

## FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ACOSO LABORAL: REPORTE DE CASOS Y REVISIÓN DE LA LITERATURA

---

Gina Coll Coll - Luisa Sierra Herrera - Arelis Visbal Cadavid<sup>1</sup>  
Martha Mendinueta-Martínez<sup>2</sup>  
Mónica Gómez-Barbosa<sup>3</sup>

### RESUMEN

El trato hostil al que se somete a una persona en su ambiente laboral de forma constante conlleva a considerarlo uno de los principales factores estresores que acarrearán problemas psicológicos y profesionales. El objetivo de este trabajo académico es describir los factores que influyeron en el acoso laboral de tres trabajadores de una institución prestadora de salud. El instrumento utilizado fue el test de Factores de Acoso Laboral según Leymann; consta de 33 preguntas que evalúan las variables sociodemográficas y laborales que afectan al empleado en su lugar de trabajo. En este estudio se observó que en los tres reportes de casos existe un porcentaje que supera los índices de acoso laboral. Todas las encuestadas son de sexo femenino, profesionales, de estratos 2 y 3, con una antigüedad laboral que oscila entre 1 y 12 años. Los factores que influyen en el acoso laboral superan el 60 %. Es esencial el empleo de acciones preventivas para evitar el inicio de procesos de acoso mayores en aquellas organizaciones que no adoptan medidas explícitas en relación al tema.

**Palabras clave:** acoso, moral, laboral, psicológico, mobbing, factores, trabajadores

---

1 Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo.

2 Fisioterapeuta. Mg. en Auditoría y Sistemas de Calidad en Servicios de Salud. Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo. Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia.

3 Fisioterapeuta. C. Doctor en Ciencias de la Educación. Mg. en Educación. Esp. en Epidemiología.

## INTRODUCCIÓN

El acoso laboral (AL) es reconocido como un problema social con múltiples consecuencias en los trabajadores y en las organizaciones (1). Ha sido señalado como un factor de máxima tensión en el trabajo que está relacionado con diferentes causas y efectos negativos sobre la salud del empleado (2). También llamado *mobbing*, acoso psicológico, o acoso moral, se constituye en un tipo de violencia psicológica que genera un importante impacto en la persona, la sociedad y las empresas; por ello, es necesario investigar la frecuencia en la que se presentan dichos episodios que atentan contra los principios éticos, individuales y colectivos, y que van en contra de la vida del trabajador (3).

El AL genera discriminación y estigmatización al trabajador por los repetidos y persistentes tratos que provocan y causan incomodidad uno o varios acosadores dentro del mismo ámbito laboral; lo anterior causa frustración, desgaste y violencia en el individuo acosado y suscita incomodidad en el trabajo (4). Algunos autores comentan que entre las causas que generan AL estarían: baja autoestima, perfeccionismo, envidia, incapacidad para desempeñarse en el trabajo, problemas de personalidad, falta de competencia, familiares, celos profesionales, entre otras (5).

El impacto negativo del AL sobre el sujeto acosado incluye problemas en su salud física, mental y social que afectan su bienestar y calidad de vida; además, se altera la comunicación sana y cordial dentro del grupo de trabajo que pone en riesgo la estabilidad de las relaciones laborales, y desencadena respuestas fisiológicas, cognoscitivas, emocionales, motoras de la víctima para mantener su entorno laboral (6). Más allá de las consecuencias personales, también están las laborales, entre las que se cuentan la disminución de la calidad del trabajo por

los altos niveles de ansiedad que maneja el trabajador, y por el absentismo y abandono del puesto de trabajo; asimismo, las sensaciones de aislamiento y evitación son frecuentes en el trabajador que sufre de AL, afectando el deseo natural de conversar con otros su experiencia negativa y su capacidad para buscar otro empleo (7).

Dado que el AL está presente en cualquier situación del trabajo, son diversos los estudios sobre este tópico; en la investigación de Fiabane et al., se evidencia que en un 59 % de los trabajadores se vieron forzados a cambiar de empleo; de igual manera, otros estudios expresan que la intimidación y la depresión se presentó en un 95 % de los empleados; en una muestra de 183 trabajadores de enfermería, la violencia laboral mediante gritos se mostró en el 64,1 % y 65,1 %. Además, los agresores fueron los familiares y acompañantes de pacientes en un 80,1 % (8-10).

Se puede decir que los factores que influyen en el acoso laboral en las diferentes empresas públicas y privadas, son más frecuentes de lo que se pueda imaginar, trayendo consecuencias negativas personales y organizacionales; en algunos estudios se ha considerado que hay mayor incidencia en los factores de agresión, indiferencia, abuso de poder, interferencia laboral, falta de reconocimiento, conflicto de roles, sobrecarga de trabajo y mal ambiente laboral que en otros factores como exclusión social, ser víctima de rumores, entre otros (11,12). Según Peralta, el acoso laboral estaría dado por conductas, palabras y comportamientos abusivos que van en contra de la personalidad e integridad de las personas acosadas; el hostigamiento laboral, la intimidación, la exclusión y las ofensas estarían relacionados a la persona afectada (13).

Siendo el acoso laboral un asunto importante para la salud pública, el presente artículo tiene como objetivo determinar los factores que influyen en el acoso laboral de tres profesionales de la salud.

## MATERIALES Y MÉTODOS

### TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio cuenta con el aval del Comité de Ética Científico. Es un reporte de casos de tres profesionales víctimas de acoso laboral y que laboran en instituciones prestadoras de servicios de salud en la ciudad de Barranquilla. A cada trabajadora se le aplicó el test, previo consentimiento informado, de factores que influyen en el acoso laboral; el cuestionario consta de 33 preguntas que evalúan el comportamiento que han tenido los compañeros de trabajo o jefes durante los últimos seis meses y mínimo una vez por semana; las opciones de respuesta son: No, A veces y Con frecuencia. Los comportamientos sobre los que indaga el instrumento son: comentarios negativos, insultos, miradas hostiles, ridiculización, víctima de rumores, indiferencia, exclusión social, abuso de poder, incomprensión, gestos inadecuados, gritos, indiferencia, falta de solidaridad, exceso de trabajo, entre otros. Las participantes aceptaron voluntariamente responder la encuesta, previa explicación de la confidencialidad de su identificación.

### PRESENTACIÓN DE CASOS

Los tres casos se consideran AL porque más del 60 % de las respuestas fueron Con frecuencia y A veces, lo cual es necesario para diagnosticar AL. Las edades de las participantes oscilan entre 25 a 45 años, de estratos 2 y 3, y entre 1 y 8 años de trabajo continuo en la empresa.

**Tabla 1**  
**Características sociodemográficas de las participantes**

Variables	Caso 1	Caso 2	Caso 3
Sexo	Femenino	Femenino	Femenino
Edad	26 años	40 años	45 años
Estrato socioeconómico	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 2
Estado civil	Soltera	Separada	Separada
Nivel educativo	Profesional	Profesional	Profesional

En cuanto a los factores que explican la presencia de AL, se observa en la Tabla 2 que los comentarios negativos, ser ridiculizado, víctima de rumores, gestos inadecuados, interferencia laboral y trabajo excesivo se presentaron con mucha frecuencia en los tres profesionales. Los factores más frecuentes en cada caso fueron: Caso 1, las miradas hostiles, la falta de solidaridad y falta de reconocimiento fueron frecuentes; en el Caso 2 negación a llamados, ignorado y negación de información; mientras que en el Caso 3 fue la falta de colaboración. Lo que no se presentó en ninguno de los casos fue exclusión social, negar un aumento del salario o ascenso en el trabajo y ser víctima de chismes.

**Tabla 2**  
**Factores relacionados con el acoso laboral en los 3 casos**

Ha Recibido:	Caso 1	Caso 2	Caso 3
Comentarios negativos	Con Frecuencia	Con Frecuencia	Con Frecuencia
Insultos	A Veces	A Veces	A Veces
Negación a llamados	A Veces	Con Frecuencia	No
Mirada hostil	Con Frecuencia	A Veces	A Veces
Ridiculizado	Con Frecuencia	Con Frecuencia	Con Frecuencia
Víctima de rumores	Con Frecuencia	Con Frecuencia	Con Frecuencia
Indiferencia	A Veces	A Veces	A Veces
Exclusión social	No	No	No
Abuso de poder	A Veces	Con Frecuencia	A Veces
Incomprensión	Con Frecuencia	Con Frecuencia	Con Frecuencia
Gestos inadecuados	A Veces	No	No
Gritos	A Veces	A Veces	A Veces
Bromas de mal gusto	A Veces	A Veces	No
Falta de compañerismo	A Veces	A Veces	No
Indisposición	Con Frecuencia	Con Frecuencia	A Veces
Interferencia laboral	Con Frecuencia	Con Frecuencia	Con Frecuencia
Irresponsabilidad jefe y compañeros	A Veces	A Veces	Con Frecuencia
Falta de solidaridad	Con Frecuencia	A Veces	A Veces
Trabajo excesivo	Con Frecuencia	Con Frecuencia	Con Frecuencia
Impedir la expresión	A Veces	A Veces	A Veces
Mentiras	No	A Veces	A Veces

Ha Recibido:	Caso 1	Caso 2	Caso 3
Falta de colaboración	A Veces	A Veces	Con Frecuencia
Ignorado	No	Con Frecuencia	A Veces
Negación de recursos	A Veces	No	A Veces
Irrespeto	A Veces	Con Frecuencia	A Veces
Usurpación	A Veces	Con Frecuencia	A Veces
Falta de reconocimiento	Con Frecuencia	A Veces	No
Negar aumento o ascenso	No	No	No
Acusamiento	A Veces	A Veces	A Veces
Falta de motivación	No	No	No
Problemas por opinión	A Veces	A Veces	A Veces
Negación de información	A Veces	Con Frecuencia	A Veces
Víctima de chismes	No	No	No

## DISCUSIÓN

En forma general, las variables más frecuentes en los casos estudiados fueron las miradas hostiles, falta de solidaridad, falta de reconocimiento, negación a llamados, ignorado, negación de información y falta de colaboración.

La literatura científica es amplia sobre el estudio de Moreno et al., explican que cuando las organizaciones realizan más contratos por prestación de servicios que a término indefinido se pueden presentar entre compañeros inconformidades que los lleven a tener conflictos laborales entre sí dañando las relaciones interpersonales, siendo los gritos el factor más influyente (1).

Branch et al. (14) comentan en su estudio que en Europa y Estados Unidos entre 10 % y 15 % de los trabajadores están expuestos a AL; su análisis se ha centrado en el acoso de los administradores contra los subordinados y menos en el llamado acoso horizontal, es decir, de un compañero a otro; o el de un subordinado a una persona en una posición gerencial. Una característica importante del AL es el período

de tiempo en que ocurre el suceso, porque indica la persistencia o el patrón de comportamiento y lo diferencia de un hecho único.

Uno de los factores que determina la presencia de AL en una empresa es el clima organizacional. Al respecto Qureshi et al. (15) reportan en su estudio una relación negativa entre el clima organizacional y el AL; en mismo sentido, los autores manifiestan el efecto negativo que tiene estar expuesto a comportamientos agresivos en el trabajo y las horas de sueño, y sugieren que las organizaciones deben controlar el AL por los efectos negativos sobre la salud física y mental de los trabajadores. También en este estudio se encontró que la intimidación es uno de los principales fenómenos causados por un clima organizacional inadecuado.

El clima organizacional de las instituciones de salud incrementa las posibilidades de AL, porque un trabajador de la salud está expuesto a horarios por turnos, tareas monótonas y rotatorias, estrés laboral, poca satisfacción de sus condiciones de trabajo y no percepción de oportunidades de promoción en sus organizaciones; en este sentido, lo que se recomienda es la reducción de las demandas de trabajo y el incremento de los recursos. Para facilitar un clima organizacional adecuado es imperativo que los administradores de recursos humanos establezcan las condiciones para unas buenas relaciones sociales entre los trabajadores (16), de tal forma que se prevengan comportamientos negativos como comentarios insultantes, asaltos físicos, la eliminación injusta de responsabilidades y tareas laborales, la difusión de rumores y la exclusión social, los cuales han sido considerados por los expertos como los más frecuentes (15).

Por otro lado, el AL afecta la salud mental y el bienestar de los empleados, por lo cual se ha convertido en un problema grave y creciente

para el desempeño de las organizaciones. Por ello la implementación de medidas para prevenirlo tiene implicaciones valiosas y pertinentes para las instituciones que buscan prosperar y mejorar su desempeño organizacional. Así, ofrecer oportunidades de socialización y de resolución de conflictos, puede contribuir a la disminución de comportamientos agresivos al disminuir el clima social estresante (16).

Johnson (17) recomienda para su prevención tres acciones prioritarias: la presencia directiva, la normalización de los comportamientos y el control de los comportamientos; el autor explica que los determinantes del AL tienen tres niveles distintos, individual, departamental y organizacional, y aunque, los tres son relevantes, las acciones recomendadas se centran en el nivel individual, es decir, en moldear los comportamientos de los individuos. No obstante, para una prevención eficaz se requerirán iniciativas departamentales y organizacionales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Moreno JB, Rodríguez MA, Garrosa HE, Morante BM. Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo. *Psicothema*. 2005;17(4): 627-632.
2. Moreno JB, Gálvez HM. El efecto del distanciamiento psicológico del trabajo en el bienestar y la satisfacción con la vida: un estudio longitudinal. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 2013;29(3):145-151.
3. Bobroff M, Martins J. Assédio moral, ética e sofrimento no trabalho. *Rev. Bioét.* 2013;21(2):251-258.
4. Carvajal OJ, Dávila LC. Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración*. 2013;29(49):95-106.
5. Teixeira A, Ferreira T, Borges E. Bullying no trabalho: Percepção e impacto na saúde mental e vida pessoal dos enfermeiros. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*. 2016;15:23-29.
6. Molero JM, Pérez FM, Gázquez LJ. Acoso laboral entre personal de enfermería. *Enferm. Univ.* 2016;13(2):114-123.



7. Camargo J. Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral *Divers.: Perspect. Psicol.* 2010;6 (1):51-64.
8. Fiabane E, Flachi D, Giorgi I, Crepaldi I, Candura SM, Mazzacane F, et al. Professional outcomes and psychological health after workplace bullying: an exploratory follow-up study. *Med Lav.* 2015;106:271-283.
9. Harasemiuc VA, Díaz BJ. Evidencia científica de la relación entre acoso laboral y depresión. *Med. Secur. Trab.* 2013;59(232):361-371.
10. Farias A, Sánchez J, Acevedo G. La violencia ocupacional en centros de atención primaria en salud. *Rev. Salud Pública.* 2012;16(1):18-26.
11. Martínez H, Agudelo S, Vásquez T. Mobbing, un aspecto para vigilar en los profesionales en Colombia. *Rev. Gerenc. Polit. Salud.* 2010;9(19):41-52.
12. Morales J, Cantisano G, Depolo M. Acoso laboral y conductas incívicas: una perspectiva desde la psicología social. *Espacios en blanco. Serie Indagaciones.* 2011;21(1):111-132.
13. Peralta MC. El acoso laboral -mobbing- perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales.* 2004;(18):111-122.
14. Branch S, Ramsay S, Barker M. Workplace Bullying, Mobbing and General Harassment: A Review. *International Journal of Management Reviews.* 2013;15:280-299.
15. Qureshi M, Rasli A, Zaman K. A new trilogy to understand the relationship among organizational climate, workplace bullying and employee health. *Arab Economics and Business Journal.* 2014;9:133-146.
16. Ariza MA, Muniz NM, Montero SM, Araque PR. Workplace bullying among healthcare workers. *Int J Environ Res Public Health.* 2013;10(8):3121-3139.
17. Johnson SL. Workplace bullying prevention: a critical discourse analysis. *J Adv Nurs.* 2015;71(10):2384-2392.

---

**Cómo citar este capítulo:**

Coll Coll G, Sierra Herrera L, Visbal Cadavid A, Mendinueta-Martínez M, Gómez-Barbosa M. Factores que influyen en el acoso laboral: reporte de casos y revisión de la literatura. In Mendinueta-Martínez M, Herazo-Beltrán Y, comp. *Estudios de Casos en seguridad y salud en el trabajo. Una experiencia de formación en investigación.* Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar; 2017. p. 71-79.