
El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español

The workplace harassment as determining factor in business productivity: the Spanish case

Vanessa De Miguel Barrado

*Lic. en Derecho y Administración de Empresas.
Universidad de Extremadura.
Email: vmiguelb@alumnos.unex.es*

Jorge Manuel Prieto Ballester

*Licenciado en Administración de Empresas
Master Universitario de Investigación
Profesor Asociado
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo
Universidad de Extremadura
Email: jmprieto@unex.es*

De Miguel Barrado, Vanessa; Prieto Ballester, Jorge Manuel (2016). "El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español". Perspectivas, Año 19 – N° 38 – noviembre 2016, pp. 25-44. Universidad Católica Boliviana "San Pablo", Unidad Académica Regional Cochabamba. Clasificación JEL: J0, J19

Resumen

El acoso laboral o *mobbing* es un riesgo psicosocial, generado en el ámbito de las relaciones interpersonales de las organizaciones empresariales, que ha advertido un notable incremento en los últimos años. Sus consecuencias son devastadoras, no solo para la víctima, sino también para la empresa, la cual experimenta una importante disminución de su productividad. Asimismo, los sectores que se ven más afectados por este fenómeno son aquellos relativos al sector servicios, en los que el trato con terceras personas ajenas a la organización es continuo. También se encuentran diferencias en cuanto a las variables sociodemográficas, siendo el sexo femenino y las personas mayores de 55 años los trabajadores que más amenazados se ven por esta figura. Presentamos un análisis del concepto y los efectos que el *mobbing* puede tener en la empresa y en la sociedad. Concluyendo en este estudio la importancia de un "efecto-caso-causa" dinámico en el tiempo que puede afectar a cualquier trabajador y que necesita de medidas que permitan la erradicación de un fenómeno cada vez más presente en el mundo laboral actual.

PALABRAS CLAVE: acoso laboral, *mobbing*, salud laboral, riesgo psicosocial

CLASIFICACIÓN JEL: J0, J19

Abstract

The workplace harassment or *mobbing* is a psychosocial risk, generated in the field of interpersonal relations of business organizations, that noted a remarkable increase in recent years. Its consequences are devastating, not only for the victim but also for the company, which experienced a significant reduction in productivity. In addition, the sectors that are most affected by this phenomenon are those relating to the services sector, in which dealing with third parties outside the organization is continuous. Also is are differences with regard to the variable socio-demographic, being the sex female and them people greater of 55 years them workers that more threatened is come by this figure. We present an analysis of the concept and the effects of *mobbing* in the company and in society. Conclusion in this study the importance of a "efecto-caso - cause" dynamic in time which may affect any worker and need of measures allowing the Elimination of a phenomenon that is increasingly present in the current world of work.

KEYWORDS: workplace harassment, *mobbing*, occupational health, psychosocial risk

JEL CLASSIFICATION: J0, J19

Introducción

Desde los años ochenta, el concepto de *mobbing* o acoso laboral se ha ido abriendo paso en nuestro vocabulario, hasta tal punto de convertirse en un término conocido a nivel mundial. Se trata de una figura que está calando en la sociedad de forma lenta, pero firme, convirtiéndose así en un problema que nos afecta gravemente a todos, al mismo tiempo que es un importante y preocupante riesgo psicosocial dentro del ámbito laboral actual.

La figura del acoso laboral es merecedora de una atención especial, pues no se trata de un mero hostigamiento al trabajador, sino que dicho fenómeno conlleva unos comportamientos y conductas que afectan directamente a la vida cotidiana de la víctima y la de sus familiares, mina su dignidad e incluso puede desembocar en desenlaces tan sumamente graves como es el suicidio del trabajador.

El acoso laboral es una realidad, y así lo demuestra el informe emitido por EUROFOUND (2015), el cual advierte que los trabajadores europeos víctimas de conductas sociales adversas (maltrato verbal, atención sexual no deseada, amenazas, trato humillante, violencia física, acoso sexual y acoso laboral) han experimentado un incremento de un 33% entre los años 2005 y 2015. Es este aumento de casos la razón por la que ha aumentado la preocupación legal por dicho fenómeno, así como el interés social por el mismo.

El *mobbing* también repercute negativamente sobre la organización empresarial, menoscabando la imagen de la misma, aumentando el nivel de ausentismo, afectando a la calidad y productividad de la misma, lo que le genera unos cuantiosos costes sociales y empresariales (Vicente, 2010; Piñuel, 2001).

Los riesgos laborales actuales que surgen en la organización empresarial son el estrés, el acoso sexual o el acoso laboral surgiendo a causa de factores inherentes a la empresa, como es la inadecuada dirección y organización empresarial (Gil-Monte, 2009).

La relevancia de las conductas constitutivas de acoso laboral, sus alarmantes consecuencias, unido a la ausencia de regulación específica que discipline este fenómeno, así como los datos que cada vez hacen que sea más difícil ignorar este problema, hace que resulte de gran interés realizar un estudio que analice tal figura.

En este contexto, el objeto del estudio viene delimitado concretamente al análisis del acoso laboral como un riesgo psicosocial de la organización empresarial, así como de las consecuencias que derivan de tal fenómeno.

Analizaremos su historia y orígenes, su definición, la evolución del concepto, así como sus conductas típicas, sus elementos configuradores y las modalidades de acoso laboral a través de una revisión de bibliografía.

Pondremos de manifiesto también el entorno empresarial en el que dicho fenómeno se desarrolla y las consecuencias del mismo para terminar analizando los datos y sectores que evidencien la realidad del acoso laboral en nuestra sociedad actual.

2. Concepto

A pesar de que el acoso laboral es una figura tan antigua como el trabajo, el concepto de acoso laboral emerge en la década de los años ochenta con Heinz Leymann. Leymann (1996) fue el primer autor que sugirió una definición para esta figura como aquella situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

Desde el punto de vista psicológico, Hirigoyen (2001) manifiesta que el acoso laboral es “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta por su repetición o sistematización, contra la dignidad o integridad física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”.

La literatura recoge otros conceptos de acoso laboral entre los que cabe destacar el que ofrece Piñuel y Oñate (2006), para el que el acoso moral consiste en el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2005), el acoso laboral consiste en cualquier “acción verbal o psicológica de índole sistemática,

repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta”.

Sería considerable destacar como el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1998) adopta la definición ofrecida por Leymann, estableciendo que el acoso laboral es una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo.

En cuanto al objetivo del acoso laboral, es trascendental remarcar que la finalidad de este fenómeno consiste en intimidar, amedrantar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, y finalmente conseguir que la víctima acabe, en muchos casos, abandonando su puesto de trabajo debido a las conductas que el acosador ejerce de manera reiterada sobre ella (Piñuel, 2004; Hernández, 2002; Soler *et al.*, 2009).

2.1 Evolución del concepto de acoso laboral

Aunque la definición de acoso laboral que propuso Leymann sigue estando vigente, es cierto que esta figura ha sufrido una gran evolución, evolución por la cual ha pasado de ser una violencia psicológica a ser un problema empresarial y jurídico (Arbonés, 2014).

Como podemos apreciar en el Cuadro 1, el acoso laboral bajo un concepto tradicional busca la destrucción de la comunicación de la víctima, de su reputación y la perturbación de su trabajo. Estas mismas acciones en el concepto actual no son la finalidad del mismo, sino que son las maniobras que realiza el acosador para llegar al fin de la autoeliminación laboral.

Cuadro N° 1 Evolución del concepto de acoso laboral

	Heinz Leymann	Concepto actual
Concepto	violencia física	ataque considerado una conducta antijurídica
Reiteración en el tiempo	al menos una vez por semana durante seis meses	actuaciones continuadas que atenten contra la dignidad de la víctima
Finalidad	eliminar la comunicación, destruir la reputación y perturbar el ejercicio de las tareas de la víctima	autoeliminación laboral
Consecuencia principal	abandono voluntario de la organización	efectos sobre la salud de la víctima

Fuente: elaboración propia a partir de Arbonés (2014)

3. Conductas del acoso laboral

De acuerdo con varios autores (Arbonés, 2014; Gonzalez y Delgado, 2008), existen cinco bloques de actuaciones constitutivas de acoso laboral son:

- El primer grupo de conductas engloba los actos del acosador que buscan disminuir la posibilidad de comunicación del acosado con el resto de los compañeros, privándole de su derecho a expresarse o hacerse escuchar.
- En segundo lugar, están los actos del acosador que intentan que la víctima no tenga contacto social a través de presiones a los compañeros o asignándole un puesto que le aisle de sus compañeros.
- En tercer lugar, aquellas actuaciones del sujeto activo que desembocan en una desacreditación de la víctima, con una pérdida de su reputación, tanto la personal como la laboral.
- En cuarto lugar, se hallan las actuaciones del acosador dirigidas a disminuir la ocupación de la víctima a través de su desacreditación profesional, como pueden ser no asignar a la víctima ningún trabajo o asignarle tareas sin cesar o que se encuentren por debajo de sus capacidades profesionales.
- Por último, los autores señalan las conductas que atacan a la salud,

tanto física como psíquica de la víctima obligándola a realizar trabajos que de alguna manera sean perjudiciales para la salud, amenazarlo o, incluso, atacarlo físicamente.

Hemos visto como el acoso laboral puede consistir en ataques físicos a la víctima, o bien, ataques psíquicos. Pero normalmente, lo que se dan son comportamientos que se pueden considerar más sutiles por parte del sujeto activo, comportamientos que aíslan y excluyen a la víctima, menosprecian su trabajo o crean situaciones cuya finalidad es ridiculizar a la persona acosada (López *et al*, 2008).

4. Clases de acoso laboral

Existen dos criterios para clasificar las distintas modalidades de acoso laboral, por un lado, se encuentra la procedencia del mismo y por otro es la intencionalidad del acosador (Arbonés, 2014).

4.1 El acoso laboral en función de su procedencia

Para el Arbonés (2014), en función de la procedencia, se puede hablar de que la conducta violenta procede de la jerarquía, de los compañeros de trabajo o de los subordinados. Se distingue así el acoso laboral descendente, ascendente, horizontal y mixto.

El acoso laboral descendente es el que ejerce el empresario o superior jerárquico sobre sus subordinados. Las conductas que implican esta modalidad de acoso suelen ser desprecios, así como falsas acusaciones que pretenden minar al trabajador acosado. El acosador hace valer su poder frente a sus subordinados mediante estas conductas (Hirigoyen, 2001). Se trata de la modalidad de acoso laboral más frecuente (Piñuel, 2009).

El acosador puede tener como finalidad la de salvaguardar su posición jerárquica o buscar que el trabajador acosado abandone voluntariamente la organización empresarial (Velázquez, 2002).

Este tipo de acoso puede ser considerado como la modalidad que provoca consecuencias más graves sobre la víctima, puesto que, al proceder de la jerarquía, la persona acosada se encuentra aún más excluida, y le es más complicado solventar la situación (Hirigoyen, 2001).

Hay autores que consideran que la modalidad del acoso descendente es la única fórmula posible en el acoso laboral, alegando que el superior jerárquico

es el único que puede lesionar la integridad moral y dignidad del trabajador (Pérez, 2005).

En el acoso ascendente es el subordinado o subordinados los que ejercen las conductas de acoso sobre aquella persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización (Rojo y Cervera, 2006; Rubio, 2008; Sanz y Hava, 2014).

Dentro del acoso ascendente, este puede darse a personas que vienen del exterior o a personas que pasan a ocupar puestos de responsabilidad formando parte de la organización con anterioridad siendo por tanto realizado por los que eran sus anteriores compañeros (Riquelme, 2006).

En el supuesto del acoso horizontal, el acosador o acosadores y el acosado se encuentran en el mismo nivel jerárquico de la organización. (Rojo y Cervera, 2006; González y Graña, 2009).

Las causas del origen de esta modalidad de acoso, pueden ser muy variadas, pero normalmente se suele dar porque el trabajador acosado es envidiado. La envidia puede convertir a las personas en destructivas, llevándolas a realizar conductas realmente violentas en contra de la persona envidiada (Padial y De La Iglesia, 2002; Rojo y Cervera, 2006).

También puede ser que la víctima, por diversas razones, características, o circunstancias, no se integre con el resto de los compañeros, y por ello sea discriminado o sean vistos como rivales a la hora de conseguir un ascenso en la empresa (Padial y De La Iglesia, 2002).

El acoso laboral mixto es aquel en el que intervienen personas que se encuentran en un rango superior jerárquico y compañeros del mismo rango, o combinaciones de personas de rango jerárquico superior, compañeros o subordinados al mismo tiempo (Jurado, 2008; Arbonés, 2014).

En España la modalidad más frecuente es la referente al acoso laboral descendente (46,73%); seguido del acoso laboral mixto (23,56%) mientras que la modalidad más inusual es la del acoso laboral ascendente (9,01%) (González y Graña, 2009).

4.2 Clases de acoso laboral en función de la intencionalidad del acosador

Teniendo en cuenta la intencionalidad del acosador, en la literatura se encuentran cuatro modalidades de acoso laboral, que son el acoso laboral estratégico, de dirección, perverso y disciplinario.

Con el acoso laboral estratégico la finalidad que se persigue es que la víctima abandone voluntariamente la empresa y así reducir el coste de los despidos (Arbonés, 2014; Escobar y Fernández, 2012).

El acoso laboral de dirección puede tener una finalidad variada, como puede ser, por un lado, reducir cada vez más los recursos humanos para así reducir los costes de personal; o por otro lado, eliminar a aquellos trabajadores brillantes que actúan como líderes y arrebatan credibilidad al superior jerárquico (Arbonés, 2014).

El acoso laboral perverso cuenta con un perfil del acosador que es seductor, lo que hace que rápidamente se gane la confianza de la víctima, la cual le confiesa datos relevantes sobre su vida privada que el acosador utilizará en su contra para hacerle daño. La conducta del agresor consiste en aislar a la víctima de todos los demás miembros de la organización, de tal manera que cuando busque consuelo, lo hallará a él (Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2009). Este tipo de acoso es llevado a cabo por sujetos que buscan una destrucción de la víctima solo para hacer valer su poder, sin ningún trasfondo más (Hirigoyen, 2001).

El acoso laboral disciplinario es una modalidad utilizada por los acosadores para hacerse temer entre los demás miembros de la organización. El acosador castiga a los que no cumplen sus órdenes. Este tipo de acoso es utilizado contra las personas cuyo carisma sobrepasa al del acosador (Arbonés, 2014).

5. Consecuencias del acoso laboral

En un primer momento, se puede pensar que el acoso laboral solo provoca consecuencias sobre la víctima, pues son las más notables a priori, pero esto no es así, sino que las consecuencias del acoso laboral trascienden, a su vez, a la organización empresarial y a la sociedad.

5.1 Consecuencias sobre la víctima

La exposición de la víctima al acoso laboral provoca una gran tensión en los

trabajadores que son acosados, y ello genera un malestar de la víctima que le sitúa en una posición de indefensión (Moreno et al, 2008).

Las consecuencias sobre la salud de las víctimas son devastadoras, pudiendo sufrir, entre otros efectos, ansiedad generalizada, inquietud, fatiga, dificultades para concentrarse, irritabilidad, tensión muscular, trastornos de sueño, depresión, sensación de impotencia, apatía, melancolía, estrés postraumático o desmotivación laboral (López *et al*, 2008; González y Delgado, 2008).

Los efectos del acoso laboral sobre la salud del trabajador pueden llegar hasta tal punto que pueden acabar en un desenlace tan drástico como puede ser el suicidio del trabajador (Medina, 2009).

Como se puede observar los efectos del acoso no acaban en la vida laboral de la víctima, sino que trascienden al ámbito personal y familiar del trabajador, al hablar de consecuencias como el insomnio, la depresión o la insatisfacción familiar generando un conflicto en la esfera trabajo, que a su vez influye en la esfera familiar, lo que a su vez provoca problemas en la salud del trabajador (Rodríguez y Sanz, 2011).

Asimismo, la víctima tiene tan mala imagen de sí misma que, en muchas ocasiones, se ve imposibilitado a la hora de buscar un nuevo trabajo (Hirigoyen, 2001).

Ante las conductas violentas del acosador, la única solución que encuentra la víctima es vivir con la marginación dentro de la empresa, o bien, en el peor de los casos, abandonar voluntariamente la empresa. (Piñuel, 2001; Rojo y Cervera, 2006; Ferro, 2011).

5.2 Consecuencias sobre la empresa y la sociedad

El acoso laboral no solo produce efectos sobre los trabajadores, sino que a su vez afecta al funcionamiento de la organización empresarial. Estos efectos negativos redundan en un menor rendimiento del trabajo, al mismo tiempo, se produce un aumento del absentismo. También tienen lugar un mayor número de accidentes de trabajo y se producen bajas de los trabajadores provocando unos mayores costes a las empresas (Agencia Europea de Seguridad en el Trabajo, 2014).

Además, el acoso laboral también influye en el clima laboral, afectando a temas como la cohesión, la colaboración, la cooperación y la calidad de las

relaciones interpersonales con una importante repercusión en la productividad empresarial (Instituto Nacional de la Seguridad Social, 1998).

Asimismo, estas consecuencias no acaban en la empresa, sino que también afectan a la sociedad, ya que se produce un incremento de los gastos sanitarios, al mismo tiempo que se desemboca en una pérdida de principios y valores que lleva a un comportamiento de desatención hacia la víctima (Bartolomé, 2012).

6. Víctimas de conductas sociales adversas

La existencia de casos de acoso laboral no es algo que tenga lugar solamente en determinados países, sino que se trata de un fenómeno que se da a nivel mundial y causa las mismas consecuencias para la salud de los trabajadores y para la empresa en todos los lugares (Matud *et al.*, 2013).

No obstante, independientemente de lo anterior, la Sexta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo en 2015 dirigida a más de 43.000 trabajadores de 35 países europeos proporcionando información acerca de la calidad de vida en el trabajo muestra el aumento de casos relacionados con la violencia física, acoso laboral y sexual en Europa (Eurofound, 2015).

Los resultados de la encuesta revelan que, en el año 2005, las situaciones de violencia física, acoso laboral y acoso sexual en Europa afectaban al 11,20% de los trabajadores, mientras que en el año 2010, las mismas situaciones afectaban al 14,90% de los mismos. En la actualidad casi uno de cada seis trabajadores informa haber sido objeto de conductas sociales adversas como actos de violencia, de acoso y de atención sexual no deseada.

Concretamente, dentro del grupo de personas afectadas por conductas sociales adversas, en España, un 5,07% de la población activa confirman que han sufrido acoso o intimidación en el trabajo (INE, 2013).

El incremento de contratos temporales, así como la precariedad del empleo, crea un ambiente idóneo para el nacimiento de las prácticas constitutivas de acoso laboral (Parlamento Europeo, 2001).

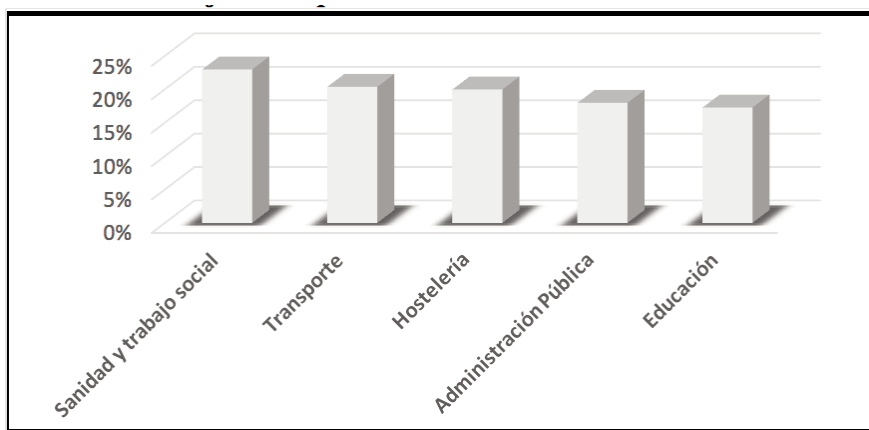
En ocasiones, en una situación de acoso laboral se dan comportamientos relacionados con la violencia física y acoso sexual. Pero, independientemente de esto, las conductas más características del fenómeno se relacionan con

actos de violencia psicológica, exclusión y perjuicio social y laboral para el trabajador acosado (López *et al*, 2008).

6.1 Acoso laboral por sectores

El análisis de las conductas constitutivas de acoso laboral en función de la variable del sector de trabajo, revela que los sectores más afectados por acoso laboral son la sanidad y el trabajo social, el transporte, establecimientos hoteleros, la Administración Pública y el sector de la educación (Eurofound, 2015).

Gráfico N° 1. Trabajadores que han sufrido conductas sociales



Fuente: Elaboración propia a partir de Eurofound (2015)

Como se puede apreciar en el Gráfico N° 1 el acoso laboral predomina en el sector terciario, y la causa de ello puede estribar en que se trata de un sector en el que las actividades que se han de desempeñar no están definidas del todo, y por ende, siempre se está en predisposición de poder reprochar conductas a los trabajadores de dichos servicios (Hirigoyen, 2001).

Además, se trata de trabajos que suponen el trato con terceras personas, es decir, son trabajos en los que el trato con el público es continuo (Eurofound, 2015; UGT, 2009).

- Sector de la sanidad y trabajo social

El sector médico y el sector del trabajo social son sectores que están altamente expuestos al acoso laboral. Las condiciones de trabajo en las que se desenvuelven los trabajadores son realmente complicadas física y psíquicamente, y ello es debido a que deben tratar con temas tan delicados como la enfermedad, el sufrimiento y la muerte de las personas (Hirigoyen, 2001).

Además, se pueden enunciar una serie de factores de riesgo que evidencian la conflictividad que generan los usuarios del sector sanitario. Entre dichos factores destacan: las esperas en la asistencia, las pruebas e intervenciones; los defectos en la información y atención en casos de riesgo vital, la alta presión asistencial; la falta de empatía con el enfermo o familiares; las negativas no razonadas a solicitudes de prestaciones sanitarias; o las peculiares características de pacientes difíciles (Bernal, 2011).

- Sector del transporte y la hostelería

El sector del transporte y el referente al sector de la hostelería son otros dos sectores que se ven severamente afectados por el acoso moral en el trabajo.

En general, los trabajadores del sector servicios experimentan una mayor exposición a conductas violentas en el trabajo debido a que deben tratar continuamente con terceras personas procedentes del exterior y ello supone un aumento importante de la conflictividad. Se trata de trabajos que implican tareas que, en ocasiones, son altamente exigentes, lo cual expone a los empleados de dichos sectores a un elevado nivel de agotamiento (Eurofound, 2015).

- Acoso laboral en la Administración Pública

Según las estadísticas, un sector altamente afectado por el acoso laboral es el relativo a la Administración Pública. El acoso laboral, en este caso, está vinculado a las relaciones de poder existentes dentro de la administración (Hirigoyen, 2001).

El acoso laboral es más habitual en las empresas de gran tamaño, como lo son las Administración Pública. Por el contrario, el fenómeno del acoso laboral es más complicado que se tenga lugar en las empresas pequeñas. Asimismo, trabajar en la Administración Pública implica el hecho de un trabajo fijo y duradero, lo que significa que, si un trabajador del sector público es víctima de conductas de acoso laboral, no es partidario de abandonar el trabajo que desempeña (UGT, 2009).

La Administración posee unas estructuras cerradas, así como unas normas reglamentadas, y una cultura que se fundamenta en el poder y en el control, a diferencia del sector privado, en el cual se busca la eficacia y eficiencia, así como la productividad y racionalidad, lo cual puede fomentar la aparición del acoso laboral (Rubio, 2008).

Finalmente, es de destacar que en las estructuras administrativas existe un cierto desequilibrio clasista a la hora de apreciar los derechos de los funcionarios en función de la posición que ocupan en escala. Lo mismo ocurre en cuanto a la amonestación de las conductas vejatorias, las cuales son más severamente sancionadas en los escalones más bajos de la estructura funcionarial (García, 2003).

- Sector de la educación

El sector de la educación es otro de los sectores más expuesto. Este alto porcentaje de acoso laboral es porque las actividades que debe realizar un profesor o maestro no se pueden detallar o codificar, siendo más fácil así que el acosador reproche a la víctima determinadas conductas. El sujeto acosador trata de culpar a la víctima de todos los problemas pedagógicos y disciplinarios que existen en el centro educativo. Del mismo modo, se trata de trabajos, que al igual que en el ámbito sanitario, su personal presenta una importante ambigüedad de rol (Hirigoyen, 2001; UGT, 2009).

6.3 Aspectos demográficos del acoso laboral en España

Cuando hemos hablado de las víctimas en el acoso laboral, hemos visto cualquier persona puede verse afectado por dicho fenómeno. No obstante, algunos trabajadores se encuentran más desprotegidos ante los elementos externos a la organización empresarial y ante los compañeros de trabajo.

Estos trabajadores considerados como más vulnerables son, entre otros: las mujeres, los trabajadores con más de 55 años, los trabajadores jóvenes con poca experiencia o que se encuentran de prácticas (UGT, 2009).

Los resultados del INE (2013) revelan que los trabajadores que se ven más afectados por el acoso laboral son los mayores de 55 años (6,33%), seguidos de los más jóvenes comprendidos entre 16 y 24 años (5,93%).

Algunos autores consideran que predomina el acoso moral en los trabajadores de 50 años, ya que son considerados personas que no se adaptan tan fácilmente como lo puede hacer un trabajador más joven (Hirigoyen, 2001).

Se consideran trabajadores jóvenes a aquellos que tienen menos de 25 años. Al igual que los trabajadores mayores, los trabajadores jóvenes también se incluyen dentro del grupo de personas vulnerables al acoso laboral (UGT, 2009; Eurofound, 2015).

Los trabajadores más jóvenes son víctimas de conductas de violencia que se dan en presencia de todos, es decir, se dan más claramente y de manera más abierta (Hirigoyen, 2001).

No obstante, hay que tener en cuenta que el sentimiento de ser acosado es bastante subjetivo, de tal forma que otros estudios indican que los jóvenes son trabajadores más acosados que los que no son tan jóvenes, pero ellos no se consideran más acosados que otros grupos (Hirigoyen, 2001).

6.4 Acoso laboral por sexo

No existe una regla general en cuanto que el acoso laboral afecte más a mujeres que a los hombres, o viceversa. Algunos autores, determinan que no existen diferencias en cuanto a la variable del sexo (Einarsen y Skogstad, 1996; Leymann, 1996; Hoel y Cooper, 2000; López *et al*, 2008) mientras que otros expresan que el sexo femenino se encuentra más afectado que el masculino (Hirigoyen, 2001; Aramburu, 2002; Moreno *et al*, 2008).

Si entramos a analizar los datos, las mujeres son afectadas en mayor medida que los hombres por el estrés laboral, así como por el malestar psicológico, a la vez de que disponen de unas estrategias diferentes a las del sexo masculino para controlarlo (UGT, 2009).

Los resultados proporcionados por el INE (2013) muestran que el sexo femenino se ve más afectado por el acoso moral en el trabajo, siendo un 59% de las víctimas de este fenómeno mujeres; frente al 41% que serían hombres.

Un 6,14% de la población activa del sexo femenino consideran haber sido víctimas de acoso laboral en el trabajo; mientras que, en el caso del sexo masculino, un 4,24% de los trabajadores manifiestan haber sido víctimas de estas conductas.

El hecho de que el acoso laboral se dé más mujeres que en hombres puede explicarse, en parte, porque existe una incidencia mayor de los riesgos psicosociales en la salud de las mujeres trabajadoras. Ello puede relacionarse en que la satisfacción laboral de los hombres se relaciona, en gran parte, con

los ingresos percibidos y el control, mientras que, en el caso de las mujeres, la satisfacción laboral tiene mucha relación con las buenas relaciones sociales (Tomás *et al*, 2009).

Además, las mujeres son víctimas del acoso laboral de un modo diferente al sexo masculino, ya que en estas conductas violentas afloran las connotaciones machistas (Hirigoyen, 2001).

Es considerable destacar que las mujeres suelen desempeñar trabajos en sectores ocupacionales, como es la sanidad o la educación, sectores en los que el porcentaje de víctimas es mayor, como se ha visto anteriormente; al mismo tiempo que se suelen situar en un rango subordinado en la jerarquía, lo que supone un factor que condiciona la existencia del acoso laboral. A todo ello es importante añadir que las mujeres presentan menos dificultades para considerarse víctimas de acoso laboral, es decir, que son menos reacias que los hombres a considerar determinadas conductas como constitutivas de acoso laboral (UGT, 2009).

7. Salud de los trabajadores, seguridad de la empresa y productividad

Si analizamos la opinión de los trabajadores en cuanto a considerar la productividad como un motivo para tratar la salud de los mismos, los datos revelados evidencian una estrecha relación entre productividad y salud laboral (Eurofound, 2015).

En España, más de la mitad de los trabajadores (63%) consideran que la salud de los recursos humanos y el ambiente de seguridad de la empresa se encuentran estrechamente vinculados a la productividad de la empresa, siendo la productividad la razón principal por la que se debe cuidar la salud de los trabajadores (Agencia europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2014).

Estableciendo una comparativa con Europa, se puede observar que, en cuanto a la atención de la productividad como la razón principal para abordar la seguridad y salud en la empresa, nuestro país se encuentra en consonancia con Europa, pues las diferencias entre los resultados de ambas encuestas son mínimas (Agencia europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2014).

Queda patente que una forma de incrementar la productividad es mejorando la prevención de riesgos laborales, es decir, reducir los accidentes y enfermedades laborales, pues dichos problemas afectan a la producción

aumentando costes empresariales. La productividad está estrechamente unida a la calidad y mejora empresarial, ya que una mayor eficiencia del proceso productivo redundaría en una mayor productividad (Fernández, 2013).

Si la empresa no se preocupa por la salud de sus trabajadores, las consecuencias son nefastas. Dichas consecuencias pueden ser: el aumento del absentismo laboral, la disminución de la productividad, a lo que se añade un descenso de la calidad, una merma de la eficiencia y un empeoramiento de la imagen empresarial, que a su vez conlleva una pérdida de clientes. (UGT, 2009; Parlamento Europeo, 2001).

Para entender el alcance de la repercusión de los riesgos psicosociales en la empresa, es considerable mencionar que más del 50% de los días laborales perdidos se deben a trastornos mentales, los cuales, aproximadamente un 11% de ellos, son producidos por las condiciones laborales de la empresa (UGT, 2010).

Concretamente, en España durante 2013, un total de 4.526.800 trabajadores manifestaron haber estado expuestos a factores que afectan a su salud mental, como la presión de tiempo o sobrecarga de trabajo, la violencia o amenaza de violencia y el acoso o intimidación laboral (INE, 2014).

Los trabajadores expuestos a acoso laboral, se ven obligados a ausentarse más del trabajo. Hablando en términos porcentuales, la media de ausencia en casos de acoso laboral sería de 23% frente a una media del 7%, que sería lo normal. Asimismo, los períodos de ausencia del trabajo son mayores (Eurofound, 2015).

Tras todo lo enunciado, queda indudablemente claro que el apoyo en la empresa, la seguridad laboral, así como el mantenimiento de buenas relaciones con los compañeros de trabajo afectan a la calidad de vida de los trabajadores, que a su vez repercute a la productividad de la empresa (Martha, 2010).

Conclusiones

El concepto de acoso laboral cuenta con numerosas definiciones, y todas ellas tienen un denominador común: la utilización de conductas violentas que destruyen psicológicamente al trabajador, con la finalidad de que abandone voluntariamente la organización empresarial. En cualquier caso, el concepto

de acoso laboral es un concepto vivo y cambiante que ha ido evolucionando con la propia sociedad.

En cuanto a los sujetos participantes en el acoso laboral, por un lado, se encuentra el sujeto acosador; y por otro, la víctima. Las personas que desempeñan el papel de sujeto acosador, suelen ser seres con complejo de inferioridad, que, añadido al sentimiento del miedo, encauzan su frustración hacia el trabajador afectado. En cambio, en lo que respecta a las víctimas del acoso laboral, no existe un patrón que las identifique. Por lo tanto, cualquier persona puede verse afectada por este problema.

Se puede observar que el sector en el que predomina el acoso laboral es el sector servicios, en el cual el trato con el público es continuo, evidenciándose así una mayor exposición a conductas violentas. En concreto, los sectores más afectados por el acoso laboral son, en el siguiente orden: el sector sanitario y de trabajo social; el sector del transporte; el sector de la hostelería; la Administración Pública; y, el sector de la educación.

En cuanto a las condiciones sociodemográficas, el sexo femenino se ve más afectado por las conductas de maltrato psicológico en el trabajo que el masculino; y, además, son los trabajadores jóvenes, con poca experiencia laboral y aquellos mayores de 55 años los que se ven más amenazados por este fenómeno.

Las consecuencias del acoso laboral son sumamente devastadoras. Las conductas constitutivas de esta figura provocan graves daños a la salud de la víctima, tales como ansiedad, fatiga, disminución de la concentración, depresión, etc. Asimismo, no solo produce efectos negativos sobre la víctima, sino que también afecta a la esfera económica de la organización empresarial, provocando un mayor nivel de absentismo, así como una disminución de la calidad, eficiencia y productividad empresarial.

Referencias bibliográficas

- Agencia europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2014). *Segunda encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes ESENER-2*. Bilbao.
- Aramburu-Zabala, L. (2002). *Respuesta al acoso laboral. Programas y estrategias*. Cuadernos de Relaciones Laborales, 20(2), 337-350.
- Arbonés, H.I. (2014) *Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva*, Ed. Bomarzo, Albacete.

- Bartolomé, P. (2012). *El acoso laboral y la crisis económica. Un problema del siglo XXI*, Revista Formación de Seguridad Laboral.
- Bernal, A. (2011). *Conclusiones publicadas sobre el perfil del acosador*. Suplemento 1: Medicina y Seguridad del Trabajo. Instituto de Salud Carlos III, Ministerio de Ciencia e Innovación de España. Nº 57.
- Einarsen, S. and Skogstad, A. (1996), *Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations*. European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol. 5, pp. 185-202.
- Escobar Pérez, B., Fernández, M.L. (2012). *Mobbing: acoso moral o psicológico en el trabajo*. Verba, 28, 135-151.
- EUROFOUND. (2015). *Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies*. Dublin.
- Fernández, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*, Ed. Club universitario, 2013.
- Ferro, J.M. (2011). *Aspectos formales y materiales del acoso laboral y de la violencia de género*, Ed. Club Universitario.
- García Callejo, J.M. (2003). *Protección jurídica contra el acoso moral en el trabajo o la tutela de la dignidad del trabajador*, Ed. Federación de Servicios Públicos de UGT.Madrid.
- Gil-Monte, P. R. (2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Revista Española de salud pública, 83(2), 169-173.
- González Trijueque, D., & Delgado Marina, S. (2008). *Informe pericial: un caso de acoso laboral*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 24(1), 113-124.
- Gonzalez Trijueque, D., & Graña Gómez, J. (2009). *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional*. Psicothema, 21(2), 288-293.
- Hernández Velasco, E. (2002). *Acoso moral en el trabajo o mobbing, las acciones judiciales de su víctima*. Justicia Laboral, (10).
- Hirigoyen, M.F.(2001). *El acoso moral en el trabajo*, Ed. Paidós Ibérica, Barcelona.
- Hoel, H., & Cooper, C. L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester: Manchester School of Management, UMIST.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2013). *Accidentes laborales y problemas de salud relacionados con el trabajo*.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2014). *Encuesta de Población Activa (EPA) Módulo sobre accidentes laborales y problemas de salud relacionados con el trabajo. Año 2013*.

- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. (1998). Nota Técnica Preventiva 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.
- Jurado, A. (2008). *Acoso moral en el trabajo: Análisis Jurídico-Laboral*, Ed. La Ley, Madrid.
- Leymann H. (1996). *La persecution au travail: Mobbing*, Editions du Seuil, París.
- López-Cabarcos, M., Picón-Prado, E., & Vázquez-Rodríguez, P. (2008). Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 41-60.
- Martha Durán, M. (2010). *Bienestar Psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. *Revista nacional de Administración*, 1 (1), 71-84.
- Matud Aznar, M.P., Velasco Portero, T., Sánchez Tovar, L., Del Pino Espejo, M.J., Voltes Dorta, D. (2013). *Acoso Laboral en Mujeres y Hombres: Un estudio en la población española*. *Salud de los Trabajadores*, 21(1), 19-30.
- Medina Aguerrebere, P. (2009). *La batalla contra el estrés en el trabajador español: implicaciones para el empleado y la organización*. *Gerencia y Políticas de Salud*, 8(17)
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Morante, M. E., Garrosa, E., Rodríguez-Carvajal, R., & Díaz-Gracia, L. (2008). *Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida*. *Universitas Psychologica*, 7 (2), 335-345.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TRABAJO (2005). *Acoso Laboral hacia las mujeres*.
- Padial Ortiz, O., De La Iglesia Marí, M. (2002). *El mobbing como enfermedad del trabajo*. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, (7), 231-240
- PARLAMENTO EUROPEO (2001). *Informe del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo*.
- Pérez Amorós, F. (2005). *Concepto del acoso moral en el Ordenamiento Jurídico Laboral Español*, Monografía.
- Piñuel, I. (2009). *Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido*.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Ed. Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2004). *La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing*. *Psicothema*, 16(4), 615-624.

- Piñuel, I., Oñate, 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, N° 3.
- Riquelme, A. (2006). *Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo*. Ciencias sociales online, 3(2), 39-57.
- Rodríguez, A. & Sanz, A. I., (2011). *El efecto del acoso psicológico en el trabajo sobre la salud: El papel mediador del conflicto trabajo-familia*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 27(2), 93-102.
- Rojo, J.V., Cervera A.M. (2006). *Mobbing o acoso laboral*, Ed. Tebar, Madrid.
- Rubio De Medina, M.D. (2008). *Extinción del contrato laboral por acoso moral -mobbing-* Monografía.
- Sanz Mylas, N. & Hava Moreno, A. (2014). *Protocolos de actuación contra el acoso laboral en la universidad: especial referencia a la universidad de Salamanca*, Revista Eguzkilore, (28), 47-59
- Soler Sánchez, M. I., Meseguer de Pedro, M., García Izquierdo, M., & Hidalgo Montesinos, M. D. (2010). *Validación del cuestionario de conductas de hostigamiento (Mobbing) de einarsen y raknes es una muestra del sector hortofrutícola*. Ansiedad estrés, 151-162.
- Tomás Miguel, J., Sancho Requena, P., Navarro Pardo, E., & Carlos Meléndez Moral, J. (2009). *Relaciones entre factores psicosociales y salud en función del sexo*. Ansiedad y estrés, 15(1).
- UGT (2010). *Anuario internacional sobre prevención de riesgos laborales y calidad de vida en el trabajo*. Secretaría de Salud Laboral UGT-CEC.
- UGT (2009). *Intervención en casos de acoso laboral*. Observatorio Permanente de riesgos psicosociales de UGT.
- Velázquez, M. (2012). *Las posibilidades de actuación de la inspección de trabajo frente al acoso moral o 'mobbing'*. Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales, (7).
- Vicente Xavier, A., *La respuesta jurídica frente al acoso moral en el trabajo*. Tesis doctoral. León, 2010.

De Miguel Barrado, Vanessa; Prieto Ballester, Jorge Manuel (2016). "El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español". Perspectivas, Año 19 – N° 38 – noviembre 2016. pp. 25-44. Universidad Católica Boliviana "San Pablo", Unidad Académica Regional Cochabamba. Clasificación JEL: J0, J19

Recepción: 23-7-2016
Aprobación: 25-09-2016