las organizaciones.

Con el fin de realizar la búsqueda se utilizaron las palabras claves: Acoso laboral, mobbing, efectos del mobbing, consecuencias del acoso laboral a nivel individual, consecuencias del acoso laboral a nivel organizacional, consecuencias del acoso laboral a nivel

social. En relación a la búsqueda de documentos en inglés se utilizaron las palabras: Mobbing, mobbing effects, mobbing consequences.

La delimitación cronológica se realizó en el periodo comprendido entre 1990- 2011, teniendo en cuenta que el artículo publicado por Heinz Leymann en 1990, es el que da inicio a la investigación del fenómeno del acoso laboral.

Inicialmente se encontraron 80 artículos relacionados con el tema, sin embargo se descartaron artículos que estuvieran publicados en libros. La presente revisión busca los efectos del acoso laboral encontrados dentro de la literatura científica que fuesen publicados en el periodo nombrado anteriormente, por lo cual para la presente revisión de tema se utilizaran 54 de ellos.

### **RESTRICCIONES**

Una restricción para que la presente revisión de tema fuera desarrollada fue la dificultad en el acceso a cierta información que presenta la literatura científica referente a la temática que estamos tratando.

### **RECURSOS**

Los recursos necesarios para poder realizar esta revisión de tema fueron bases de datos y revistas. De igual forma un recurso muy importante para llevar a cabo esta revisión fue el tiempo utilizado para realizar esta de una manera minuciosa, buscando lograr los objetivos propuestos en el anteproyecto.

### **RESULTADOS**

Para la presente revisión se utilizaron 54 artículos que fueron publicados en diferentes revistas que evidenciaban los efectos del acoso laboral a nivel individual, organizacional y social respectivamente. La tabla 1 muestra el número de artículos encontrados en cada una de las categorías nombradas anteriormente.

Tabla 1: Efectos encontrados en relación al acoso laboral

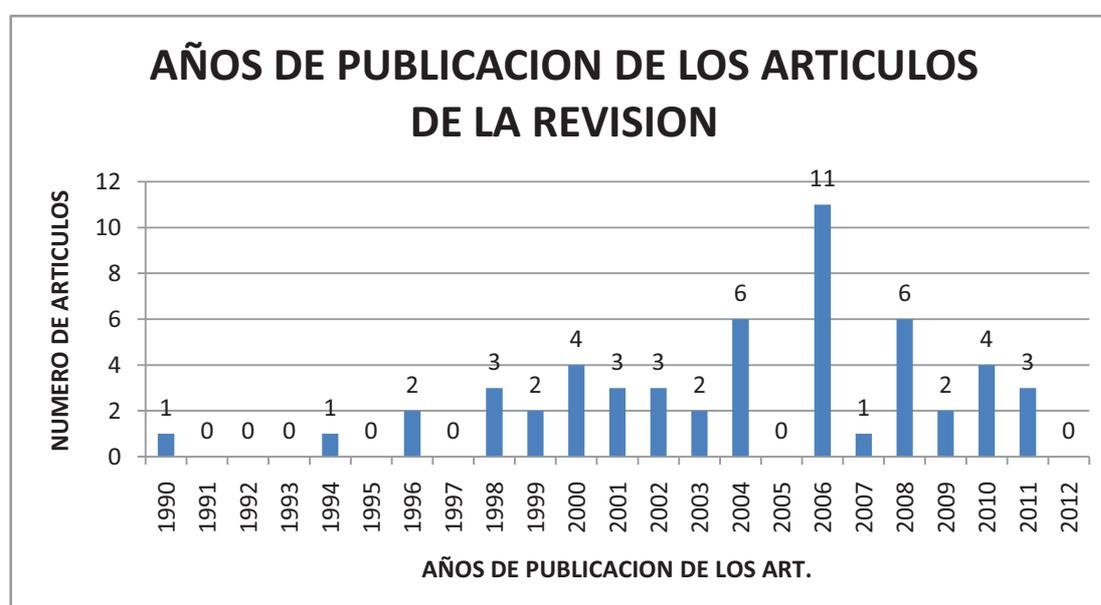
Tipos de efectos de acoso laboral	Efectos encontrados
Social	15
Organizacional	21
Individual	28

Nota: En algunos artículos se reportaban varios efectos a nivel social, organizacional e individual, motivo por el cual la suma de estos es mayor al número de artículos utilizados para la revisión.

Como podemos observar de los artículos utilizados para la revisión, la mayor parte hace referencia a los efectos individuales ya que se encontraron 28 artículos que hacían referencia a diferentes efectos que experimentan las personas que sufren o sufrieron acoso laboral en algún momento de su vida profesional.

A continuación en la figura 1 se encuentran los diferentes años en que los artículos utilizados fueron publicados. Cabe aclarar que esta revisión toma como base el año en que fue publicado el primer artículo que inicio la investigación del fenómeno de acoso laboral (Leymann, 1990).

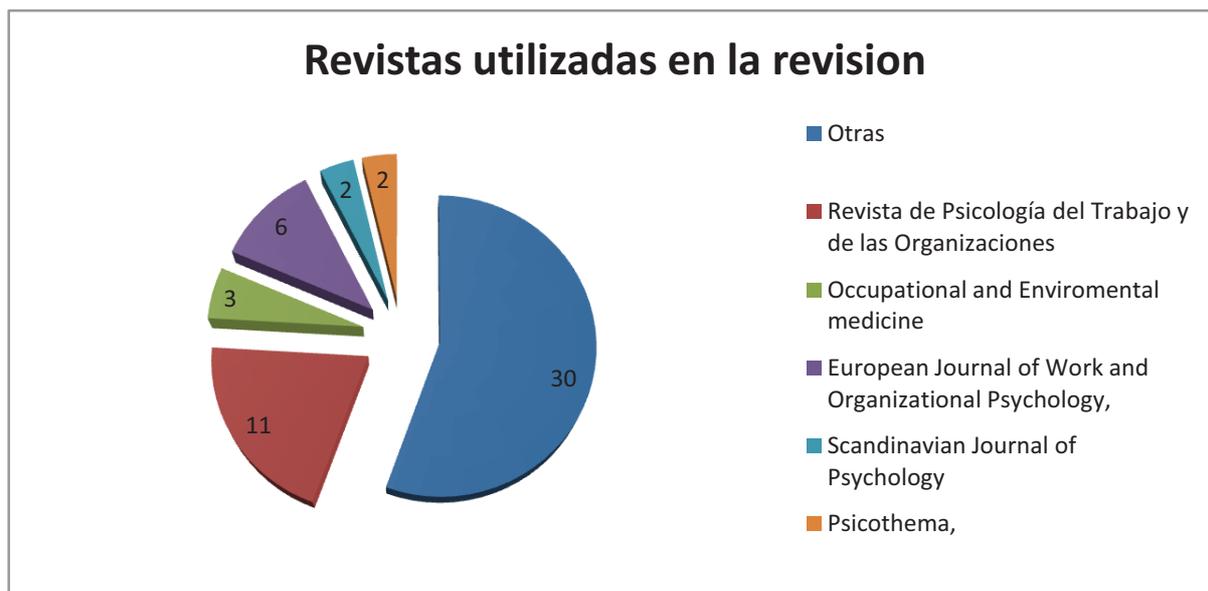
Figura 1: Años de publicación de los artículos utilizados para la revisión.



El año con mayores publicaciones fue 2006 con 11 publicaciones. Coincidentalmente en ese año se publica la ley que rige este fenómeno en Colombia. Le siguen los años 2004 y 2008

con 6 publicaciones y finalmente se encuentran los años 2000 y 2010 con 4 publicaciones. Como podemos apreciar desde la publicación realizada por Heinz Leymann, fue creciendo de manera progresiva la publicación de artículos que hablan de esta temática, en donde la mayoría de publicaciones se evidencia después del año 2000.

Figura 2: Revistas utilizadas para la revisión de efectos del acoso laboral.



Nota: Los números utilizados en la grafica corresponden a la cantidad de artículos utilizados en la revisión.

En la figura 2 se evidencia que 11 de los artículos salieron de la revista de psicología del trabajo y las organizaciones seguida de 6 publicados en la European Journal of work and Organizational Psychology y 3 por Occupational and environmental medicine. En relación a la categoría “otras”, 13 artículos pertenecen a revistas de psicología, 4 a revistas de ciencias sociales, 6 a revistas de administración, 2 a revistas de derecho y 5 a revistas de medicina. De igual forma la mayoría de publicaciones vienen de revistas de origen español y de algunas partes de Europa.

## EFFECTOS A NIVEL INDIVIDUAL

En la presente revisión se dividirán los efectos individuales del acoso laboral en 4 niveles: Físico, psicológico, relaciones sociales y profesional. En un estudio realizado por Justicia, Benítez, Fernández (2006), encontró que el área más afectada a nivel individual es la

psicológica con (41.9%), seguida de los efectos a nivel profesional con un (37,1%), la salud física (35.0%) y por último las relaciones sociales (30.5%).

Los efectos a nivel físico hacen referencia a los posibles cambios a nivel corporal que experimenta una persona. Por otro lado los efectos psicológicos se entienden como aquellos relacionados con la salud mental de una persona generados en este caso por el acoso laboral. En relación a los efectos sociales hace referencia a las consecuencias que tiene este fenómeno en las relaciones interpersonales de la persona que lo padece y finalmente se encuentran los efectos a nivel profesional en donde se ve afectado el ámbito laboral para la persona que padece o ha padecido de acoso laboral.

Tabla 2: Efectos encontrados a nivel individual.

Efectos del acoso laboral a nivel individual	Efectos encontrados
Psicológico	16
Físico	16
Relaciones sociales	7
Profesionales	7

Nota: La sumatoria no coincide con el número de artículos individuales, teniendo en cuenta que hay artículos que tratan diferentes efectos a la vez.

Entre los efectos más comunes encontrados fueron el psicológico y físico con 16 artículos, seguido de relaciones sociales y profesionales con 7 artículos. A continuación se especificara un poco mas de estos niveles.

#### *EFFECTOS A NIVEL FISICO*

Leymann (1990), afirma en su artículo que la pérdida de salud es prácticamente simultánea con los inicios de acoso laboral en una persona. De igual forma Vartia (1996) y Carretero, Domínguez, Gil-Monte y Luciano (2011) afirman que existe una clara relación entre acoso laboral y problemas de salud. Uno de los más comunes es la pérdida del sueño (Einarsen, 2000). A través de un estudio realizado por Martínez, Guzmán, Merle, Torres, Viera y Rodríguez (2006), el 75% de los participantes afirmo que sufría de interrupciones del sueño. Estas de igual forma se ven reflejadas en insomnio y pesadillas (Ovejero, 2006), lo cual hace que las personas tiendan a utilizar frecuentemente medicamentos para dormir (Vartia, 1996).

Otros de los más comunes son dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, pérdida del apetito, ansiedad y angustia (Ovejero, 2006; O 'Moore, Seigne, McGuire & Smith, 1998; Kivimaki, Elovainio & Vahtera , 2000).

Fuentes (2008) afirma que el acoso laboral propicia el aumento de enfermedades virales como gripes .De igual forma Maes (2008), afirma que cuando se genera estrés debido al acoso laboral es muy probable que esto tenga cierta repercusión en el sistema inmunológico.

En un estudio realizado por Ángeles, Vázquez-Rodríguez, Picón (2008), se encontró que entre los problemas más comunes a nivel físico son angustia e impotencia (53,6%) dolores musculares (53,6), y fatiga (46,4%). Finalmente, Kudielka, Kern (2004) encontró cambios en la glándula pituitaria en el hipotálamo generados por estrés.

#### *EFFECTOS A NIVEL PSICOLOGICO*

Entre las consecuencias más comunes a nivel psicológico se encuentra estrés laboral, depresión, irritación, manifestaciones psicósomáticas, baja autoestima y ansiedad. Generalmente cuando las personas acuden a consulta médica o psicológica son diagnosticadas con depresión, ansiedad y estrés postraumático. (Boada, De Diego, y Vigil, 2003; Lutgen-Sandvik, & Namie, 2009).

Según Leymann (1990), El fenómeno del acoso laboral se considera como una de las más importantes fuentes de estrés, considerando el acoso laboral como una forma de psicoterror. Piñuel y Cantero (2006), Afirman que un trabajador que ha sufrido acoso psicológico en el trabajo durante un tiempo presenta una serie de síntomas parecidos a los del denominado Síndrome de Estrés Pós-traumático (SEPT). Martínez (1998), afirma que cuando existe un factor de riesgo en el trabajo como el acoso laboral hay más probabilidades que este individuo desarrolle un trastorno mental, por su parte Mikkelsen y Einarsen (2002), encontraron que la autoeficacia moderaba la relación entre el acoso psicológico y la salud mental. Sin embargo Nielsen, Matthiesen y Einarsen (2008) afirman que la variable de personalidad modera la relación entre el acoso y el estrés postraumático.

Por otro lado Morán (2006), afirma que el acoso laboral genera un cansancio emocional o burnout que hace referencia a una patología que aparece en los trabajadores, sobre todo en los

profesionales de servicios humanos, y que procede de las relaciones interpersonales deterioradas que se establecen en el lugar de trabajo. En su estudio afirma que la variable que más influye en la principal dimensión del síndrome de burnout, es el sentimiento de acoso laboral en el lugar de trabajo. Las malas relaciones con los compañeros y el sentir inseguridad en el trabajo dentro de un clima de acoso están asociados a sentirse emocionalmente exhausto. De igual forma este autor afirma que la relación significativa del sentimiento de acoso con neuroticismo significa sin duda que el acoso laboral está asociado con cierto desequilibrio emocional. Esto puede significar que el acoso laboral es el causante falta de salud psicológica.

Así mismo, las víctimas pueden responder al acoso laboral de diferentes maneras: con reacciones emocionales de miedo, enojo, paranoia, ansiedad, depresión, dolor, desesperación o vulnerabilidad. Ireland y Snowdem (2002). Según Vartia (1996), existe una relación entre la duración del acoso laboral y la depresión; es decir, cuanto mayor es el periodo de exposición hay mayor riesgo de depresión. Por su parte Fuentes (2008), afirma que el acoso laboral puede llegar a desencadenar crisis nerviosas que en términos médicos se llaman trastornos conversivos y hace referencia a la pérdida motora o sensitiva de movimientos corporales bruscos y que asemeja una enfermedad neurológica, aunque la exploración médica no coincide con una enfermedad conocida y aparece tras un desencadenante psicológico claro, como por ejemplo, un cuadro depresivo. De igual forma Martínez, Guzmán, Merle, Torres, Viera y Rodríguez (2006), en un estudio realizado encontró que un 79% de las víctimas afirma que se sienten ansiosos por las mañanas al saber que tienen que enfrentarse a un ambiente de acoso psicológico y el 55% de las víctimas indicó que buscan ayuda profesional debido al ambiente de acoso que viven. Finalmente en un estudio realizado en Japón se considero que el acoso laboral puede conllevar a un abuso del alcohol teniendo en cuenta que al ser considerado como un estresor social se asocia generalmente con desordenes a nivel psicológico que conllevan a que la víctima acuda al alcohol como una forma de desahogar su tristeza. (Giorgi, 2010; Richman, Rospenda, Flaherty & Freels, 2001).

### *EFECTO EN LAS RELACIONES SOCIALES*

El acoso laboral tiene grandes consecuencias en las relaciones familiares y personales de la persona que tiene que enfrentarse a esta situación. Según Ovejero (2006), el acoso laboral afecta al entorno familiar, que se verá profundamente alterado al no comprender nada de lo que ocurre, pero si constatando la progresiva transformación de ese miembro de la familia a quien difícilmente se le puede ayudar porque ni el mismo sabe comunicar de forma clara lo que le está sucediendo. En la medida en que se prolonga esta situación a través del tiempo, se hace más difícil de soportar por los restantes miembros de la familia. Por su parte Tepper, (2000), encontró que en un estudio realizado con parejas se observó que la agresión laboral experimentada por uno de los miembros generaba un mayor nivel de estrés en la pareja de la víctima. Boada, De Diego y Vigil (2003), afirman que surgen problemas de pareja, con los hijos y demás familiares debido a que los canales de comunicación se averían, se deterioran las relaciones y ocurren tendencias al aislamiento de los afectados, teniendo en cuenta que quienes viven esta experiencia pueden alcanzar niveles de agresividad altamente destructivos (Einarsen, 2000). Ireland y Snowden, (2002) explica que el miedo puede conducir al individuo a un “juego de roles” y a asumir conductas diferentes a su propio estilo, como actuar agresivamente. Peralta (2004), concluye que las relaciones interpersonales de las víctimas que padecen de acoso laboral se ven afectadas ante la exclusión y el aislamiento social.

Finalmente Soares (2004), señala la relevancia que tiene el apoyo social para amortiguar el impacto del acoso laboral y el posterior desarrollo de sintomatología postraumática.

### *EFECTOS A NIVEL PROFESIONAL*

Según Piñuel y Cantero (2006) las víctimas de acoso laboral experimentan repetidos y persistentes ataques, amenazas, burlas entre otros. Según Ángeles, Vázquez-Rodríguez, Montes (2010), encontró que el 60,7% de víctimas de acoso laboral experimentan una sensación de injusticia laboral<sup>2</sup>. La situación anterior hace que los empleados se sienten frustrados. Por consiguiente, el desempeño va decayendo, lo cual genera que el empleado tenga una confrontación con su jefe, en donde el empleado al no saber cómo solucionar la situación se estresa y responde de manera agresiva. (Ferris, 2009). Adicionalmente Vartia (1996), afirma que

---

<sup>2</sup> El termino injusticia laboral hace referencia a un trato diferencial para con la víctima que sufre acoso laboral lo cual genera sensación de menosprecio y desmotivación para trabajar.

el acoso no solo tiene efectos perjudiciales en el bienestar de las víctimas, sino que las personas que son testigos de sucesos de acoso informan de un aumento en los síntomas de estrés, aunque no tan pronunciados como en aquellos que lo padecen en primera persona.

Como consecuencia de todo lo anterior la víctima se enfrenta a situaciones de pérdida de la estabilidad laboral (Lutgen-Sandvik, Namie & Namie, 2009) y desprestigio a nivel laboral (Mishna, 2003; Peralta, 2004).

### **EFFECTOS A NIVEL ORGANIZACIONAL**

Son muchas las consecuencias que deja el acoso laboral en las organizaciones. Entre las más comunes se encuentran ausentismo, incapacidad laboral, baja productividad, rotación alta, baja satisfacción laboral, quejas, mala imagen para la empresa, entre otras. (Hoel, Cooper & Faragher, 2001; Jiménez, 2004; Einarsen & Hauge, 2006; Kivimaki, Elovainio & Vahtera, 2000; Poilpot-Rocaboy, 2006; Yamada, 2000).

Para efectos de la revisión dividimos los efectos que tiene el acoso laboral sobre la organización en 5 efectos: Ausentismo laboral, incapacidad laboral, rotación laboral, insatisfacción laboral y baja productividad.

Tabla 3: Efectos encontrados a nivel organizacional.

Efectos del acoso laboral a nivel organizacional	Efectos encontrados
Ausentismo laboral	11
Incapacidad laboral	4
Rotación laboral	8
Insatisfacción laboral	6
Baja productividad	6

Nota: La sumatoria no coincide con el número de artículos de los efectos organizacionales, teniendo en cuenta que hay artículos que tratan diferentes efectos a la vez.

El efecto más común encontrado fue el ausentismo laboral con 11 artículos, seguido de la rotación laboral con 8 artículos. A continuación serán explicados con más detalle.

*AUSENTISMO LABORAL*

Martínez, Guzmán, Merle, Torres, Viera y Rodríguez (2006), en un estudio realizado en Puerto Rico afirma que el 39% de las personas afirma que se ausenta frecuentemente como producto del ambiente de acoso que le rodea. Peiró y Bravo (1999), afirma que el ausentismo debido a enfermedades con origen psicosocial generalmente conlleva al amplio uso de prescripciones farmacológicas relacionadas con desórdenes mentales. Por su parte Houtman, Goudswaard, Dhondt, Van der Grinten, Hildebrandt & Ven der Poel (1998), afirman que en Holanda el 12% del ausentismo de los trabajadores se debe a desórdenes psicológicos o mentales.

*INCAPACIDAD LABORAL<sup>3</sup>*

El aumento en los problemas de salud como resultado de la exposición al acoso puede aumentar, en este punto el empleado se retira por enfermedad o discapacidad laboral, después de esto es bastante complejo reparar el daño psicológico en la víctima y que regrese de manera exitosa a su trabajo. (Ferris, 2009; Hoel, Cooper, Faragher, 2001; Agervold & Mikkelsen, 2004; Hallberg & Strandmark, 2006).

*ROTACION LABORAL*

Otras de las consecuencias comunes son la alta rotación y los intentos por dejar la organización no solo por la víctima sino por los testigos de esta conducta. La rotación en el trabajo es la consecuencia organizacional que mayor atención ha recibido en la investigación sobre acoso laboral con distintos estudios que muestran que tanto las víctimas como los testigos de acoso tienen mayor intención de abandonar su organización. (Djurkovic, McCormack & Casimir, 2004; Hoel, Cooper & Faragher, 2001; Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994). Por su parte Berthelsen, Skogstad, Lau, Einarsen (2011), afirman que el acoso laboral se considera como precursor de rotación de personal y exclusor de la vida laboral.

*INSATISFACCION EN EL TRABAJO*

Según Salín (2001), el acoso laboral es reconocido como un serio problema en el ambiente de trabajo pues puede traer consecuencias la satisfacción laboral. El número de

---

<sup>3</sup> Se define como incapacidad laboral, la incapacidad que afronta un trabajador para laborar como consecuencia de una enfermedad o un accidente de trabajo.

conductas de acoso laboral predice la baja satisfacción con la supervisión y las prestaciones, es decir, las víctimas relacionan la satisfacción con la calidad de la supervisión. (Ángeles, Vázquez-Rodríguez, Montes, 2010). De igual forma la insatisfacción laboral genera una baja motivación en el trabajo y la falta de compromiso organizacional. (Hoel, Cooper & Faragher, 2001; Einarsen & Hauge 2006; Soler, Meseguer de Pedro, García, Hidalgo, 2010; Mathisen, Einarsen, & Mykletun, 2008).

### ***BAJA PRODUCTIVIDAD***

En un estudio realizado por Martínez, Guzmán, Merle, Torres, Viera y Rodríguez (2006). El 82% de las víctimas afirma que este ambiente repercute de forma negativa en su productividad. Ángeles, Vázquez-Rodríguez, Montes (2010) afirman que el acoso laboral se relaciona con el poco reconocimiento a las tareas que tienen las personas que padecen de acoso laboral. Finalmente Koopman, Pelletiere, Murray, Sharda, Berger & Turpin (2002), afirman que el acoso laboral puede llegar a provocar presentismo laboral, en donde se supone que el empleado se encuentre físicamente presente en su trabajo pero no necesariamente generando algún tipo de productividad.

### **EFFECTOS A NIVEL SOCIAL**

El acoso es una enfermedad cultural que anualmente cobra miles de víctimas y es una causa importante de sufrimiento humano, pérdida económica y malestar social en todo el mundo (González de Rivera y Rodríguez, 2006; Meseguer de Pedro, Soler, Saez, Garcia Izquierdo, 2008).

La importancia creciente que los factores psicosociales están cobrando como determinantes de la salud laboral de los trabajadores. (Peiró y Bravo, 1999; Sheehan & Griffiths, 2011). La sociedad en conjunto se ve afectada por este fenómeno teniendo en cuenta los diferentes países tienen que correr con los gastos de tratamientos médicos y/u hospitalizaciones, así como con los pagos de bajas laborales temporales o permanentes derivadas del acoso laboral. (Benítez y Justicia 2006; Berthelsen, Skogstad, Lau & Einarsen 2011; Ovejero, 2006; Bowling y Beehr 2006; Fernández y Nava 2010).

Un ejemplo claro de lo dicho anteriormente es la situación reportada en Holanda, teniendo en cuenta que el estrés laboral que se vive en ese país es relativamente alto, según se refleja en las tasas de absentismo e incapacitación laboral debidos a problemas psicológicos o mentales. El proceso de dejar fuera a los trabajadores menos saludables es muy costoso no sólo en términos de sufrimiento individual sino también en términos económicos a nivel nacional, teniendo en cuenta que el sistema estaba equilibrado en la medida que la que la productividad alta en Holanda cubre en parte los incrementos de costes financieros producidos por el absentismo por enfermedad y por la incapacitación laboral. Una característica específica de Holanda es que el 30% de los beneficiarios de pensión por incapacidad han sido diagnosticados sobre la base de incapacidad mental o psicológica mientras que en Bélgica y en Alemania esta categoría alcanza sólo el 19% y el 10% respectivamente. (Schaufeli, 1999; Houtman, Goudswaard, Dhondt, Van der Grinten, Hildebrandt & Ven der Poel, 1998).

Problemas similares se han reportado en Canadá en donde la organización mundial de la salud afirma que los problemas relacionados con salud emocional y mental cuestan US\$4.5 billones anualmente por productividad de la fuerza de trabajo (Dewa, Lesage, Goering & Caveen, 2004).

Finalmente el acoso laboral deja una de las pérdidas más grandes en la sociedad: La pérdida humana. Leymann (1990), afirma que en Suecia, entre un 10% y un 20% de los suicidios anuales se deben, al menos en parte, a procesos de acoso laboral.

## **DISCUSION**

Esta revisión de tema se centra en los efectos que tienen el acoso laboral sobre el individuo, la organización y la sociedad.

### *EFECTOS A NIVEL INDIVIDUAL*

Leymann (1996), quien da inicio a la investigación del fenómeno del acoso laboral, afirma en su artículo que las principales consecuencias del acoso laboral en el individuo son los efectos psicológicos y laborales. En relación a los efectos psicológicos afirma que la peor consecuencia es la posibilidad de sufrir estrés postraumático a largo plazo mientras que a nivel laboral se ve afectada la reputación de la victima perdiendo así la capacidad de conseguir empleo.

Lo anterior coincide con lo afirmado por Justicia, Benítez y Fernández (2006), quienes plantean que Benítez quien plantea que el área psicológica es la más afectada seguida del área profesional de la persona que padece acoso laboral.

Para efectos de la revisión se encontraron 4 efectos individuales principalmente: Físico, psicológico, relación social y profesional, esta clasificación coincide con la planteada por Justicia, Benítez y Fernández (2006).

En la revisión se encontró que los efectos que más inciden en el individuo son el físico y el psicológico con 16 artículos encontrados de cada una de estas categorías. En relación a los efectos físicos se encontró que los más comunes son la pérdida de sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, enfermedades virales y dolores musculares mientras que en relación a los efectos psicológicos se encontró que los más comunes son estrés, cansancio emocional, depresión y ansiedad. Lo anterior no coincide con lo afirmado por Benítez quien plantea que el área psicológica es la más afectada seguida del área profesional de la persona que padece acoso laboral.

Por otra parte Soria (2001) divide los efectos en corto, mediano y largo plazo. Podemos decir que los efectos plantados a corto y mediano plazo pueden categorizarse como efectos que experimenta la víctima a nivel físico y psicológico, mientras que los efectos a largo plazo hacen referencia a efectos a nivel laboral, en las relaciones sociales y a nivel psicológico teniendo en cuenta el alto riesgo que tiene una persona que experimenta acoso laboral de sufrir estrés postraumático.

Finalmente en la revisión se encontró que el acoso tiene efectos no solo en las personas que sufren de acoso laboral sino también en los que son testigos de este, ya que presentan síntomas de estrés un poco más bajos que las personas que padecen acoso laboral. (Vartia , 1996). De igual forma se encontró que la estabilidad laboral y el desprestigio que este genera afecta a las personas que lo padecen (Lutgen-Sandvik, Namie & Namie 2009; Mishna, 2003; Peralta, 2004) lo cual coincide con las consecuencias a nivel profesional que Leymann plantea en artículo.

### *EFFECTOS A NIVEL ORGANIZACIONAL*

Con respecto a los efectos a nivel organizacional es necesario decir que para efectos de la revisión se dividieron en 4 principalmente: Ausentismo laboral, incapacidad laboral, rotación laboral e incapacidad laboral y baja productividad. Leymann (1996) afirma que el acoso laboral genera costos dentro de la organización teniendo en cuenta que se genera una mayor rotación de personal, aumentan los costos de producción teniendo en cuenta que se genera una baja de esta y de igual forma existe una falta de motivación en los empleados.

En la revisión de tema se encuentra que el ausentismo y la rotación laboral son las consecuencias organizacionales que mayor atención han recibido en la investigación sobre acoso laboral en los últimos años. De igual forma se encontró que la incapacidad laboral se puede dar teniendo en cuenta un aumento en los problemas de salud como resultado de la exposición de las víctimas frente al acoso. Finalmente Pérez (2001), afirma que el acoso laboral puede incidir en el clima social y aumentar el grado de accidentabilidad laboral.

### *EFFECTOS A NIVEL SOCIAL*

En la revisión se encontró que el acoso laboral genera grandes costos generados por las enfermedades que conlleva este fenómeno al mismo tiempo generando ausentismo e incapacidad laboral generada por problemas psicológicos o mentales en donde Leymann (1996) coincide con lo anterior. Por su parte Solanas (2004) afirma que debido a lo anterior la sociedad debe pagar por pensiones por invalidez, jubilaciones anticipadas, el pago realizado por prestaciones económicas por despidos, además de la pérdida de fuerzas de trabajo. De igual forma en la revisión se plantea que el acoso es una enfermedad cultural insidiosa que anualmente cobra más víctimas de lo que podemos imaginar y es una causa importante de sufrimiento humano, pérdida económica y malestar social en todo el mundo, de lo que finalmente Martínez (2010) concluye que es necesario ser prevenido desde la salud pública, a fin de mitigar los daños causados a los trabajadores, la familia, la empresa y la sociedad.

## CONCLUSIONES

A partir de la anterior revisión se puede concluir lo siguiente:

- El acoso laboral tiene la capacidad de afectar de manera directa a las personas que lo padecen, a la organización en la cual se vive y en la sociedad en conjunto.
- En el año 2006 el acoso laboral fue el tema principal de diferentes publicaciones de ese año, de igual forma en esa misma época se publica la ley que rige este fenómeno en Colombia.
- Se encontró que los efectos que tiene el acoso laboral en el individuo son 4 principalmente: Físico, psicológico, relaciones sociales y profesional, en donde los efectos psicológicos y psicológicos fueron predominantes en la revisión.
- A nivel psicológico se encontró que el acoso laboral es una de las fuentes más importantes de estrés y se considera como un factor de riesgo en el trabajo teniendo en cuenta que afecta la salud mental de la persona que lo padece.
- Se encontró que el acoso laboral tiene grandes consecuencias en las relaciones interpersonales para la víctima que lo padece.
- Se descubrió que el acoso laboral no solo tiene efectos en el bienestar de las personas que lo padecen sino en aquellos que son testigos de éste.
- A nivel organizacional se encontraron 5 efectos principales: Ausentismo, incapacidad, rotación, insatisfacción laboral y baja productividad en donde el efecto encontrado más común fue el ausentismo seguido de la rotación laboral. }
- Se encontró que la principal razón de ausentismo es el padecimiento de desordenes psicológicos y mentales que más adelante pueden llegar a causar un retiro por incapacidad laboral.
- Se descubrió que la insatisfacción laboral va ligada a la baja productividad teniendo en cuenta que al estar insatisfecho se genera una falta de compromiso organizacional en donde el empleado le da poco reconocimiento a sus tareas o en su defecto existe una situación de presentismo laboral.
- Finalmente se encontró que el acoso laboral genera grandes consecuencias en la sociedad principalmente por los costos generados por el deterioro de la salud mental de la víctima ya que provocan ausentismo e incapacitación laboral, sin

tener en cuenta además la denigración de la persona en todo aspecto en donde su vida se ve afectada en muchos ámbitos debido a este fenómeno.

### **RECOMENDACIONES**

- Realizar charlas informativas en las empresas acerca del acoso laboral y sus consecuencias con el fin de que las personas estén informadas acerca de la existencia de este fenómeno y se logre una prevención de este.
- Promover la comunicación entre colaboradores y mandos medios con el fin de evitar cualquier modalidad de acoso laboral y en caso tal de ser así aplicar de manera correcta las diferentes medidas que tiene la ley frente a este fenómeno.
- Promover el bienestar de los colaboradores a través de programas de salud y bienestar dentro de las organizaciones.
- Tener en cuenta que el apoyo social es un factor fundamental para aquellas personas que no logran adaptarse a un ambiente laboral motivo por el cual es necesario buscar espacio dentro de las organizaciones para promover la sana convivencia entre las personas que comparten a diario en la empresa.
- Investigar a profundidad el rol que tiene actualmente el acoso laboral en las organizaciones y la sociedad en general con el fin de tomar medidas preventivas frente a este fenómeno.

### **REFERENCIAS**

Los artículos con asterisco (\*) corresponden a los de la revisión:

\* Agervold, M. and Mikkelsen, E.G.(2004). “Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions”. *Work and Stress*, Vol. 18 No. 2, pp. 336-351.

Amata, A. (2008). Características del ambiente empresarial que contribuye al acoso laboral. Pontificia Universidad Javeriana.

- \* Ángeles M, Vázquez-Rodríguez P, Picón E (2008). Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* Volumen 24, n.º 1 - Págs. 41-60.
- \* Ángeles M, Vázquez-Rodríguez P, Montes C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*; Vol. 42, p215-224.
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing. El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Océano.
- \* Benítez, J.L. y Justicia, F. (2006). El maltrato entre iguales: descripción y análisis del fenómeno. *Revista de Investigación Psicoeducativa*, 4(2), 81-93.
- \* Berthelsen M, Skogstad A, Lau B. , Einarsen S. (2011). "Do they stay or do they go?: A longitudinal study of intentions to leave and exclusion from working life among targets of workplace bullying", *International Journal of Manpower*, Vol. 32, pp.178 – 193.
- \* Boada, J.; De Diego, R. y Vigil, A. (2003). Mobbing: análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBBCF-21; MOBBCG-15 y MOBBCS-28). *Revista Encuentros en Psicología Social*,1, 5.
- Bonilla (2006), *Laboratorio actual* Vol. 22, No. 39 p. 20-21.
- \* Bowling, N.A.. y Beehr, TA. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 9/, 998-1012.
- \* Carretero N, Domínguez, Gil-Monte R, y Luciano JV (2011). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo. *Psicothema* Vol 23, nº4, pp. 617-623.
- \* Dewa, C.S., Lesage, A., Goering, P. and Caveen, M.(2004). "Nature and prevalence of mental illness in the workplace". *Healthcare Papers*, Vol. 5 No. 2, pp. 12-25.
- \* Djurkovic, N., McCormack, D. and Casimir, G (2004). "The physical and psychological effects of workplace bullying and their relationship to intention to leave: a test of the psychosomatic and disability hypotheses". *International Journal of Organization Theory and Behavior*, Vol. 7 No. 4, pp. 469-497.
- \* Einarsen,S.-Raknes,B.I.-Matthiesen,S.B (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study. *Euro-pean Work and Organizational Psychology*, 4(3), 381-401.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1), 16-16-27.

- \* Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 4, 379-401.
- \* Einarsen S, Hauge J (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* – 2006. Volumen 22, n.º 3 - Págs. 251-273.
- \* Fernández M.E, Nava Y (2010), El *mobbing* o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de derecho*, ene-jun, p62-95.
- \* Ferris P. (2009). The role of the consulting psychologist in the prevention, detection, and correction of bullying and mobbing in the workplace. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research* Vol. 61, No. 3, 169–189.
- Fornes, J (2002). Mobbing. La violencia psicológica como fuente de estrés laboral. *Enfermería global*, 1, Noviembre.
- \* Fuentes R. (2008). Mobbing: Manifestaciones corporales al vivir un proceso de acoso laboral. *Revista Neurología, Neurocirugía y Psiquiatría*. 2008; 41(1): Ene.-Mar: 13-20.
- García, P. y Rolsma, D. (2003). *Trabajando con el enemigo*. Barcelona.
- \* Giorgi G. (2010). “Workplace bullying partially mediates the climate-health relationship”, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 25 pp.727 – 740.
- \* González de Rivera, J.L. y Rodríguez M.J (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: Un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* Volumen 22, n.º 3 - Págs. 397-412.
- \* Hallberg, L.R.M. and Strandmark, K (2006). Health consequences of workplace bullying: experiences from the perspective of employees in the public service sector”. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, Vol. 1 pp. 109-119.
- Hirigoyen, Marie Francie (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós.
- \* Hoel H.; Cooper C. L.; Faragher B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Volume 10, Number 4, 1 December 2001 , pp. 443-465.
- \* Houtman, I.L.D., Goudswaard, A., Dhondt, S., Van der Grinten, M.P., Hildebrandt, V.H. & Ven der Poel, E.G.T. (1998). Dutch monitor on stress and physical load: risk factors, consequences and preventive action. *Occupational and Environmental Medicine*, 55, 73-83.

- \* Ireland, J.L. y Snowdem, P (2002). Bullying in secure hospitals. *The Journal of Forensic Psychiatry*, 13, 3, 538-554.
- \* Jiménez (2004). Acoso psicológico en el trabajo: una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Volumen 20, n.º 3 - Págs. 277-289.*
- \* Justicia F, Benítez JL, Fernández E (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - Volumen 22, n.º 3 - Págs. 293-308.*
- \* Kivimaki, M., Elovainio, M. and Vahtera, J (2000). "Workplace bullying and sickness absence in hospital staff". *Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 57 No. 10, pp. 656-660.
- \* Koopman, C., Pelletiere, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., & Turpin, R. S. (2002). Stanford presenteeism scale: Health status and employee productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44, 14–20.
- \* Kudielka, B.M., Kern, S., (2004). Cortisol day profiles in victims of mobbing (bullying at the work place): preliminary results of a first psychobiological field study. *Psychosom. Res.* 56, 149–150.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of work & Organizational Psychology*, 5 (2), 165.
- \* Leymann, H (1990), Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5.119-126.
- \* Lutgen-Sandvik, P., Namie, G., & R. Namie (2009). Workplace Bullying: Causes, Consequences, and Corrections. *Destructive Organizational Communication* (pp. 27-52).
- \* Maes, M. (2008). The cytokine hypothesis of depression: inflammation, oxidative & nitrosative stress (IO&NS) and leaky gut as new targets for adjunctive treatments in depression. *Neuro. Endocrinol. Lett.* 29, 287–291.
- \* Martínez (1998), La prevención de los trastornos mentales en el ámbito laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Volumen 14, n.º 3 - Págs. 345-35.*
- \* Martínez, M. Guzmán N. Martínez, M. Merle, J. Torres, W. Viera, I. Rodríguez, M. (2006). El acoso psicológico en el trabajo en una muestra de empleados públicos en Puerto Rico. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, Vol. 25, Numero 1. Pág. 16 – 28.

Martinez Herrera Eliana (2010). Revista Gerencia y Políticas de Salud Vol. 9, no. 19 (jul.-dic. 2010), p. 41-52.

- \* Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 59-68.
  - \* Meseguer de Pedro, M., Soler Sa´nchez, M.I., Sa´ez Navarro, M.C., Garcı´a Izquierdo, M, (2008). Workplace mobbing and effects on workers' health. *Span. J. Psychol.* 11, 219–227.
  - \* M i k k e l s e n. E .G. y E i n a r s e n (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of work and Organisational Psychology*, i i ( 1 ) , 8 7 - 1 1 1.
  - \* Mishna, F (2003), Learning Disabilities and Bullying: Double Jeopardy. *Journal of Learning Disabilities*, p. 336-347.
  - \* Morán C (2006). El cansancio emocional en servicios humanos: Asociación con acoso psicológico, personalidad y afrontamiento. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Volumen 22, n.º 2 - Págs. 227-239.
  - \* Nielsen, M.B., Matthiesen, S.B., y Einarsen, S. (2008). Sense of coherence as a protective mechanism among targets of workplace bullying. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 128-136.
- Orduz Duran Jaime, (2006). "Identificación del mobbing o acoso laboral en una empresa del sector industrial de Mamonal, en Cartagena". Cartagena. Universidad San Buenaventura. Facultad de psicología.
- \* Ovejero. A (2006), El *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva Psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* - Volumen 22, n." 1 - Pdgs. 101-121.
  - \* O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L. and Smith, M. (1998). "Victims of workplace bullying in Ireland", *Psychology*, Vol. 19, pp. 345-357.
- Peiro, J.(1996). *Tratado de Psicología del trabajo* Vol. 1, Capitulo 9.
- \* Peiró J, Bravo MJ (1999), Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales:oportunidades y retos para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* Volumen 15, n.º 2 - Págs. 137-142.
  - \* Peralta M.C (2004). El acoso laboral - mobbing- perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, no. 18, agosto de 2004, 111-122.

Pérez, J. (2001) Algunos apuntes sobre mobbing. Madrid: Ministerio de trabajo y asuntos sociales.

Piñuel, I. (2001). Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Madrid: punto de lectura.

- \* Piñuel I, Cantero A (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: El barómetro Cisneros. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Vol. 22, No. 3 p. 309-332.
  - \* Poilpot-Rocaboy, G ( 2006), “Bullying in the workplace: a proposed model for understanding the psychological harassment process”. *Research and Practice in Human Resource Management*, Vol. 14 No. 2, pp. 1-17.
  - \* Richman, J.A., Rospenda, K.M., Flaherty, J.A. and Freels, S. (2001). “Workplace harassment, active coping, and alcohol-related outcomes”. *Journal of Substance Abuse*, Vol. 13 No. 3, pp. 347-366.
- Rodríguez, C. (2003). *Atropellando en el lugar de trabajo: El mobbing*. Gobierno de Aragon: UGT Aragon.
- \* Salin, D, (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, p 425-441.
  - \* Sheehan M, Griffiths J (2011). "Understanding the context of workplace health management as it relates to workplace bullying". *International Journal of Workplace Health Management*, Vol. 4, pp.5 – 12.
  - \* Schaufeli (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - Volumen 15, n.º 2 - Págs. 147-171*.
- Soares, A (2004). *Bullying, post-traumatic stress disorders, and social support*. Trabajo presentado en el 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Noruega.
- Solanas (2004). *S. de acción sindical, salud laboral y medio ambiente*. UGT- Aragon.
- \* Soler M I , Meseguer de Pedro M , García M, Hidalgo MD (2010). Validación del cuestionario de conductas de hostigamiento (mobbing) de einarsen y raknes en una muestra del sector hortofrutícola. *Ansiedad y estrés. P.* 151-162.

- Soria. M.A. (2001). El acoso laboral. *Psicopatología del trabajo. Anthropologica, revista de psicología cultural*, 8, 37-50.
- Soria M.A. (2007) .Manual de psicología jurídica e investigación criminal. Ediciones Pirámide, Madrid, España.
- \* Tepper, B. J, (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.
  - Toohey, John. (1991): Occupational stress. Managing a metaphor. Sydney: MacquarieUniversity.
  - \* Topa. G.. Depolo, M., y Morales. J.F (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*,79.88-94.
  - Vandekerckhove, W y Ronald M.S. (2003). Downward workplace mobbing. A sign of times. *Journal of business ethics*, 45, 1.
  - \* Vartia, M. (1996), "The sources of bullying-psychological work environment and organisational climate", *The European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 5, pp. 203-14.
  - \* Yamada, D.C. (2000). "The phenomenon of 'workplace bullying' and the need for status-blind hostile work environment protection". *Georgetown Law Journal*, Vol. 88 No. 3, pp. 475-536.
  - \* Zapf, D., Knorz, C. and Kulla, M (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work and health outcomes. *The European Work and Organizational Psychologist*, Vol. 5 No. 2, pp. 215-237.