

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Trabajo de Investigación

**La influencia del acoso laboral en el entorno de
trabajo**

Jennyfer Danuska Millan Reymundo
Diana Lisselly Navarro Carrera

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Psicología

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Dedicatoria

La presente revisión de literatura se la dedicamos a nuestros padres, quienes han sido nuestra fortaleza y motivación para continuar con los estudios universitarios y, por supuesto, a nuestros docentes por sus enseñanzas durante todos estos años, las cuales han consolidado nuestros aprendizajes y nuestra vocación por la carrera.

Agradecimientos

A Dios, por siempre cuidarnos y guiarnos por medio de nuestros padres.

A nuestros padres, por darnos la vida, por la comprensión y por querer siempre lo mejor para nosotras, a nivel personal y profesional.

A nuestros profesores, por proporcionarnos los conocimientos adecuados para obtener un resultado exitoso.

Al doctor Luis Centeno, quien nos brindó apoyo y acompañamiento en el proceso de ejecución del presente artículo de revisión.

A nuestras mascotas, quienes fueron nuestra motivación en nuestros momentos difíciles y por demostrarnos fidelidad siempre.

Índice

Aspectos preliminares	I, II, III, IV
Artículo de revisión	
Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Material y metodología	8
Resultados y discusión	9
Conclusiones	15
Referencias	16
Anexos	19

RESUMEN

Objetivo. Analizar las investigaciones sobre la influencia que tiene el acoso laboral dentro del entorno de trabajo, mediante artículos científicos hispanoamericanos realizados en los últimos 16 años. **Material y métodos.** Para alcanzar el objetivo del presente artículo, efectuamos ciertos principios de búsqueda, con el fin de seleccionar las investigaciones más adecuadas para la realización de la revisión. **Resultados.** El acoso laboral es el comportamiento que se caracteriza por la agresión y hostigamiento, el cual va a ser ejercido de un empleador hacia otro en un centro laboral. El afectado va a ser sometido a ataques de manera continua durante un tiempo, y bien puede ser directo o indirecto. El hostigamiento laboral trae consecuencias negativas hacia la víctima, las cuales afectan el ambiente laboral de la empresa y su productividad. Por otro lado, existen conductas que presentan dificultades en el desempeño laboral, en consecuencia, existe la disminución de la productividad ligado con la motivación de la víctima, lo cual influye en las actividades desarrolladas en la empresa, como también en el clima laboral. **Conclusiones.** Existe una gran problemática dentro de las organizaciones que presentan esta situación conflictiva laboral y para poder solucionar este conflicto se debe dar la atención necesaria a las necesidades de los trabajadores y que estos sean escuchados. También, se debe promover un clima laboral adecuado que incremente la productividad, la motivación y el desempeño del trabajador.

PALABRAS CLAVE: acoso laboral, entorno de trabajo, desempeño laboral, conductas hostiles y cultura organizacional.

ABSTRACT

Objective: To analyze the research on the influence of workplace bullying within the work environment, through Spanish-American scientific articles carried out in the last decade, to be more specific, in the last 16 years. **Material and methods:** In order to achieve the objective of this article, we carried out certain search principles, in order to select the most appropriate investigations for conducting the review. **Results:** Workplace harassment is the behavior characterized by aggression and harassment, which will be exercised from one employer to another in a workplace. The affected person will be subjected to attacks continuously for a time, and it may well be direct or indirect. Workplace harassment brings negative consequences to the victim, which affect the company's work environment and productivity. On the other hand, there are behaviors that present difficulties in work performance, consequently there is a decrease in productivity linked to the motivation of the victim, which influences the activities carried out in the company, as well as the work environment. **Conclusions:** There is a great problem within the organizations that present this conflictive labor situation and in order to solve this conflict, the necessary attention must be given to the needs of the workers and that they are listened to. Also, an adequate work environment must be promoted that increases the productivity, motivation and performance of the worker.

KEYWORDS: workplace harassment, work environment, work performance, hostile behavior and organizational culture.

1. Introducción

En los últimos años, ha tomado mayor impacto un fenómeno dentro del ámbito laboral, nos referimos al acoso en el trabajo. Este último, consiste en el comportamiento que se manifiesta con maltrato psicológico e incluso físico dentro de una organización, tales acciones son realizadas principalmente por el superior jerárquico y también por el empleador, quienes lo hacen con la finalidad de excluir al afectado o lograr que renuncie. Las repercusiones que tienen en el empleado afectado son la desvalorización propia, la angustia, el temor, los deseos de huir, la pérdida del interés en el trabajo y, por supuesto, la disminución de su productividad.

A medida que las organizaciones se van desarrollando y adaptando a los constantes cambios de orden económico, tecnológico y social, se ha dado un mayor crecimiento de violencia en el clima laboral. Por otro lado, hay muchos datos que registran que las víctimas de acoso en el trabajo son mayormente mujeres, en un intervalo de edad de 32 a 55 años; del mismo modo, hay empleados que también son víctimas de acoso y son los mismos que están en la última línea jerárquica de una organización. Adicional a ello, una encuesta que fue aplicada en el 2017 dio como resultado que los que inician un acoso laboral son 70 % hombres, mientras que las víctimas son 66 % mujeres, el 58 % son de jefes a empleados y el 1 % muy raras veces se da de subordinado a jefes.

A continuación, se explica el objetivo que tiene nuestro artículo de revisión, luego mencionaremos el material y la metodología que se ejecutó para llevar a cabo el artículo. Posteriormente, continuamos explicando el resultado de nuestra revisión donde damos detalles del acoso laboral y la influencia que tiene dentro del entorno de trabajo, y finalizamos con las conclusiones oportunas del trabajo.

2. Objetivo

Analizar las investigaciones sobre la influencia que tiene el acoso laboral dentro del entorno de trabajo, mediante artículos científicos hispanoamericanos realizados en los últimos 16 años.

3. Material y metodología

Para alcanzar el objetivo del presente artículo, efectuamos ciertos principios de búsqueda, con el fin de seleccionar las investigaciones más adecuadas para la realización de la revisión. Estos criterios se describen a continuación:

3.1 Estrategias de búsqueda

En este presente artículo se desarrolló una búsqueda minuciosa y extensa de artículos (fuentes de datos primarias) en bibliotecas virtuales como SciELO, Redalyc y Google Académico. En total, se revisaron más de treinta y cinco artículos en español, los cuales pasaron por criterios de selección, y se escogió a diecinueve de ellos, aquellos que fueron publicados en países hispanohablantes que reportan análisis y experiencias en los últimos años, comprendidos de 2004 a 2020. La búsqueda incluyó términos como acoso laboral, entorno de trabajo, desempeño laboral, conductas hostiles y cultura organizacional. Una vez recolectadas las fuentes, se pasó a analizar el contenido.

3.2. Criterios de selección

Al concluir los resultados de nuestra búsqueda mediante el uso de las técnicas explicadas previamente, los artículos que finalmente se incluyen en la revisión, fueron abordados a través de los siguientes filtros:

- Incluir fuentes de información primaria (artículos científicos).

- Integrar artículos científicos de completa accesibilidad para así realizar la verificación de la información necesaria para nuestra revisión.
- Añadir artículos que plantean el marco teórico de lo que es el acoso laboral.
- Incorporar artículos que mencionan la influencia que puede tener el acoso laboral dentro de un entorno de trabajo.

4. Resultados y discusión

La siguiente sección, se muestra la Tabla 1, la cual resume los artículos de revisión seleccionados:

Tabla 1

Resumen de los artículos encontrados en las bases de datos

N.º. de artículos	Año de publicación	País	Tipo de publicación	Tendencia
1	2020	Colombia	Artículo original	Análisis sobre la relación del clima laboral con la violencia en la organización.
1	2012	Chile	Artículo revisión	Revisión sobre la experiencia comparada del acoso dentro del derecho laboral.
1	2016	México	Artículo revisión	Investigación de la agresión física y verbal desde el punto de legislación comparada.
1	2010	Colombia	Artículo revisión	Revisión de la relación del <i>mobbing</i> con el clima de trabajo.
1	2013	Venezuela	Artículo revisión	Estudio de la realidad de mujeres policías afectadas y su construcción de medidas para prevenir acoso sexual.
1	2016	Bolivia	Artículo revisión	Revisión sobre el concepto, además de las consecuencias que trae el <i>mobbing</i> en la empresa y en la sociedad.
1	2018	México	Artículo revisión	Investigación del acoso laboral como forma de discriminación a nivel jerárquico de una organización.
1	2019	Venezuela	Artículo revisión	Revisión sobre la relación que existe entre el acoso laboral y los factores de la organización.
1	2019	México	Artículo original	Análisis minucioso de investigación sobre el acoso laboral, en trabajadores universitarios.

1	2011	España	Artículo original	Análisis sobre la variedad de definiciones del acoso laboral y las antecedentes del mismo.
1	2016	Chile	Artículo original	Estudio minucioso sobre las investigaciones en poblaciones latinoamericanas de factores que facilitan la violencia laboral.
1	2004	España	Artículo revisión	Revisión de las causas, consecuencias del acoso laboral y medios de prevención.
1	2018	Ecuador	Artículo original	Análisis para corroborar que existe afección en el clima laboral por el acoso en el trabajo.
1	2013	México	Artículo revisión	Revisión para conocer las autopercepciones que tiene la persona que presenta acoso laboral.
1	2013	Brasil	Artículo revisión	Investigación del acoso laboral en relación con la cultura de la empresa.
1	2018	Argentina	Artículo revisión	Estudio para analizar la relación entre el acoso laboral y la seguridad del personal.
1	2007	Brasil	Artículo original	Análisis para hacer una descripción sobre el acoso laboral en la universidad.
1	2015	México	Artículo revisión	Revisión sobre artículos del acoso laboral en universidades.
1	2015	Bolivia	Artículo original	Análisis para determinar si el acoso laboral existe en el personal administrativo de una Universidad

El acoso laboral

Barrado (2016) menciona lo siguiente: “El acoso laboral es una exposición psicosocial, que se encuentra presente en un contexto de relaciones interpersonales de las empresas, este incrementó notablemente en los últimos años” (p. 27). Agregando a ello, el acoso laboral es el comportamiento que se caracteriza por la agresión y el hostigamiento, que van a ser ejercidos de un empleador a otro en un centro laboral. El efecto que el acoso laboral tiene es muy negativo, además de perjudicar a la víctima afecta a la empresa, ya que va a disminuir considerablemente su productividad. Otro de las consecuencias es que daña a la familia del agredido, tanto en su rendimiento y productividad personal.

Lanata (2018), por su parte, lo define de la siguiente manera:

Alguna conducta que esté inmerso a la agresión o hostigamiento constantes, de parte de un trabajador o más que estén enfrentados a otros trabajadores en diversos contextos y tengan como consecuencia agresiones psicológicas, física o hacer amenazas, va a menoscabar su labor o en las ocasiones que se le presente algún trabajo (p. 106).

Es mucho más común ver que el acoso laboral viene de aquellos que tienen cargos superiores y lo dirigen a los que tienen cargos inferiores, es decir, es jerárquico. El afectado va a ser sometido a ataques de manera continua durante un tiempo, y bien puede ser de manera directa o indirecta. Estos ataques van a tener la intención de perjudicar la integridad física y psicológica del trabajador afectado. Por ejemplo, producen miedo y terror en la persona, además de dañar el espacio de trabajo para que se sientan presionados y eviten ir a cumplir sus labores.

Para Fondevila (2008), el concepto de acoso laboral fue acuñado en el 2010, pero no le dieron mucha énfasis. Este se define como el hostigamiento hacia otra persona dentro de una organización, lo cual influye en el clima laboral; en consecuencia, baja la productividad de la víctima, por ende, afecta a la empresa. También, es un problema psicosocial que se debe tomar en cuenta en todas las grandes y pequeñas empresas. Por ello, es indispensable cuidar y prevenir al personal sobre este tema, como también en su seguridad, salud y a nivel psicológico.

En cuanto a algunos factores que provoca el *mobbing*, se puede mencionar al narcisismo que pueda presentar cierto trabajador, lo que impulsa a despreciar al resto sin importar el daño que pueda causar, solo con el fin de demostrar su ego y superioridad ante el resto. Otra causa es la envidia o celos que pueda existir de un

trabajador a otro, incluso puede estar relacionado a la competencia y autonomía profesional de cada persona.

Para Tolfo, Silva, Narbal & Krawulski (2013), los eventos inestables y desregulación de las son probables a que suceda algún tipo de violencia en el trabajo, particularmente el acoso laboral, “es una forma de violencia a nivel psicológico es considerada antigua al igual que el trabajo, las situaciones de problemas son un desencadenante por el abuso de poder”. (p. 7).

Entorno de trabajo

El entorno de trabajo es el espacio donde se encuentran los trabajadores y lo que condiciona la realización de su trabajo diariamente. Dentro de este entorno de trabajo se considera el espacio disponible para que los trabajadores realicen sus actividades. Además, la adecuación de las zonas comunes, como por ejemplo las salas de descanso, los comedores, el servicio y el aparcamiento. Como último factor se encuentran las condiciones ambientales, como la iluminación, temperatura, ruido, etc.

Pantoja, Navarrete, Zambrano y Matabanchoy (2020) hacen mención de lo siguiente: “El hostigamiento laboral trae consecuencias negativas hacia la víctima, las cuales afectan el ambiente laboral de la empresa y su productividad” (p. 139). Es decir, ecto en la víctima es la baja productividad dentro de la organización, y fuera de ella se genera preocupación y temor para relacionarse con su entorno, se cohibe a realizar ciertas tareas que tenga que ver con sus colegas en la organización, como también decae la comunicación.

Rodríguez (2016) sostiene que “en el entorno de trabajo se transfiere algunos valores, actitudes, mediante la cultura organizacional, lo cual hace sencillo la aparición del acoso” (p. 25). Existen organizaciones donde las culturas son fuertes, las cuales son

más propensas a tener una alta conformidad con las normas y consignas de los superiores, esto facilita la aparición del acoso psicológico.

Ramos (2013) agrega lo siguiente:

Si las relaciones, entre compañeros o directivos, dentro de la organización son adecuadas, es probable que las apreciaciones de los operarios hacia su ambiente laboral sean positivas y por consiguiente se sientan en un entorno agradable que les garantice un buen desempeño laboral (p. 5).

Estamos muy de acuerdo con ello, ya que, si el ambiente de trabajo se caracteriza por el respeto y optimismo, en definitiva, todos van a sentirse muy cómodos y con ganas de laborar. Habrá armonía, en consecuencia, la productividad va a incrementar. Ahora, si nos vamos al otro extremo, un entorno de trabajo donde hay acoso laboral por parte de algunos, va a ser destructor en todos los sentidos. La relación que tengan los subordinados va a ser negativa, llena de envidia. Esto va a llevar a que la productividad de la empresa se vea en decaimiento.

Ugarte (2012) menciona que, a partir de un inadecuado trato entre los miembros de la empresa, es muy probable que se vea afectado el clima organizacional, ya que el empleado va a percibir al entorno de trabajo como un espacio hostil y complicado, donde se verá dificultoso lograr un alto rendimiento laboral (p. 224).

Desempeño laboral

Según Pantoja, Navarrete, Zambrano y Matabanchoy (2020):

Existen comportamientos que se caracterizan de dificultades en el desenvolvimiento laboral y estos por la *manipulación que da inicio al castigo*, también conducen a la desfavorabilidad. Si no se interviene esta violencia a

tiempo, lo más probable es que se convierta en un acoso psicológico dentro del trabajo (p. 139).

El desempeño dentro de la empresa va acompañado de la motivación del trabajador, para que así pueda realizar productivamente sus actividades en su área de trabajo, además va a influir el entorno que tiene el trabajador durante la realización de la actividad, ya que puede que se sienta cómodo o no, entonces influye en su desempeño y en su comportamiento.

Consideramos que el desempeño laboral es el rendimiento que un trabajo refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. Siendo así, se considera si la persona merece el puesto de trabajo. Además, es el área de Recursos Humanos que se encarga de evaluar el desempeño; para lograr esto se debe considerar la trayectoria del empleado, los criterios de referencia y por supuesto el tipo de relación que tenga con los compañeros de trabajo. Es en este punto donde ingresa la buena relación que debe existir entre los trabajadores para poder prevenir el fenómeno del acoso laboral.

Definitivamente, el desempeño individual de cada trabajador se va a ver afectado si es que existe acoso laboral o *mobbing*, ya que puede llegar hasta producir un accidente, además de afectar a la persona en diferentes ámbitos, sobre todo en sus actividades dentro de la empresa.

Después de haber observado los párrafos que anteceden a este, se determinó que, sí existe una influencia del acoso laboral en el entorno de trabajo, ya que todos los artículos escogidos direccionan al mismo resultado. Sin embargo, el acoso laboral no es tomado como una problemática dentro de la empresa, ya que los victimarios mayormente son los jefes, los cuales abusan de su poder contra sus víctimas, que deterioran así la comunicación efectiva que debe existir entre los trabajadores y la productividad que es lo más importante para lograr las metas u objetivos de la empresa.

Vemos que existe una gran problemática dentro de las organizaciones que presentan esta situación conflictiva laboral, y para poder solucionar este conflicto se debe dar la atención necesaria a las necesidades de los trabajadores y que estos sean escuchados, sea cual sea el cargo que tengan. Todo ello con el fin de evitar rivalidades de los trabajadores, además de promover un clima laboral adecuado que incremente la productividad, la motivación y el desempeño del trabajador.

5. Conclusiones

Concluimos que el acoso laboral es aquel comportamiento que integra conductas hostiles y negativas, las cuales van a provocar daños significativos en el trabajador afectado, y más aún en la productividad de una empresa. La causa principal de la disminución del desempeño laboral es el acoso en el trabajo. Se ha confirmado que, en la mayoría de los sucesos del acoso laboral, se establecen por parte de jefes superiores a empleados con cargos menores. El abuso de poder desarrollado en algunas empresas es lo que va a originar el acoso laboral; y es justo en estas empresas donde no habita una adecuada cultura organizacional que instaure las directrices de comportamiento laboral.

Este factor problema dentro de la empresa, puede depender de la jerarquía de los trabajadores, como también no, pero que, según resultados de algunos artículos tanto cuantitativos como cualitativos, se hace énfasis en que principalmente el acoso laboral se establece de jefe a subordinado o de subordinados a subordinados, muy raras veces de subordinado a jefes. Independientemente del caso que fuera, va a influir en el desempeño del trabajador, la productividad y la motivación, lo cual de alguna manera va a alterar la cultura de la empresa.

6. Referencias bibliográficas

- Barrado, P. B. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista Perspectivas*, (38), 25-44. Recuperado en 15 de abril de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000200003&lng=es&tlng=es.
- Cadena, D. (2015) Estudio del acoso laboral en el personal administrativo de la UAJMS. *Revista Ventana Científica. Revistas Bolivianas*, 5(9), 18-25. http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2305-60102015000100003&lng=es&nrm=iso
- Fondevila, G. (2008). El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción. *Revista Mexicana de Sociología*, 70(2), 305-329. Recuperado en 15 de abril de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032008000200003&lng=es&tlng=es.
- Miguel, V. & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista Perspectivas*, (38), 25-44. Recuperado en 29 de junio de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000200003&lng=es&tlng=es
- Lanata, R. (2018). El acoso laboral y la obligación de seguridad en el trabajo. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 31(1), 105-126. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502018000100105>

- Pantoja, A., Navarrete, A., Zambrano, C. y Matabanchoy, S. (2020). Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública. *Universidad y Salud*, 22(2), 137-147. <https://doi.org/10.22267/rus.202202.185>
- Ramos, J. (2013) Entre acoso laboral y clima organizacional: Revisión Teórica. Universidad de la Sabana. *Acoso Laboral y Clima Organizacional*. De Intellectum Base de datos. <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/7517>
- Rodríguez-Muñoz, A. (2011). Acoso psicológico en el trabajo: Revisión de la literatura y nuevas líneas de investigación. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 20-34. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500003>
- Tolfo, S. K. E. (2013). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y la gestión de personas. *Salud de los Trabajadores*, 21(1), 5-18. Recuperado en 15 de abril de 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000100002&lng=es&tlng=es.
- Toro J. & Gómez C. (2016). Factores facilitadores de la violencia laboral: Una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Ciencia & Trabajo*, 18(56), 110-116. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200006>
- Ugarte, J. L. (2012). El acoso laboral: Entre el derecho y la psicología. *Revista de Derecho (Valparaíso)*, (39), 221-231.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512012000200008&lng=en&nrm=iso&tlng=en

7. Anexos

[https://drive.google.com/file/d/1-](https://drive.google.com/file/d/1-Zjog9dZmTxo2_5FCE9OG7c1Av_S58ye/view?usp=sharing)

[Zjog9dZmTxo2_5FCE9OG7c1Av_S58ye/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1-Zjog9dZmTxo2_5FCE9OG7c1Av_S58ye/view?usp=sharing)