



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

EL FENÓMENO DEL MOBBING EN EL
ÁMBITO LABORAL
LATINOAMERICANO: REVISIÓN Y
ANÁLISIS DE SUS IMPLICACIONES EN
LA SALUD MENTAL DE LOS
COLABORADORES

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

ROSA MABEL ESCALANTE PEREZ

LIMA – PERÚ

2024

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...






Asesor
Mg. Patricia Iparraguirre
Baltazar

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

MIEMBROS DEL JURADO

Mg. BRITTA SABINE BAETHGE TALLEDO

Presidente

Lic. ROSA JUDITH WEILG MACHARE

Vocal

Mg. ELISA BEATRIZ JEFFERSON MORALES

Secretaria

ASESOR DE TESIS

Mg. PATRICIA DORA IPARRAGUIRRE BALTAZAR

DEDICATORIA

*A mis papás, por ser mi principal
soporte y motor de mi vida, por
haber estado a mi lado y confiar en
mí aun cuando yo no lo hago, son el
mejor regalo que tengo en la vida.*

*A mi hermanito, quien es mi
motivador y mi compañero de vida
siempre que lo necesito, para que
cada logro mío sea un reflejo de lo
que él quiera lograr y llegar aún
más lejos.*

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por hacerme sentir siempre su presencia y compañía, por los retos y oportunidades que me ha permitido pasar en mis años de vida, gracias a todas esas circunstancias, he logrado estar en este momento y acompañada de las personas de mi vida.

A mi papá, por ser mi ejemplo de fortaleza en cada etapa de mi vida y presionarme porque quiere sacar lo mejor de mí, por mi fuente de inspiración.

A mi mamá, por ser mi ejemplo de resiliencia y amor, mi ejemplo de mujer y madre a seguir, por ella sé que puedo ir por la vida con un corazón enorme sin miedo y sin barreras, todo es posible si así lo creo.

A mi hermanito, por ser mi fortaleza y motivación cada día, veo crecer a un hombre con un increíble corazón y un potencial por los cielos, para que este logro sea una fuente más de motivación para que logre todos sus propósitos en su vida. Seré mejor por ti y para ti.

A mi asesora, por toda su enseñanza, mentoría y paciencia en este proceso, sin quien este trabajo no hubiera sido posible.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Presentación y Justificación del Tema.....	1
1.2 Conceptualización de la Variable	12
1.3 Factores que Influyen en la Variable	27
1.4 Impacto de la Variable	31
1.5 Intervención Correctiva y Preventiva Relacionada con la Variable	34
1.6 Evaluación Psicológica Relacionada con la Variable	38
1.7 Aplicabilidad a la Realidad Peruana de los Hallazgos Obtenidos	42
II. ANÁLISIS DEL ESTADO DEL ARTE	45
III. CONCLUSIONES	50
IV. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54

RESUMEN

La presente investigación nace debido a que en los últimos tiempos ha tomado más importancia el tema del acoso en las organizaciones y se evidencia los nefastos efectos que podría ocasionar en la salud mental de la víctima, aún más si este fenómeno es subestimado. Además, Latinoamérica, siendo la región de mayor fuerza laboral y de gran crecimiento en el mundo, es importante conocer y consolidar la información sobre este y sus implicancias. Por este motivo, el objetivo principal de este estudio es analizar el fenómeno del mobbing en el ámbito laboral latinoamericano y sus repercusiones en la salud mental de los colaboradores, a través de la revisión de literatura científica en los últimos 10 años. Se realizó un análisis cualitativo interpretativo, de tipo documental, utilizando investigaciones sobre el mobbing y las consecuencias en la salud mental publicadas en Latinoamérica durante los años 2013 al 2023. Así mismo, se abordaron cuatro puntos fundamentales para el análisis, la presentación y justificación del tema, conceptualización de la variable, factores que influyen en la variable, impacto de la variable, intervención correctiva y preventiva relacionada con la variable, evaluación psicológica relacionada con la variable y aplicabilidad a la realidad peruana de los hallazgos obtenidos. Las principales conclusiones son que existen vacíos significativos en la investigación y legislación en Latinoamérica, así como el impacto del *mobbing* en la víctima es integral y la intensidad de las consecuencias en la salud mental está relacionada con la frecuencia y duración.

Palabras claves: mobbing, consecuencias, salud mental, acoso laboral

ABSTRACT

The present research is born because in recent years the issue of harassment in organizations has taken on more force and the harmful effects it could cause on the mental health of the victim is evidenced, even more if this phenomenon is underestimated. In addition, Latin America, being the largest and fastest growing workforce in the world, is important to know and consolidate information about this and its implications. For this reason, the main objective of this study is to analyze the phenomenon of mobbing in the Latin American workplace and its repercussions on the mental health of collaborators, through the review of scientific literature in the last 10 years. An interpretative qualitative analysis was made, of documentary type, using research on mobbing and the consequences on mental health published in Latin America during the years 2013 to 2023. Likewise, four fundamental points were addressed for the analysis, presentation and justification of the topic, conceptualization of the variable, factors that influence the variable, impact of the variable, corrective and preventive intervention related to the variable, psychological evaluation related to the variable and applicability to the Peruvian reality of the findings obtained. The main conclusions are that there are significant gaps in research and legislation in Latin America, as well as that the impact of mobbing on the victim is comprehensive and the intensity of the mental health consequences is related to the frequency and duration of the mobbing.

Keywords: mobbing, consequences, mental health, workplace harassment

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Presentación y Justificación del Tema

En los últimos tiempos ha aumentado la preocupación de las organizaciones a nivel interno por los problemas organizacionales generados en el trabajo debido a factores psicosociales como las condiciones de trabajo, el medioambiente, el entorno laboral, las interacciones horizontales y verticales entre colaboradores, entre otros, los cuales pueden afectar la salud física y/o mental del colaborador. Entre estos riesgos psicosociales se encuentra el acoso laboral (*mobbing*), considerado hoy día un fenómeno que puede causar desajustes psicológicos devastadores en el trabajador e influir negativamente en la dinámica laboral (Camacho, 2018; Pérez y Zapata, 2020).

Este fenómeno conocido como *mobbing* hace referencia a la situación en la que alguien realiza violencia psicológica excesiva de forma sistemática y reiterada durante un largo periodo de tiempo hacia otra persona o grupo de personas dentro del ambiente de trabajo, con el fin de inestabilizar a la víctima y hacer que esta o estas finalmente abandone(n) el lugar de trabajo (Ares y Ortega, 2018; Camacho, 2018). Debido a las implicaciones que tiene en la persona concreta que es acosada y en el entorno de trabajo, se torna relevante delimitar el *mobbing* y diferenciarlo de otras situaciones que influyen y afectan a la persona en su entorno de trabajo como, por ejemplo, la sobrecarga laboral, las malas condiciones de trabajo, los maltratos de los altos mandos, las agresiones esporádicas, las coacciones profesionales, entre otras, dado que en el *mobbing* se implican de manera implícita sentimientos como el miedo, la envidia, la rivalidad, los celos, como activadores de

las conductas destructivas hacia la víctima, de forma sistemática y prolongada (Boné, 2017).

Esas conductas ejercidas sobre la víctima, de no ser esta capaz de reconocerlas tempranamente como acoso laboral, pueden implicar consecuencias que afecten su bienestar personal a nivel físico y psicológico, y, asimismo, causar afectaciones a nivel organizacional. Dichas consecuencias pueden ser psicológicas al provocar en la persona problemas de ansiedad, depresión, trastornos del sueño, irritabilidad, pérdida de concentración y trastornos somáticos; asimismo, pueden ser de tipo socioeconómico en las organizaciones, nivel en el cual las afectaciones se relacionan con la disminución de la productividad, la evitación del trabajo o la pérdida de un potencial talento (Tatar y Yüksel, 2019). Si la exposición a estas situaciones de abuso es prolongada podría generar trastornos más graves de adaptación, por estrés postraumático o por un cuadro depresivo mayor, entre otros (Pihl-Thingvad et al., 2019).

En ese sentido, el *mobbing* afecta también al trabajador a nivel interpersonal, por el aislamiento social, la difamación laboral, el esfuerzo en el cumplimiento de las funciones y la desmotivación, las cuales, sumadas a lo anterior, deja sin opciones ni respaldo a la víctima y afecta sistemáticamente su salud mental. Este conjunto de efectos tiene un gran impacto psicológico en la persona, lo que puede provocar distorsiones cognitivas en áreas como la atención, concentración, memoria, así como sentimientos de impotencia, amenaza, fracaso, frustración, apatía, hipersensibilidad, aislamiento, irritabilidad, depresión severa e incluso pensamientos y comportamientos suicidas (Peralta, 2004).

A pesar de las graves afectaciones que el *mobbing* causa a la víctima y de la frecuencia con la que este fenómeno se presenta en los entornos de trabajo, su prevalencia a nivel mundial es del 7 %, según lo reportado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En Latinoamérica, región que tiene una de las mayores fuerzas laborales y de rápido crecimiento en el mundo, la prevalencia de esta problemática oscila entre el 3.5 % y el 25.37 % (Bárceñas et al., 2020).

Estos indicadores se encuentran sincronizados con la realidad peruana, sobre todo en el contexto de pandemia, donde uno de los ámbitos que resultó mayormente afectado fue el laboral, lo cual obligó al Gobierno del Perú a generar nuevas estrategias a nivel nacional para adaptar las actividades de trabajo presencial a la nueva normalidad que trasladó los entornos de trabajo al escenario virtual y, asimismo, profundizó las desigualdades preexistentes y los casos acoso laboral (*mobbing*) en el trabajo (Coloma, 2021). Así se evidencia en la Plataforma Virtual de Registro de Casos de Hostigamiento Laboral del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en la cual se reportó que, durante los últimos cuatro años, incluido el bienio de mayor afectación de la pandemia, las cifras han ido en aumento. En el año 2019 hubo 63 registros, en el 2020 los reportes ascendieron a 469 y en el 2021 se registró un total de 788 casos que correspondieron a un incremento del 40.48 %. Este incremento pone en evidencia dos situaciones: en primer lugar, que muchos trabajadores se sintieron aliviados con el teletrabajo porque no han tenido que enfrentar cara a cara a sus acosadores, aunque el acoso no se detuvo; y, en segunda instancia, que el acoso se adaptó al teletrabajo, pues se generaron nuevas conductas de acoso a través de la tecnología.

Al aumentar el conocimiento que se tiene sobre el impacto del *mobbing* en la salud mental se podrá generar una mayor visibilidad y concientización sobre esta problemática, y a su vez se le dará mayor importancia a la adecuada focalización para lograr introducir herramientas más eficaces para la prevención de las consecuencias que este tipo de conductas tiene en la salud mental de quienes son víctimas de ello. Cabe mencionar que las situaciones de *mobbing* normalmente no son reconocidas por la(s) víctima(s) y son subestimadas por las organizaciones, lo cual hace que este problema real persista y escale de manera silenciosa.

Por este motivo, la presente investigación busca generar una mayor visibilización de esta problemática y su impacto en la salud mental en la región de Latinoamérica, con el principal objetivo de dar a conocer la importancia de actuar frente a este fenómeno, comprenderlo a profundidad y analizar con mayor precisión la realidad del *mobbing* en la región y, más específicamente, en el Perú. De esa manera se resalta la posibilidad de desarrollar diferentes herramientas y estrategias aplicables en las organizaciones para abordar esta problemática, así como la posibilidad de incentivar el abordaje de esta en los marcos normativos del Perú con el fin de generar propuestas y cambios en la jurisprudencia nacional para el tratamiento del tema, dado que en el Perú no existe hasta la fecha una regulación expresa que regule el *mobbing* y respalde la importancia de las intervenciones psicológicas frente a esta (Rivera, 2020).

Este estudio se presenta como un paso fundamental en la formación para obtener el título de Licenciada en Psicología, ya que aborda una problemática crucial en el ámbito laboral: el *mobbing* y sus efectos en la salud mental de los colaboradores en Latinoamérica. La falta de conciencia sobre esta problemática y la dispersión de las

investigaciones en la región resaltan la necesidad de llevar a cabo un análisis exhaustivo y consolidado de la literatura científica existente. Asimismo, este estudio ofrecerá una base sólida para el diseño de intervenciones apropiadas y eficaces por parte de los profesionales en gestión de recursos humanos y psicología laboral, favoreciendo de esta manera la protección del bienestar y la salud mental de los colaboradores. Asimismo, al respaldar la normativa vigente en Perú y destacar la importancia de la identificación y abordaje del mobbing, esta investigación tendrá un impacto significativo en la práctica profesional y en la promoción de entornos laborales saludables en Latinoamérica.

Este tipo de violencia es un problema persistente en el país. Según las estadísticas del servicio “Trabaja sin Acoso” del MTPE (2019), de los casos atendidos el 97.4 % de personas denunciantes son mujeres y el 100 % de los denunciados son hombres. Estas estadísticas visibilizan el estado vulnerable de las mujeres frente a esta problemática.

Las consecuencias del *mobbing* se pueden evidenciar tanto a nivel psicológico como organizacional, afectando el desempeño y el puesto de trabajo en sí, siendo los sectores más afectados por esta problemática los de salud, transporte, hotelería, administración pública y educación (De Miguel y Prieto, 2016). Dar a conocer las graves consecuencias del *mobbing* sobre la salud mental es un imperativo hoy que se requiere cumplir para poder generar conciencia al respecto dentro de las organizaciones, con los líderes políticos y con la población empleada y empleadora en general sobre su abordaje integral desde la prevención, promoción e intervención oportuna.

Con el desarrollo de esta investigación se contribuirá al incremento de la evidencia científica que se ha publicado sobre el *mobbing* y las consecuencias que este tiene en la salud mental, lo que constituye un gran aporte para las organizaciones y las áreas de Recursos Humanos, los cuales contarán con información precisa para identificar situación donde esta problemática se presenta, con el fin de diseñar y desarrollar actuaciones tempranas y efectivas procurando el cuidado, el bienestar y la salud integral de los colaboradores. De igual manera esta investigación contribuye a la visibilización de la realidad del marco normativo peruano con relación al *mobbing* en la cual se crea el concepto jurídico de acoso laboral.

De esa forma este conocimiento le dará una mayor visibilización a la problemática, la cual, como se mencionó en líneas anteriores, es un problema que escala de forma silenciosa en la sociedad debido a la violencia psicológica que se ejerce y a la poca cantidad de denuncias que se registran. Así lo demuestra el estudio realizado por la organización GenderLab (2021) a través de la herramienta digital ELSA que promueve Espacios Laborales sin Acoso, donde se reporta que solo el 8 % de las personas que se reconocen como víctimas de *mobbing* denuncian.

Si bien no existe una normativa específica y adecuada frente al *mobbing*, y tampoco se cuenta con jurisprudencia nacional al respecto, en el Perú se han expedido una serie de normas para prevenir y erradicar la violencia en los lugares de trabajo. Entre estas cabe destacar el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo No. 728 dentro del marco del Decreto Supremo No. 003-97-TR por el cual se expidió la Ley de Productividad y Competitividad Laboral que en su artículo 30 señala que “el acoso moral tiene consecuencias negativas en la salud del acosado,

por tanto, es un acto de hostilidad”; el Reglamento de la Ley No. 30057 del Servicio Civil que en su artículo 85 describe que se consideran faltas de carácter disciplinario “el incurrir en acto de violencia, grave indisciplina o faltamiento de palabra en agravio de su superior del personal jerárquico y de los compañeros de labor” (inc. c); la Ley No. 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento que en su artículo 73 reconoce que “los trabajadores, sus representantes o miembros de los comités o comisiones de seguridad y salud ocupacional están protegidos contra cualquier acto de hostilidad y otras medidas coercitivas por parte del empleador”, y cuentan con el respaldo de organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de Naciones Unidas (ONU) y la OIT.

A partir de lo expuesto se puede entender el *mobbing* como una problemática que conlleva un grave riesgo psicosocial, sin embargo, el vacío legal existente no permite incentivar un adecuado marco normativo para la protección de las víctimas y la adecuada intervención en las situaciones de *mobbing* (Rivera, 2019). Por ello en esta investigación se aborda la importancia de conocer a profundidad las consecuencias del *mobbing* y su impacto en la salud mental de las víctimas, en pro de generar herramientas necesarias para su adecuado manejo y prevenir las graves consecuencias que genera en la persona y a nivel organizacional.

Su desarrollo tiene una relevancia teórica, en tanto que el profundo análisis de las investigaciones sobre este fenómeno permite tener una visión integrativa y sólida que sirve como base teórica para que futuros investigadores estudien la problemática del *mobbing* y las consecuencias que tiene en la salud mental de quienes han sido víctimas de esta. Asimismo, posee relevancia metodológica, dado que se basa en un método de investigación confiable para recopilar la información

que se requiere y para analizarla e integrar los conocimientos de tal manera que promueva la realización de estudios similares en futuras investigaciones que aborden esta problemática.

Bajo las observaciones hechas en este apartado en el marco de la presente investigación se propuso como objetivo analizar el fenómeno del mobbing en el ámbito laboral latinoamericano y sus repercusiones en la salud mental de los colaboradores, a través de la revisión de literatura científica en los últimos 10 años. Para lograr el cumplimiento de este objetivo se propusieron como objetivos específicos los siguientes: 1) identificar y revisar los estudios científicos más relevantes sobre el fenómeno del mobbing en el contexto latinoamericano durante los últimos 10 años, 2) identificar las características y manifestaciones del mobbing en distintos sectores y países de Latinoamérica, 3) identificar los instrumentos más relevantes para la medición del mobbing en Latinoamérica, 4) identificar las consecuencias del mobbing en la salud mental de los colaboradores latinoamericanos e 5) identificar los factores de riesgos asociados al mobbing y sus efectos en la salud mental de los colaboradores en Latinoamérica.

En el aspecto metodológico este estudio se enmarcó en el enfoque cualitativo y el tipo de investigación básica de corte documental, dado que para su desarrollo se llevó a cabo la búsqueda, clasificación y análisis de la información sobre el *mobbing* y sus consecuencias en la salud mental. Como unidad de análisis se consideraron investigaciones científicas que fueron publicadas de manera digital, tanto en el idioma inglés como en español, en el marco temporal de los últimos 10 años (2013-2023).

En las técnicas y herramientas de búsqueda se utilizaron las siguientes palabras claves en inglés y español: "mobbing", "acoso laboral", "hostigamiento laboral", "violencia psicológica", entre otros, combinados con el operador "OR" para abarcar diversas variantes terminológicas.

Como criterios de inclusión y exclusión para la selección de los artículos científicos que se incluyeron en la fundamentación del estudio se definieron los siguientes: se decidió incluir entre las fuentes de esta investigación aquellos estudios realizados con los colaboradores de alguna empresa de cualquier rubro, tipo o giro; investigaciones de carácter científico indexadas que contengan información sobre las consecuencias del *mobbing* en la salud mental; investigaciones desarrolladas en Latinoamérica, independientemente del tipo, tamaño, rubro, formalidad o tipo de contrato del trabajador; y diferentes tipos de estudios con distintos enfoques de investigación o metodología. Con base en estos criterios se decidió excluir de esta investigación aquellas publicaciones no originales como revisiones teóricas o cartas al editor (comentarios, opiniones o críticas a artículos científicos), estudios que no aborden las consecuencias del *mobbing* en la salud mental, estudios publicados en años anteriores al marco temporal definido (los últimos 10 años), e investigaciones no indexadas o tesis de repositorios.

La información requerida se recopiló de las principales bases de datos (PubMed, SciELO, ProQuest, Scopus, Redalyc, Dialnet) y de la herramienta de búsqueda Google Académico, donde se buscaron e identificaron los artículos que fueron pertinentes incluir en este estudio. Y de manera adicional se utilizó como gestor de información Mendeley.

Para el procesamiento de los datos en un primer momento se identificaron las investigaciones donde se abordó como objeto de estudio el *mobbing* y sus consecuencias en la salud mental, utilizando las palabras claves y los operadores booleanos mencionados, aplicando al mismo tiempo los criterios de inclusión y exclusión definidos. Ello permitió analizar la información y seleccionar únicamente las investigaciones que se alineaban con el cumplimiento de los objetivos formulados y el análisis de esta investigación.

En lo que respecta al cumplimiento de las consideraciones éticas en la investigación, se consideraron las siguientes medidas:

En cuanto al respeto por la propiedad intelectual y los derechos de autor, se cumplieron las normativas y regulaciones correspondientes en el uso de la información proveniente de las bases de datos seleccionadas. Todas las fuentes consultadas fueron citadas correctamente y se respetaron los derechos de los autores originales.

Confidencialidad y privacidad: Se garantizó la confidencialidad y la privacidad de la información recopilada, especialmente en el caso de documentos que contengan datos sensibles o personales. Se tomaron las precauciones necesarias para proteger la identidad de los individuos mencionados en los documentos y se obtendrá el consentimiento informado cuando sea necesario.

Imparcialidad y objetividad: Se mantuvo una postura imparcial y objetiva en el análisis y la interpretación de los datos recopilados. Se evitaron sesgos y prejuicios, y se presentan los hallazgos de manera transparente y equitativa, independientemente de cualquier conflicto de interés.

Transparencia en el proceso de investigación: Se describió detalladamente el procedimiento utilizado para la búsqueda, selección y análisis de la información en la sección metodológica del informe de investigación. Se proporcionó una explicación clara de los criterios de inclusión y exclusión utilizados, así como cualquier otra consideración ética relevante.

1.2 Conceptualización de la Variable

1.2.1. *Mobbing*

El término *mobbing* fue acuñado a finales del siglo XX por el psicólogo Heinz Leymann, quien lo adoptó y utilizó por primera vez para identificar conflictos no violentos que ocurren en los lugares de trabajo (Da Silva y Saldanha, 2019). En su definición de este concepto, se entiende como una forma de comunicación hostil y antiética llevada a cabo de manera sistemática por una o varias personas hacia un individuo, con el propósito de destruir sus relaciones comunicativas y su reputación, dificultar el desempeño de sus tareas y lograr que finalmente abandone su puesto de trabajo o se separe de la organización.

Las definiciones aceptadas para el término *mobbing* son explicadas por dos corrientes distintas que marcaron el desarrollo de este tema: la norteamericana y la europea. Desde la corriente norteamericana, la conceptualización se centra en los actos de violencia y comprensión de los incidentes aislados entendidos como *mobbing*, en ella destacan los postulados de autores como Neuman y Baron, como se citó en Camacho (2018), quienes definieron el *mobbing* como esfuerzos realizados por uno o más individuos con el objetivo de causar daño en las personas con quienes trabajan, o en las instituciones donde laboran actualmente o han laborado previamente. Desde la corriente europea, las definiciones se centran en el “proceso de victimización” y se analiza el acoso de manera integral con un enfoque en lo psicosocial y lo dinámico, siendo esta la corriente que mayor acogida ha tenido a nivel internacional y que ha sido desarrollada por la psicología, la psiquiatría, la sociología y la jurídica. En esta segunda corriente destacan los postulados de Leymann (1990), quien conceptualizó el *mobbing* de la siguiente manera:

Es una situación en la que una o más personas ejercen de manera sistemática y repetida una violencia psicológica intensa durante un periodo prolongado sobre otra u otras personas en el entorno laboral, con el objetivo de destruir sus relaciones, dañar su reputación, interferir en el desempeño de sus tareas y lograr su desvinculación del trabajo. (p. 119)

Expertos de la Unión Europea se reunieron en el 2001 para elaborar una definición del fenómeno y estuvieron de acuerdo en conceptualizarlo como “un comportamiento negativo entre compañeros o superiores e inferiores jerárquicos, por lo cual la persona afectada es objeto de acoso y ataques consecuentes durante mucho tiempo, de forma directa o indirecta, con el objetivo de dañarlo” (Tatar y Yüksel, 2019, p. 57). En concordancia Einarsen, como se citó en Camacho (2018), definió el *mobbing* como el acto de acosar, ofender, excluir socialmente a alguien o afectar negativamente a algunos en las labores que desarrollan en su trabajo. Estos actos de acoso laboral se enmarcan en una dinámica ascendente en el curso del cual la persona confronta a sus superiores desde una posición inferior y llega a ser el objetivo de conductas sociales negativas consecuentemente. Por otro lado, autores como Rodríguez (2016) definieron el *mobbing* de la siguiente manera:

Se trata de una situación de abuso verbal y psicológico que una persona o un grupo de individuos infligen a un empleado en su entorno laboral. Este tipo de violencia debe ocurrir de manera sistemática, repetida y durante al menos seis meses para ser considerado acoso moral. El propósito de este trato cruel es el colapso psicológico de la persona, con el fin de forzar su salida del trabajo. (p. 1)

Desde otra perspectiva Piñuel y Zabala, como se citó en Camacho (2018), definieron el *mobbing* como el acoso que se produce en un entorno laboral donde el objetivo de la persona o las personas que ejecutan los actos de hostigamiento es:

[...] intimidar, dominar, minimizar, amedrentar y agotar emocional e intelectualmente a la víctima, con el fin de expulsarla de la organización o de satisfacer la necesidad constante del hostigador de agredir, controlar y destruir. Este aprovecha las circunstancias creadas por situaciones organizativas específicas (como reorganizaciones, reducción de costos, burocratización, cambios rápidos, etc.) para canalizar sus impulsos y tendencias psicopáticas. (p.)

De manera similar Hirigoyen, como se citó en Camacho (2018), una de las autoras más representativas en el campo de estudio del *mobbing*, definió el concepto como un “acoso moral” que se caracteriza por implicar:

[...] cualquier expresión de conducta abusiva, especialmente aquellos comportamientos, palabras, acciones, gestos y escritos que puedan dañar la personalidad, dignidad o integridad física o mental de una persona, o que puedan poner en riesgo su empleo o deteriorar el ambiente laboral. (p.)

Con base en la información presentada, para efectos de esta investigación se tomó en cuenta el concepto del *mobbing* según la realidad latinoamericana, la cual lleva a pensar el fenómeno como un tipo de acoso psicológico sistemático y silencioso que es perpetrado mediante conductas destructivas cometidas por una o más personas en contra de la(s) víctima(s), con el fin de desestabilizarla psicológicamente para que abandone el lugar de trabajo.

1.2.1.1. Modelos Teóricos del *Mobbing*

- Modelo Psicopatológico

Este modelo se centra en identificar los perfiles y las características del acosador y de la víctima de mobbing que coincide en un contexto favorecedor para el acoso (lugar de trabajo) (Marín, 2020). El perfil del acosador se caracteriza por sufrir trastornos psicológicos como personalidad paranoide, psicopatía o narcisismo que activan conductas y comportamientos hostiles en la interrelación con una víctima cuyas características son claramente positivas, además de mostrar ser inteligente y sobresaliente en el trabajo, y exitosa en el ámbito personal y social en general (Mayoral, 2010, como se citó en Marín, 2020). Diversos autores han cuestionado el “perfil de víctima” debido a que, más allá de lo que se pueda teorizar, en un escenario real cualquier persona puede ser víctima de mobbing.

El juego psicológico destructivo del mobbing termina cuando uno de los implicados (la persona o el grupo víctima de la conducta hostil) deja el juego, es decir, cuando el sujeto o los sujetos que han sufrido el acoso se ven presionados a abandonar su lugar de trabajo e incluso a dar por terminada su vinculación laboral con la organización. Debido a la complejidad que implica la violencia psicológica que se ejerce y que dificulta el afrontamiento y la denuncia de estos casos, al igual que el reconocimiento de la conducta por parte de terceros, autores como Piñuel (2001) e Hirigoyen (2001), como se citó en Marín (2020), han recomendado que si las víctimas no cuentan con los suficientes recursos personales para enfrentarlo acudan a un profesional de la psicología (Marín, 2020).

- Modelo de la Psicología Social

Según este modelo esta dinámica se centra en la violencia laboral (violencia colectiva como parte de la cultura organizacional), la cual es diferente desde esta perspectiva de la violencia en el trabajo (asaltos o robos en el lugar de trabajo). Este modelo postula que el mobbing es un producto colectivo debido a que los mecanismos presentes en la violencia social –como la naturalización de la violencia, invisibilización, su naturalización, la insensibilización de quienes la presencian o participan y el encubrimiento– permiten la configuración del mobbing. Estos elementos permiten profundizar el estudio de las situaciones de mobbing desde otras perspectivas para identificar cómo se produce y reproduce como parte de esa dinámica colectiva de las organizaciones (Mayoral, 2010, como se citó en Marín, 2020).

- Modelo Sociolaboral

Desde la perspectiva de los autores que respaldan lo postulado en este modelo, existe una relación entre la organización del trabajo y los daños que afectan la salud de las personas laboralmente vinculadas, lo cual implica que el *mobbing* se configura a nivel externo y organizacional, pero no necesariamente la personalidad de la víctima o del acosador es la base de esta problemática. De acuerdo con lo anterior, existen riesgos psicosociales en las organizaciones, como la falta de control, la duplicidad de roles, las malas condiciones de trabajo, el nivel de responsabilidad, entre otras que facilitan la aparición del *mobbing* debido a que pueden ser usados como herramientas de acoso (Mayoral, 2010, como se citó en Marín, 2020). Es así como los riesgos psicosociales, sumados a la intencionalidad del acosador, pueden someter a la víctima a conductas hostiles de manera frecuente

y prolongada, lo cual trae consecuencias a nivel psicológico (Fernández y Llorens, 2002, como se citó en Marín, 2020).

- Modelo de la Teoría de la Acción de Pierre Bourdieu

Desde la teoría bourdiana, el acoso laboral va más allá de ser un conflicto entre individuos, para ser concebido como una ciencia relacional. Este modelo postula que en el *mobbing* la posibilidad de ser acosador o víctima potencial depende de la posición que se ocupe en una red de relaciones, de modo que en su estudio es necesario analizar desde los perfiles de la víctima y acosador hasta las actuaciones derivadas de cada perfil. Y, asimismo, se hace necesario reconocer la importancia de las relaciones estructurales que se dan en las organizaciones, respaldando que las relaciones externas facilitan el juego de relaciones entre la víctima y el acosador (Mayoral, 2010, como se citó en Marín, 2020).

1.2.1.2. Características del *Mobbing*

Es de importancia destacar en el estudio de esta problemática los aspectos que la caracterizan. En ese sentido conviene resaltar el trabajo realizado por Camacho (2018), quien resumió en un estudio las características que han identificado los autores más representativos del *mobbing* en cuatro componentes importantes como se describe a continuación:

1. Componente de violencia y agresión dolorosa: La OIT define la violencia laboral como cualquier acción, incidente o comportamiento injustificado en el que una persona es agredida, amenazada, humillada o dañada por otra durante el ejercicio de sus actividades profesionales o a raíz de ellas. Por lo tanto, para que el fenómeno del *mobbing* se configure debe presentarse por

parte una persona una conducta que agrede, hostigue, moleste, amenace, humille, persiga o ejerza violencia psicológica e incluso física contra otra. En estas situaciones se perpetúa un tipo de violencia directa que suele ser oculta y no deja evidencias externas, salvo las implicancias psicológicas progresivas que tiene en la persona afectada (Camacho, 2018).

2. Conductas reiteradas en el tiempo: El *mobbing* se genera cuando las acciones o los comportamientos abusivos, humillantes o degradantes perduran en el tiempo de manera frecuente, repetitiva y reiterada (Ege, 1996, como se citó en Camacho, 2018). Este es un elemento primordial en la configuración de la conducta caracterizada como *mobbing*. Incluso hay autores que consideran que para que se configure el *mobbing* el tiempo de prevalencia y la frecuencia con la que se presentan estas situaciones debe ser de al menos una vez por semana durante 6 meses o menos, dependiendo de la magnitud y la violencia de los actos, además de presentarse simultáneamente otras señales de gran magnitud conflictiva y persecutoria (Camacho, 2018).
3. Creación de un entorno intimidatorio en el ambiente laboral: Todas las acciones agresivas y reiterativas necesitan crear un contexto intimidatorio, hostil y humillante para la víctima, por ello en los actos de *mobbing* el acosador y su grupo de acosadores crea(n) un escenario conspirativo para que este pueda ejecutarse en el tiempo y así poder perjudicar laboralmente a quien(es) lo recibe(n) (Del Pino y Del Pino, 2007, como se citó en Camacho, 2018). Cabe acotar que al referirse al “lugar de trabajo” implica tanto a los colaboradores directos (con vínculo laboral o contrato) como a

los colaboradores indirectos (contratistas, autónomos, terceros) de una organización, dado que frente a estas situaciones que atentan contra los derechos fundamentales de las personas no se puede excluir a ningún trabajador por el tipo de vínculo laboral que tenga con la organización donde trabaja (Camacho, 2018).

4. Existencia de una finalidad específica: Las conductas realizadas deben tener un objetivo que puede ser degradar el ambiente de trabajo de la persona que es víctima de *mobbing* o causar un daño psicológico o físico que afecte la salud de la víctima (Edreira, 2003, como se citó en Camacho, 2018). El acosador sabe lo que hace, es consciente de sus actos y de los efectos que puede generar, por lo que al iniciar una conducta de *mobbing* lo que este hace es declarar una guerra silenciosa al otro sin que este lo sepa, lo cual representa para él una ventaja, pues si la víctima lo identifica desde el principio la situación no sería tan desigual ni las consecuencias serían tan catastróficas como realmente lo son (Camacho, 2018).

1.2.1.3. Fases del *Mobbing*

En un estudio realizado por Sánchez (2020), describió el *mobbing* como un proceso cuyo desarrollo se da en cuatro fases: de falsa seducción, de manipulación o maltrato psicológico sutil, de confrontación y de huida. Cada una de estas fases se describen a continuación:

1. Fase de falsa seducción: Comienza cuando el acosador busca conocer y evaluar todo sobre la vida personal de la víctima para identificar sus debilidades.

2. Fase de manipulación o maltrato psicológico sutil: En esta fase se comienzan a generar intentos de manipulación y malos tratos hacia la víctima, se incurre en un tipo de comunicación basada en la mentira, el sarcasmo, las burlas, el desprecio, la intimidación, entre otros actos que buscan desestabilizar a la víctima y hacer que adopte una actitud sumisa.
3. Fase de confrontación: Se da cuando la víctima toma consciencia de la situación de *mobbing* y busca ayuda para afrontarlo. El acosador se enfrenta directamente para acorralarla y aumentar sus ataques de una manera más feroz y extrema.
4. Fase de huida: El fin de esta fase es que la víctima se desvincule del entorno laboral, dado que esta buscará ayuda por fuera del entorno del trabajo en la medida en que percibe que su permanencia en la organización es insostenible y que el nivel de afectación que se le ha infligido es grave.

1.2.1.4. Tipos de *Mobbing*

La conducta de *mobbing* se clasifica en diferentes tipos dependiendo de la persona o las personas que ejerzan uno u otro rol. El *mobbing* vertical ascendente, denominado también como *mobbing* desde abajo consiste en que una persona o un grupo de trabajadores ejercen acoso hacia un trabajador de un rango jerárquico superior en la organización, conducta que, por lo general, se produce cuando ingresa un nuevo personal externo con un cargo laboral superior o cuando se le da a una persona un ascenso para desempeñarse en un puesto de mayor responsabilidad, donde esta tiene el poder de dirigir a los antiguos compañeros (Camacho, 2018). Contrario a esta tipología, el *mobbing* vertical descendente, también llamado

mobbing desde arriba o *bossing*, se da cuando un trabajador de un rango superior ejerce acoso o un poder abusivo hacia los subordinados directos, situación en la cual se hace evidente la vulnerabilidad debido a que la persona que acosa es quien tiene el poder de distribuir tareas, premiar o despreciar los resultados de los demás colaboradores (Camacho, 2018).

También se ha identificado un tipo de *mobbing* horizontal, que son las situaciones de acoso que se dan entre compañeros de trabajo de igual rango laboral, las cuales pueden provenir de uno de los compañeros del grupo y puede deberse a múltiples causas como celos, envidia, competencia, pautas de funcionamiento, porque se considera distinto al resto o por el simple hecho de hostigar (Camacho, 2018). Y el tipo de *mobbing* mixto, se define como la situación de acoso donde existe complicidad entre todos los agresores, la cual se da en una mezcla de conductas abusivas que pueden darse tanto de manera vertical como horizontal cuando el superior de la víctima contribuye con el acoso o viceversa (Camacho, 2018).

1.2.1.5. Consecuencias del *Mobbing*

Las situaciones de *mobbing* no solo provocan graves consecuencias a nivel físico y psicológico en la víctima, sino también en sus entornos laboral y social. De acuerdo con el estudio realizado por Camacho (2018) y Ochoa et al. (2021), esta conducta produce afectaciones en la víctima en cuatro niveles:

1. A nivel de salud mental: En una primera instancia el *mobbing* genera una afectación progresiva a nivel mental que se expresa como dificultades para mantener la atención, pérdida de memoria, rumiación, estado de ánimo

depresivo, ansiedad, pérdida de placer e interés en actividades que antes le generaban satisfacción, apatía, trastornos de sueño, distorsiones cognitivas y emocionales, sentimientos de miedo e indefensión. A medida que la situación de acoso se prolonga y escala, se pueden desarrollar trastornos más graves como el trastorno depresivo mayor, trastorno por estrés postraumático, ideación suicida e incluso la persona puede llegar a cometer la conducta suicida.

2. En términos de salud física, puede generar somatizaciones como problemas cardiovasculares (hipertensión, arritmias, dolores en el pecho, entre otros), trastornos musculares (dolores en diversas áreas de la espalda, temblores, etc.), afecciones respiratorias (sofocos, sensación de falta de aire, hiperventilación, etc.) y problemas gastrointestinales (dolores estomacales, cólicos, náuseas, pérdida de apetito, vómitos, sequedad bucal, etc.).
3. A nivel organizacional: Una de las primeras consecuencias que produce el *mobbing* es el absentismo y las bajas del personal o, una conducta contraria como el presentismo, denominada de esa forma porque, si bien el colaborador asiste al lugar de trabajo, no es productivo y no cumple sus funciones eficazmente. También se puede identificar un bajo compromiso organizacional debido a que la persona que es víctima de *mobbing* no siente satisfacción laboral, así como una mala imagen pública interna y atenciones no adecuadas con clientes externos, lo cual afecta el nivel económico de la organización. Otro impacto económico que se produce como consecuencia en este nivel es el que deriva de la responsabilidad que se genera ante la necesidad de protección y seguridad de la víctima.

4. A nivel social: Las relaciones sociales se ven afectadas, dado que, por las situaciones de acoso que vive, la víctima puede llegar a tener una visión negativa con respecto a situaciones y relaciones que mantiene en su vida diaria, lo cual termina por afectar así los vínculos que tiene con su red social y su grupo familiar. De igual manera, las relaciones de pareja se ven afectadas, pues el estrés que generan las situaciones de abuso provoca la pérdida de deseo sexual e incapacita a la persona para cumplir con sus responsabilidades en el ámbito personal, lo cual, sumado a las afectaciones en el aspecto sexual, dificulta la convivencia en pareja y conlleva a la separación o al divorcio.

Por otro lado, una consecuencia que puede derivarse de esta conducta es la estigmatización de la persona que es víctima de *mobbing*, debido a la percepción permanente y constante que tiene sobre ella el grupo al que pertenece donde es vista como un ser conflictivo, débil, susceptible y enfermo. Ello disminuye la capacidad de disfrute de la vida de la persona que es víctima de *mobbing*, lo cual desmejora su calidad de vida debido a que la afecta en todas sus dimensiones, relaciones y ámbitos de participación (pareja, amigos, personal, trabajo, familia, social, salud, etc.).

1.2.1.6. Condiciones de Vulnerabilidad

Existen condiciones en la vida de la víctima que las vuelve más vulnerables a las situaciones de *mobbing*. En un estudio realizado por Carbonell (2008), como se citó en Camacho (2018), se determinaron las siguientes condiciones:

1. Vulnerabilidad: fragilidad construida a través de las experiencias previas y la percepción de cada persona.
2. Experiencias negativas previas: vivencias intensas que vuelven más susceptible a la persona como afrontar un duelo o sufrir algún tipo de violencia o abusos, etc.
3. Estrategias de afrontamiento inadecuadas: tipo de respuesta que la persona da ante situaciones de acoso, la cual depende de la personalidad de la víctima. Esta respuesta puede ser de tipo adaptativa o desadaptativa. Las desadaptativas no permiten un adecuado control de las situaciones, es decir, la persona se deja llevar, no es reactiva, no confronta ni resuelve.
4. Apoyo familiar y social: es el soporte con el que la persona cuenta luego de la pérdida del apoyo laboral, por ello es importante que el apoyo que la víctima de *mobbing* busca por fuera de la organización lo encuentre en la familia o en amigos cercanos, lo cual favorece su recuperación.

1.2.1.7. Enfoques Psicológicos del *Mobbing*

- **Enfoque Cognitivo Conductual**

Este enfoque está relacionado a las respuestas que puede suscitar en la víctima ante un indicador de mobbing. Este impacto a nivel cognitivo, emocional y conductual puede resultar ser un factor de influencia debido a diferentes factores organizacionales. En este sentido, las respuestas cognitivas de la víctima están relacionadas a las experiencias pasadas aprendidas; y las situaciones de mobbing funcionan como un activador, en el que se puede evidenciar a nivel cognitivo respuestas poco funcionales como pensamientos automáticos negativos, autoconcepto negativo y culpabilidad, lo cual genera respuestas conductuales no adaptativas como la evitación de situaciones sociales (estar cerca al grupo problemático), conductas poco funcionales (insistir pese al rechazo), o incluso el llanto (Estrella, 2020).

Según lo expuesto, las consecuencias del mobbing pueden ser abordadas por técnicas cognitivo-conductuales basados en los siguientes principios: 1) el organismo humano responde a las representaciones cognitivas del ambiente, no al medio directamente, 2) estas representaciones cognitivas están relacionadas con el proceso de aprendizaje, 3) la mayor parte del aprendizaje humano se comunica cognitivamente y 4) los pensamientos, los sentimientos y las conductas son interdependientes (Mahoney, 1977, como se citó en Romero et al., 2018). Finalmente, gracias a esta corriente se puede evidenciar claramente las problemáticas que subyacen en esta conducta, además, se puede entender el impacto que esta genera a las víctimas.

- **Enfoque Sistémico**

La aproximación sistémica en el estudio del mobbing involucra examinar distintos factores asociados con el fenómeno. Debido a su amplitud e implicancias, para el abordaje de este fenómeno social se necesita de un acercamiento multidisciplinario tanto en su conceptualización, promoción, prevención e intervención que se realice para la transformación de la situación.

En cuanto a los tipos de estudios a considerar a partir de la revisión de la literatura, se infiere que el mobbing es un problema real que avanza de manera silenciosa. En los últimos años ha cobrado relevancia visibilizar esta problemática presente en los entornos laborales debido al aumento de la frecuencia y prevalencia de este tipo de violencia, sin embargo, el abordaje es aún incipiente y presenta vacíos teóricos y legales. En este sentido, se consideraron diferentes tipos de estudios, cualitativos, cuantitativos y mixtos.

1.3 Factores que Influyen en la Variable

El *mobbing*, como un tipo de violencia que ocurre en el lugar de trabajo, puede ser explicada a través del modelo interactivo de violencia postulado por Chapell y Di Martino en el año 1998. Este modelo explica el fenómeno del acoso laboral desde un enfoque multifactorial, pues apunta que para que ocurran estos comportamientos se debe relacionar la interacción de varios factores de riesgo del agresor, la víctima y el entorno (Campo y Klijn, 2018).

1.3.1. Factores Protectores

En la literatura que se ha publicado hasta la fecha, se advierte una vacancia relacionada con el estudio de los factores que actúan como protectores contra el *mobbing* o el acoso laboral. En las investigaciones analizadas se destaca que los factores que actúan como protectores contra el *mobbing* se relacionan con el ambiente de trabajo, y entre ellos se señala: el buen apoyo organizacional (retroalimentación y ayuda de superiores y colegas, acceso a recursos de la comunidad, alto nivel de moral en el trabajo y prácticas de ejercicio físico), la habilidad de gestión, el bienestar, la supervisión constructiva, el refuerzo, la justicia organizacional, el desarrollo de motivación como prioridad psicológica. Todos estos factores consolidan un liderazgo preventivo y adecuado, con lo cual se genera un ambiente de prevención del acoso que funciona como un amortiguador de las consecuencias negativas que trae consigo el acoso laboral (Mesquita et al., 2017; Díaz-García, 2018; Pincheira y Garcés, 2023).

Asimismo, la estabilidad y seguridad en el empleo, la participación en la toma de decisiones, una fuerte cultura organizacional (control de la comunicación y la

información) y las buenas relaciones con el equipo se configuran en factores protectores. Esto se debe a que los aspectos mencionados llevan al personal a valorar su trabajo y a que perciba que este también es valorado por los demás, lo cual se relaciona de forma directa con la realización y, de forma inversa, con los síntomas provocados por el *mobbing*.

En conclusión, todos los factores mencionados en los párrafos anteriores actúan como protectores reduciendo la ansiedad, la depresión y el estrés; y aumentando la satisfacción de los colaboradores (Ansoleaga et al., 2019; Tafoya et al., 2020). Así se corroboró en los estudios citados.

1.3.2. Factores de Riesgo

Entre los factores de riesgo que se identificaron en las investigaciones consultadas se destacan tres tipos: contextuales, individuales y relacionados con el trabajo. En cuanto a los factores de riesgo contextuales se evidencia que aún no existe un instrumento jurídico aprobado sobre el acoso laboral, según lo afirmado por la OIT y la Unión Europea. Si bien en los últimos años se ha ido dando un importante avance jurídico en esta materia en algunos países, aún en Latinoamérica se carece de una regulación que dicte medidas de prevención específicas para el *mobbing*, acentúe desde el derecho la protección de la víctima, ratifique la responsabilidad del empleador frente al bienestar de los trabajadores, y reconozca la existencia del *mobbing* como un riesgo laboral. Al ser este uno de los principales problemas de salud laboral, se pretende regular a través de las leyes que se emiten para resolver en materia de violencia contra las mujeres, las cuales son limitadas frente al tema objeto de estudio (Morales, 2016).

Otro aspecto adicional que se constituye como un factor de riesgo contextual es la globalización asociada al aumento de la competitividad laboral, la cual ha provocado el deterioro progresivo de las relaciones dentro del entorno de trabajo, las cuales se han visto afectadas aún más por la expansión de las tecnologías de la comunicación y las redes sociales (Grotto-de-Souza et al., 2022).

Según los estudios realizados, los factores de riesgo relacionados con el trabajo pueden deberse a las condiciones negativas del trabajo (factores psicosociales), dado que representan fuentes potenciales de sufrimiento para los colaboradores. Asimismo, se considera que los factores de riesgo pueden estar asociados a las formas de actuación frente al acoso (*mobbing*) y las malas relaciones laborales.

En ese sentido, las investigaciones llevadas a cabo por autores como Fassio y Mendonça (2014), Guimarães et al. (2016), Ansoleaga et al. (2019), Toloza y Figueroa (2022), han demostrado que la falta de actuación de Recursos Humanos en la intervención inefectiva, mediación de conflictos, la cultura organizacional débil (formas de lenguaje que legitiman el acoso, límites grupales y criterios para la inclusión/exclusión del colaborador, miedo al desempleo, no existencia de reglas claras en relación con los pares y su género), el clima laboral deficiente, las políticas organizacionales (visión de la organización como unitaria, no existencia de reglamentos claros para el cumplimiento de metas), las altas demandas psicológicas y la precariedad laboral, así como los recursos inmobiliarios y características físicas de los ambiente, son aspectos que favorecen el desarrollo de conductas de acoso (*mobbing*) y afectan el desempeño laboral. Asimismo, estudios realizados por Gómez y Hernández (2014), Acosta-Fernández et al. (2017), Castro-Ospino et al. (2020), Palma et al. (2022), han aportado evidencia de que las relaciones laborales

negativas (ausencia de interés, bajo soporte social, poca autonomía de decisiones, mala relación con los líderes y la gestión ineficaz de la comunicación, donde predomina la agresividad verbal y no verbal) y un estilo de liderazgo inapropiado (líder tiránico) inciden en el desarrollo y la normalización del *mobbing*.

Con respecto a los factores de riesgo individuales, la conducta de *mobbing* es asociada con la asignación sexual, pues hay un número significativo de personas del sexo femenino que son víctimas de *mobbing* debido a la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran frente a sus pares masculinos en el ámbito laboral. Otros factores de riesgo importantes son la edad oscilante a los 35 años en adelante, el grado académico superior y la exposición prolongada a factores psicosociales negativos (Aguirre et al., 2013; Moreno et al., 2016). Es importante mencionar dentro de este grupo el resultado que tienen las estrategias de afrontamiento ante el acoso, las cuales determinan el nivel de impacto que este tiene en la víctima, resultando inútil la defensa de sus habilidades por la falta de reconocimiento y validación de su trabajo (Castro-Ospino et al., 2020). De igual manera, hay ciertas características de la personalidad del trabajador que pueden favorecer las situaciones de acoso, asumir el rol de acosado (colaboradores brillantes, líderes y eficaces) y de acosador (demuestran deseos por alcanzar los logros de sus compañeros) (Castro-Ospino et al., 2020).

1.4 Impacto de la Variable

Existen profesiones que por su propia naturaleza ponen al trabajador en una situación más vulnerable y susceptible de sufrir abusos en el desarrollo de sus labores. Es el caso de las profesiones relacionadas con la salud, dado que los profesionales en este campo están en constante contacto con personas en situación de angustia, lo cual los vuelve más susceptibles a las consecuencias de esta conducta y a que esta tenga un mayor impacto en su vida. Ese impacto que genera la violencia, el acoso o el mobbing no es factible de ser analizado de forma aislada a todos los aspectos y dimensiones de la vida del trabajador, en tanto que este tipo de conducta impacta directamente al colaborador y, por consiguiente, todos los contextos de su vida (Bordignon y Monteiro, 2016).

- **Impacto en la salud mental**

La conducta *mobbing* impacta negativamente la salud del colaborador generando importantes trastornos psicológicos que se manifiestan a través de trastornos del sueño, depresión, cansancio, baja autoestima, agotamiento, insomnio, disminución de la capacidad de concentración, aislamiento social, cambio de personalidad, distorsiones cognitivas, cambios mentales, trastornos paranoides y psicosis, incluso puede poner en riesgo fatal la vida de la víctima y llevarla al suicidio (Andrade et al., 2015; Bordignon y Monteiro, 2016). También afecta la emocionalidad, ámbito en el cual se manifiesta estrés, miedo, ansiedad, soledad, irritabilidad, ira, tristeza, nerviosismo, sentimientos de opresión, frustración e impotencia, pérdida de control, vergüenza y humillación (Santos et al., 2015).

Esta sintomatología, sumada al sentimiento de injusticia y apatía, puede generar efectos más devastadores para la víctima como el alcoholismo y la drogadicción (Andrade et al., 2015); y si se asocia el acoso con el agotamiento, ello puede sobrellevar implicancias profundas y destructivas (Bordignon y Monteiro, 2016). En todo caso, estas consecuencias que tiene el acoso laboral en la salud mental son graves y devastadoras para la víctima, y llegan a marcar de manera negativa y permanente su vida.

- **Impacto en la organización**

En las organizaciones, el acoso impacta la productividad y la frecuencia en el trabajo, lo cual se evidencia en la disminución del compromiso organizacional, el desempeño laboral, la calidad del trabajo, la mayor exigencia psicológica y la pérdida de control del trabajo. Todos estos aspectos llevan a los empleadores a tener que asumir los costos directos o indirectos de perder la producción y de la reducción de la eficiencia, la productividad y la calidad, lo cual tiene repercusiones negativas en la imagen de la institución, conlleva a la pérdida de personal calificado y al declive del liderazgo, afecta el espíritu de equipo y la empleabilidad, y disminuye el número de clientes (Bordignon y Monteiro, 2016). El impacto directo que el *mobbing* tiene en los costos está relacionado con el ausentismo, la rotación, la enfermedad, la incapacidad o muerte; no obstante, esta conducta también puede tener costos intangibles, como la pérdida de la creatividad, la innovación, el conocimiento y el aprendizaje, sumado al deterioro del clima laboral (Grotto-de-Souza et al., 2022).

- **Impacto en la sociedad**

Las consecuencias descritas del *mobbing* afectan la colectividad en la medida en que generan pérdidas en la sociedad, incurren en aumentos en los costos de desempleo, causan enfermedades, conllevan al ausentismo, implican gastos médicos y hospitalarios, provocan la pérdida potencial de trabajadores productivos, generan pagos adicionales de prestaciones (por salud, bienestar y seguridad social, hospitalización, medicación subvencionada, compensación por desempleo y jubilación anticipada), producen pérdidas en la inversión social en educación y formación profesional, además de generar costes adicionales por las demandas que sobrecargan el poder judicial (Guimarães et al., 2016).

1.5 Intervención Correctiva y Preventiva Relacionada con la Variable

Con la exploración hecha en el marco de este estudio, se ha llegado a conocer que el *mobbing* tiene consecuencias graves en las dimensiones físicas y psicológicas de la persona que es víctima de acoso, lo cual impacta el trabajo y el desempeño de las funciones del colaborador. Esto resalta la necesidad de reconocer la importancia de las estrategias e intervenciones para disminuir la prevalencia e incidencia de esta problemática, dado que esta fase de intervención (preventiva y/o correctiva) es decisiva para evitar los efectos más graves que esta conducta puede tener en la víctima de *mobbing*.

Según la literatura revisada, en Latinoamérica, el *mobbing* es un fenómeno poco reconocido y subestimado por múltiples factores individuales y organizacionales, por ello las investigaciones en la materia son incipientes, más aún con respecto a las intervenciones (Albanaes et al., 2017). Algunos de los autores consultados en esta revisión pudieron identificar lo siguiente:

En su investigación realizada en Brasil con trabajadores del sector salud, los autores Bordignon y Monteiro (2016), reconocieron que la situación actual de los trabajadores víctimas de *mobbing* necesita ser cambiada en el mundo, y que el abordaje de esta problemática debe centrarse en el papel relevante de la prevención para el combate efectivo contra la violencia laboral y el *mobbing*. La propuesta de estos autores se basa en el involucramiento de los directivos, profesionales y otros interesados en el tema para el desarrollo de acciones que busquen condiciones adecuadas de trabajo y organización, con el objetivo de convertir el ambiente de trabajo en un lugar seguro; y especialmente se señala la importancia del rol del

personal de salud que puede brindar cuidados de calidad a los pacientes. Estas acciones preventivas pueden incluir la adopción de medidas de seguridad, la mejora de las condiciones de trabajo mediante la adecuación de la cantidad de colaboradores, la estructura, los materiales y las herramientas necesarias para el desarrollo del trabajo, así como mediante la evaluación y la remuneración justa.

Desde otra perspectiva, Morales (2016) investigó el papel del derecho en la regulación e intervención del acoso laboral en las últimas décadas. En su investigación, se observó que la OIT adopta un enfoque preventivo basado en los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST), con el objetivo de lograr un enfoque integrado, proactivo y preventivo. También se constató que, en América Latina, algunos países han aprobado leyes específicas para prevenir, sancionar y eliminar el acoso laboral, mientras que otros han recurrido a las normativas existentes. A pesar de este bagaje jurídico disperso, se reconoce que ha habido un avance, aunque endeble y con vacíos jurídicos. En ese sentido, se resalta que falta trabajar en la adopción de medidas concretas, enfatizar la protección de la víctima de este tipo de conductas, ratificar la responsabilidad del empleador y distinguir el acoso laboral como un riesgo psicolaboral en tanto que el daño generado impida al colaborador realizar su trabajo y lo lleva a su exclusión.

Por otro lado, Albanaes et al. (2017), se enfocaron en el estudio de las intervenciones grupales para hacerle frente al *mobbing*, con el fin de promover el compartir entre los miembros sobre sus experiencias, lo cual contribuye a la (des) individualización de la dificultad y el sufrimiento. Su propuesta se basó en la recopilación de literatura que respalda la importancia de las intervenciones en grupo y que ha demostrado resultados favorables. Esta intervención permitió identificar

que el acoso laboral resulta del abuso de poder que un colaborador (de manera horizontal o vertical) ejerce sobre otro(s) en las relaciones laborales, de esa manera también mostró la importancia de comprender e identificarse con el otro para entender mejor sus propias historias, lo que, además, facilita la empatía y el conocimiento de las diversas posibilidades de afrontamiento que una persona puede adoptar ante diversas situaciones de acoso laboral. Asimismo, este estudio destacó el rol fundamental del psicólogo facilitador en el cuidado emocional, la escucha, la aceptación, el respeto, la comprensión, la tranquilidad y el apoyo en la dinámica con el grupo.

En una revisión bibliográfica realizada por Andrade et al. (2015), se identificó el desarrollo de una investigación sobre un programa de prevención en el sector salud en la cual se hace énfasis en la ética del personal de salud, y se reconoce el rol del enfermero como gestor que contribuye a la prevención del acoso con el diálogo. Sin embargo, se advierte que las medidas individuales no son suficientes y que, por tanto, las organizaciones de salud deben comprometerse con la creación de medidas de prevención, contención e intervención ante esta problemática.

El estudio realizado por Guimarães et al. (2016), expone un caso de acoso en particular se alinea con las conclusiones a las que llegaron los autores previamente citados, dado que advirtió que la falta preparación para la acción e intervención por parte de la Dirección de Recursos Humanos favoreció el acoso en el caso bajo estudio. Asimismo, Gómez y Hernández (2014) identificaron en tres estudios de casos que el silencio de la organización frente a este tipo de situaciones o conductas que pueden derivar en *mobbing* generan un ambiente propicio para el desarrollo del acoso.

Del mismo modo, Toloza y Figueroa (2022), determinaron en su investigación que es necesario que los organismos públicos consideren el diseño y la implementación de planes de prevención y promoción de la salud mental para disminuir la prevalencia del acoso laboral y sus consecuencias. Asimismo, los autores destacan que las entidades de este sector deben considerar brindar una mayor educación a la población para evitar que se incurra en estas conductas, y para lograr que las personas puedan identificarlas oportunamente en un autodiagnóstico inicial.

Desde el abordaje de otro rol, Castro-Ospino (2020), identificó la importancia que tiene la labor del orientador laboral, por ser la persona encargada de aportar mecanismos preventivos relacionados con la seguridad laboral, y de generar estrategias que ayuden a evitar la presencia de riesgos que inciden en el desarrollo de la conducta *mobbing*. En el marco de estas estrategias, se pueden aplicar acciones de formación, educativas, gestión, capacitación, vigilancia y difusión de actividades que sensibilicen sobre la problemática. Todo ello se alinea con la conclusión derivada por Torres (2019) en su estudio, quien destacó que el mejor avance en cuanto a la prevención del *mobbing* es identificar el fenómeno a tiempo, dado que ello permitirá un abordaje inmediato y oportuno.

1.6 Evaluación Psicológica Relacionada con la Variable

Las primeras investigaciones realizadas sobre el *mobbing* se basaron en casos clínicos y en la descripción de hechos de acoso y sus consecuencias mediante la aplicación de entrevistas individuales y colectivas, siendo el cuestionario la técnica de mayor importancia en el estudio del acoso psicológico. Además de los métodos cuantitativos, existen métodos cualitativos donde se le pide al sujeto que indique la duración y frecuencia del proceso descrito, lo cual ha llevado a diversos autores a crear las siguientes escalas de medida: Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), Negative Acts Questionnaire (NAQ), Work Harassment Scale (WHS), Bergen Bullying Index, escala LIPT reducida de van Dick y Wagner, Workplace Incivility Scale (WIS), Generalized Workplace Harassment Questionnaire (GWHQ) y Uncivil Workplace Behaviour Questionnaire (UWBQ); siendo las dos primeras las más conocidas (Camacho, 2018).

Según las investigaciones revisadas, las herramientas más utilizadas fueron el LIPT, el NAQ y la Escala de Cisneros. En la investigación de Lima y de Souza (2015), se aplicó una escala de acoso en la que se consolidaron los tres instrumentos (LIPT, NAQ y Escala de Cisneros) en uno solo, compuesto por 26 ítems con cinco opciones de respuestas, donde 1 = nunca y 5 = siempre, con el objetivo de medir el *mobbing* de manera unidimensional. De igual manera, García et al. (2023) estudiaron la variable de acoso laboral mediante dos instrumentos (LIPT y CAPT) validados en Latinoamérica y confiables. A continuación, se describen los instrumentos que mayor uso han registrado en la literatura.

- **Leymann Inventory of Psychological-Terrorization (LIPT-60)**

En la investigación de Tafoya et al. (2020), se aplicó esta escala modificada y adaptada al español en una muestra mexicana. La escala estuvo compuesta por 60 ítems relacionados con las conductas de acoso, cada una con cinco opciones de respuestas que pueden ser valoradas en una escala que va desde 0 (la conducta no ha tenido lugar) hasta 4 (conducta experimentada con mayor intensidad). La confiabilidad de la escala utilizada fue determinada por α Cronbach = 0.96.

- **Negative Acts Questionnaire (NAQ)**

Esta escala evalúa la exposición al acoso a través de un cuestionario compuesto por 22 ítems que miden la frecuencia de exposición a conductas negativas en los últimos seis meses mediante una escala tipo Likert, con cinco opciones de respuestas don 1 = nunca, 2 = a veces, 3 = mensualmente, 4 = semanalmente y 5 = a diario. En los estudios realizador por Ansoleaga et al. (2019), Ahumada et al. (2021) y Palma et al. (2022), se utilizó esta escala traducida al español de la versión angloamericana, la cual fue validada en Chile y presentó una consistencia interna de $\alpha = 0.93$. En la aplicación del NAQ se consideró como expuestos al *mobbing* aquellos que presentaron al menos dos conductas con una respuesta igual o de mayor frecuencia que “semanalmente”. También Rosario-Hernández y Millán (2018), utilizaron en su estudio la versión reducida del NAQ de 14 ítems que demostró tener buena fiabilidad y validez en estudios previos realizados en Puerto Rico (Moreno et al., 2007; Rosario-Hernández et al., 2018). Asimismo, Machado et al. (2021), aplicaron esta escala en su investigación, la cual se tradujo y fue validada en Brasil presentando un alfa de Cronbach de 0.94.

- **Escala de Cisneros**

En el estudio llevado a cabo por Aguirre et al. (2013), se aplicó en una muestra mexicana este cuestionario autoadministrado del Barómetro de Cisneros (Cuestionario Individual de Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), el cual fue elaborado por Piñuel en el 2001. Se utilizó para identificar 43 conductas de acoso psicológico a través de una escala de Likert con siete opciones de respuestas según la frecuencia, la cual va de 0 (nunca) a 6 (todos los días), permitiendo valorar el grado en que la víctima es afectada por la conducta. Asimismo, Blanco et al. (2017) y García et al. (2014) aplicaron esta escala en sus investigaciones como herramienta para valorar el *mobbing* en la población peruana.

- **Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT)**

Este inventario se aplicó en la investigación de Acosta-Fernández et al. (2019) para identificar la presencia/intensidad de violencia y la presencia/ausencia y fuentes generadoras de acoso. El IVAPT está compuesto por 22 comportamientos que requieren de dos respuestas cada una. La primera hace referencia a la frecuencia con la cual le ha ocurrido esta situación a la persona en los últimos seis meses con cinco opciones de respuestas que van desde 0 (nunca) hasta 4 (muy frecuentemente), la cual indica la presencia e intensidad de las conductas que son consideradas violencia psicológica. La segunda se refiere a si dicha situación le ha ocurrido a la persona con mayor o menor frecuencia, con el fin de determinar la percepción de acoso psicológico, para la cual se tienen tres opciones de respuestas, a saber, “menos que a mis compañeros(as)”, “igual que a mis compañeros(as)” y “más que al resto de mis compañeros(as)”. En otro estudio realizado por Acosta-

Fernández et al. (2017), el IVAPT fue validado en población colombiana con un cociente de fiabilidad de $\alpha = 0.89$.

- **Escala de Percepción de Acoso Moral (EP-AMT)**

En el estudio de Mesquita et al. (2017), se aplicó este inventario para verificar la prevalencia del acoso moral. El EP-AMT consta de 24 ítems, los cuales hacen referencia a conductas inapropiadas que el acosador tiene contra la víctima; y siete opciones de respuesta donde 1 = nunca, 2 = menos de una vez al mes, 3 = al menos una vez al mes, 4 = más de una vez al mes, 5 = al menos una vez a la semana, 6 = varias veces una semana y 7 = una o más veces al día. Los valores iguales o superiores a 2 indican la presencia de acoso moral (*mobbing*). Esta escala presenta indicadores satisfactorios de consistencia interna y se encuentra validada en población brasilera.

1.7 Aplicabilidad a la Realidad Peruana de los Hallazgos Obtenidos

Esta revisión permite enfocar la importancia de la psicología en los espacios de trabajo, la cual, en muchos casos, es dejada de lado en la realidad peruana debido a que en el ámbito empresarial se tiende a priorizar los resultados y la productividad más que las personas, y en el contexto social actual la globalización y la constante competencia exige que los colaboradores compitan entre ellos para permanecer en un puesto de trabajo, dado que la demanda supera la oferta. El estudio de esta realidad permite darse cuenta del trabajo que aún debe realizar la sociedad peruana para mitigar el acoso laboral; asimismo, permite ver que las organizaciones empresariales deben trabajar por una cultura y clima organizacional óptimo y responsable que no favorece ni incentiva el acoso; y a nivel personal, permite identificar en qué casos se puede llegar a ser víctima o victimario, conociendo de antemano ciertas características individuales que determinan uno u otro rol en la dinámica del acoso.

Al vulnerar el derecho fundamental de la persona, el *mobbing* se convierte en un dilema ético y social que debe ser respaldado por las leyes que rigen una sociedad. No obstante, en el Perú no existe jurisprudencia que legisle y sancione el acoso o el *mobbing* de manera específica. Mediante esta investigación se ha podido evidenciar la grave afectación que esta problemática tiene en la víctima que sufre las consecuencias del *mobbing*, lo cual aporta una base teórica firme para incentivar el desarrollo de una legislatura más justa que permita el abordaje de esta problemática.

Actualmente, el Perú cuenta con algunas normas que benefician la prevención y erradicación de la violencia en los lugares de trabajo. Una de ellas es el Texto Único

Ordenado del Decreto Legislativo No. 728 que se encuentra dentro del marco del Decreto Supremo No. 003-97-TR, por el cual se expidió la Ley de Productividad y Competitividad Laboral que en su artículo 30 señala que el acoso moral tiene consecuencias negativas en la salud del acosado, por lo tanto, constituye un acto de hostilidad que, al igual que el *mobbing*, es importante identificar para tomar acciones oportunas desde la psicología para su afrontamiento (Rivera, 2019). También se cuenta con el Reglamento de la Ley No. 30057 del Servicio Civil que, en su artículo 85 considera como faltas de carácter disciplinario “el incurrir en acto de violencia, grave indisciplina o faltamiento de palabra en agravio de su superior del personal jerárquico y de los compañeros de labor” (inc. c). Y con respecto a los procesos administrativos se encuentra la Ley No. 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, que en su artículo 73 reitera la obligación de protección del trabajador que tiene el empleador de la siguiente forma:

Los trabajadores, sus representantes o los miembros de los comités o comisiones de seguridad y salud en el trabajo están protegidos frente a cualquier acto de hostilidad o medidas restrictivas por parte del empleador, que surjan como resultado del desempeño de sus funciones en el ámbito de la SST [...].

Las intervenciones son necesarias para todos los actores de esta problemática, por lo tanto, deben involucrar tanto a la organización en general como a la(s) víctima(s) de acoso y al agresor o a los agresores. Hacerlo permite abordar, desde una mirada exhaustiva y comprensiva, todos los factores que influyen en el desarrollo del *mobbing* y brindar el respaldo necesario a la(s) víctima(s), pues de esa forma se comprende la situación y la realidad de cada caso, lo que posibilita el

desarrollo de planes e intervenciones individuales dependientes de las implicancias de la situación.

Aun así, es claro que, en materia de prevención, el Perú todavía tiene una vacancia de conocimiento, y es mucha la información que desde allí se puede difundir para visibilizar esta problemática oculta que lleva a la culpabilización de la(s) víctima(s). Por lo tanto, los estudios que se han ido realizando hasta la fecha permiten generar bases teóricas para crear consciencia sobre esta problemática y actuar desde la prevención y promoción de entornos laborables saludables y sin violencia.

II. ANÁLISIS DEL ESTADO DEL ARTE

A partir de la revisión de la literatura desarrollada, se infiere que el *mobbing* es un problema real que avanza de manera silenciosa. En los últimos años ha cobrado relevancia visibilizar esta problemática presente en los entornos laborales debido al aumento de la frecuencia y prevalencia de este tipo de violencia, sin embargo, el abordaje de esta problemática es aún incipiente y presenta vacíos teóricos y legales.

Así lo han señalado diversos estudios como el desarrollado por Morales (2016), donde se reconoció que, si bien se ha tenido un avance jurídico en la materia en la región latinoamericana, aún falta mucho por hacer, y una de las acciones pendientes es la creación de una ley específica que comprenda los diversos aspectos del fenómeno. En esta misma línea Andrade et al. (2015), mencionaron que en Brasil no existe una legislación puntual para el *mobbing* y que las leyes de respaldo son difíciles de interpretar; asimismo, Guimarães et al. (2016) y Santos et al. (2014), identificaron que los estudios sobre el *mobbing* son relativamente nuevos y que su abordaje está mal dimensionado en el ambiente laboral, lo cual enfatiza la necesidad de desarrollar más investigaciones que puedan visibilizar esta problemática que afecta de forma silenciosa e irreversible la salud del trabajador.

Las afectaciones causadas por el *mobbing* tienen un impacto integral en la(s) víctima(s), dado que esta problemática afecta a la persona en todos los ámbitos de su vida, siendo mayormente estudiado en la literatura los efectos que esta ocasiona a nivel personal que los que produce en las organizacionales (Carvajal y Dávila (2013). Estos estudios muestran que la frecuencia de los comportamientos del *mobbing* y la exposición prolongada a estas situaciones son determinantes en el

grado de afectación que la conducta tiene en la víctima, la cual, como se ha dicho, puede darse a nivel personal y social, en su salud física y mental, y a nivel organizacional. Además, un estudio determina que el mobbing puede perjudicar a cualquier colaborador sin importar sexo, edad, género o cargo que ejerce (Ortega, 2023).

A nivel social, se presentan como consecuencia del *mobbing* tensiones y conflictos, retraimiento hacia los seres queridos, abandono de amigos, estigmatización social, aislamiento e inadaptación social. En lo personal, se generan efectos como la pérdida de pasión por la vida, entre otros que tienen un impacto negativo sobre la identidad y la autoestima del trabajador. En cuanto a la salud física y mental se producen efectos como la ansiedad, cambios de humor, estrés, depresión, trastornos de sueño, cambios de personalidad, agotamiento, ideación suicida y comisión de la conducta suicida (Albanaes et al., 2017).

Entre las consecuencias que el *mobbing* genera a nivel organizacional están las tensiones y los conflictos que afectan el clima organizacional e impactan el desempeño del trabajador y el sistema de comunicación de la organización (Seijo y Nava, 2016; Gómez y Hernández, 2014). También se pueden generar consecuencias en este nivel relacionadas con la disminución de la productividad y el compromiso, el absentismo, la insatisfacción, una mayor rotación, la intención de dejar el puesto, entre otras (Carvajal y Dávila, 2013). Con respecto a este nivel de afectación, en los últimos años ha ido cobrando fuerza el estudio del ciberacoso laboral como una modalidad nueva de trabajo en la que también pueden presentarse situaciones de acoso que tienen un impacto significativo (Gómez y Hernández, 2014).

Así también, aunque cualquiera puede experimentar mobbing, Enríquez et al., (2023) menciona en su estudio en México, que los trabajadores de la salud, particularmente en la residencia médica han sido identificados como grupo vulnerable susceptible al mobbing, además que estudios han demostrado que la prevalencia del mobbing en las residencias médicas en América Latina es mayor en comparación con otras regiones del mundo. Además, Vilchis-Chaparro y Cruz-Ruiz (2023), coinciden en los resultados encontrados, ya que, de acuerdo con su investigación, el 20% de médicos residentes habían sufrido acoso.

Por otro lado, en el rubro gastronómico en Brasil, un estudio de Briguglio (2023), menciona que el sentido de pertenencia en este sector se basa en la cultura del “más fuerte”, en la que el acoso está legitimado por una naturalización del ejercicio de la autoridad. El mobbing funciona como una especie de castigo para quienes no aceptan las reglas del juego, quienes no se adhieren a los principios colectivos y esto es lo que sucede en las cocinas, un ambiente vertical y rígido, la presión, urgencia del servicio, el ritmo rápido y la necesidad de que todo salga de una determinada manera.

De acuerdo con esta revisión es necesario evidenciar la relación entre el *mobbing* y la salud mental, dado que las afectaciones que produce a nivel psicológico son devastadoras y complejizan la intervención y recuperación de la víctima. No obstante, como lo reportaron Ahumada et al. (2021), en Latinoamérica, la poca evidencia y mayoritariamente descriptiva de la problemática dificulta la posibilidad de establecer evidencia concluyente que nos permita visibilizar las relaciones existentes entre el *mobbing* y la salud mental. Por otro lado, autores como Grotto-de-Souza et al. (2022) explicaron que, a pesar de que han aumentado los estudios

sobre esta conducta violenta, es parte de la cultura latina mantener una distancia entre los temas relacionados con la salud del trabajador y la salud mental. Asimismo, Santos et al. (2014), mencionaron que las consecuencias del *mobbing* en la salud mental pueden marcar de manera permanente la vida de la víctima, lo cual concuerda con los hallazgos derivados del estudio de Pincheira y Garcés (2023), quienes concluyeron que la experiencia de ser acosado se correlaciona negativamente con la salud mental positiva y la satisfacción laboral y, positivamente con la salud mental negativa y el estrés percibido.

El *mobbing* empezó a ser estudiado por Leyman en el año 1980, cerca de una década más tarde comenzaron a generarse discusiones sobre el término en inglés y se tradujo al español como *acoso*, denominación que ha sido adaptado en el contexto de cada país, por ejemplo, en Brasil se le conoce como *psicoterror* y en otros países de Latinoamérica se le denomina *acoso moral* o *acoso psicológico* (Andrade et al., 2015). Es importante mencionar que en las organizaciones se dan comportamientos que generan consecuencias importantes sobre la víctima, pero no son necesariamente *mobbing*, como roces, fricciones o tensiones por discrepancias, las advertencias airadas, el *burnout*, entre otras. La diferencia reside en que en el *mobbing* la intención es causar daño para provocar la exclusión de la persona de su puerto de trabajo, conducta que implica la realización de acciones de manera sistemática y frecuente (Carvajal y Dávila, 2013).

Con relación a los instrumentos que se utilizan para la evaluación del *mobbing*, en la literatura se identificó que los más utilizados en Latinoamérica son el LIPT y el NAQ, lo cual coincide con la popularidad que tiene el uso de estos instrumentos a nivel mundial por su validez y confiabilidad. Sobre la medición los autores Lima

y de Souza (2015), mencionaron que a la dificultad de identificar el *mobbing* se suma la compleja tarea de medirlo, dado que hay pocos instrumentos disponibles y algunos de ellos no permiten concluir con una contribución satisfactoria de estos. De igual manera Moreno et al. (2016) comentaron que, el problema de la evaluación no solo se debe a las diferencias culturales, sino también al instrumento en sí que se utiliza incluso dentro del mismo país. Así también, menciona que la elección del NAQ-R queda limitada por los problemas psicométricos encontrados en su investigación, por esto, se deberá revisar la versión a utilizar y validar para la verificación de idoneidad de los resultados y certificar el uso de esta (Rojas y Gómez, 2023).

III. CONCLUSIONES

El estudio del *mobbing* durante los últimos años ha cobrado fuerza por múltiples factores, especialmente por el incremento de su frecuencia en las organizaciones y las graves consecuencias que genera a nivel mental en la víctima. Sin embargo, y de manera especial en Latinoamérica existen vacancias en el campo que denotan que aún falta mucho por estudiar y explorar a profundidad este fenómeno para poder focalizar las acciones en materia de prevención e intervención integral que aborde todos los ámbitos de afectación de esta problemática (desde lo social y lo organizacional hasta lo familiar y lo individual). Dichas acciones deben comprender también la grave desestabilización que esta conducta provoca en la víctima, lo cual tiene consecuencias a nivel laboral, social e individual, especialmente en la salud mental de la persona, nivel en el cual se puede presentar una grave sintomatología psicológica que lleve a la víctima a la ideación suicida e incluso a la muerte.

La literatura consultada muestra que el concepto de *mobbing* en Latinoamérica, al ser traducido del inglés, tomó diferentes denominaciones en los países como, por ejemplo, “acoso psicológico”, “acoso moral” y “psicoterror laboral”, cada una de las cuales identifica una serie de acciones y comportamientos que se incorporan dentro de este concepto. Sin embargo, independientemente del país o sector, es caracterizada por una clara intención e implica unos criterios de frecuencia y sistematización de estas conductas en un determinado tiempo (6 meses). En general, es entendido como un conjunto de comportamientos hostiles contra una o más personas dentro de un ambiente de trabajo, con la intención de desestabilizar psicológicamente a la víctima para que abandone su puesto de trabajo.

Como puede verse, el *mobbing* y la salud mental se encuentran directamente relacionados, de tal manera que a mayor cantidad de exposición a conductas de *mobbing*, mayor será la afectación psicológica en la víctima. En los últimos años se ha demostrado cómo las afectaciones que tiene el desarrollo del *mobbing* produce estragos a nivel psicológico en la víctima que afectan su salud mental, los cuales cada vez son más frecuentes y graves debido a la subestimación de la problemática y a la falta de identificación temprana de la víctima, así como a la ineficiente actuación de las autoridades competentes en el caso, como la organización y la sociedad.

En cuanto a los factores de riesgo del *mobbing*, se resume en tres tipos: los contextuales, como la falta de leyes o soporte jurídico y la globalización, que genera mayor competitividad laboral; los individuales, por variables como el sexo, edad, las diferentes estrategias de afrontamiento de la víctima, las características de personalidad, las condiciones de vulnerabilidad; y los relacionados con el trabajo, que involucra los factores psicosociales, las formas de actuación de la organización o empresa frente al acoso y las malas relaciones laborales.

En suma, en el marco de esta investigación se identificó que las consecuencias del *mobbing* afectan la vida integral de la víctima a nivel social, organizacional, familiar y en materia de salud. Estas dependerán de la frecuencia y exposición a la que ha sido sometida la víctima, pudiendo generar desde una sintomatología básica como ansiedad, miedo, frustración, entre otras; hasta trastornos más graves como el trastorno depresivo mayor, el trastorno por estrés postraumático, el trastorno de ansiedad, la ideación y conducta suicida. De ahí la importancia de identificar e intervenir oportunamente esta problemática.

Para ello se han diseñado diversos instrumentos que permiten conocer de la problemática y valorarla. Esta investigación identificó que los instrumentos más utilizados en los estudios que se consultaron fueron el LIPT-60 de Leymann, quien acuñó el término *mobbing*, el NAQ y la Escala del Barómetro de Cisneros con sus respectivas adaptaciones y validaciones en población latinoamericana. Otros instrumentos utilizados fueron el IVAPT y la escala EP-AMT.

Finalmente, es importante reconocer que en cuanto a intervenciones para el *mobbing* aún son incipientes; aun así, se destaca la importancia del rol activo de los directivos de una organización para la creación de planes de prevención, contención e intervención de este, así como la importancia de la jurisprudencia como respaldo para la regulación e intervención legal. Además, se destaca el rol del psicólogo en el acompañamiento de la víctima y cuidado emocional para el afrontamiento de las consecuencias que impactan en la salud mental de esta y lograr la funcionalidad normal de su vida al superar este episodio.

IV. RECOMENDACIONES

Se recomienda adoptar un enfoque metodológico cualitativo, cuantitativo y mixto para capturar la complejidad del *mobbing*. La combinación de métodos cualitativos y cuantitativos permitirá obtener una comprensión integral del fenómeno.

Además, se recomienda el desarrollo y validación de instrumentos de medición, crear escalas que consideren los diversos aspectos del *mobbing*, como la frecuencia de los incidentes, tipo de comportamientos abusivos y las consecuencias de este, así como asegurar de que los instrumentos sean adecuados para el contexto cultural y laboral peruano. Así también, la evaluación de la validez y confiabilidad para asegurar la consistencia con la literatura y realidad del contexto.

Así mismo, se recomienda profundizar investigaciones para el desarrollo de estrategias de prevención e intervención contribuirá a la creación de entornos laborales más seguros y saludables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta-Fernández, M., Parra-Osorio, L., Burbano Molina, C., Aguilera-Velasco, M., & Pozos-Radillo, B. (2019). Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Revista Salud Uninorte*, 35(3), 328-342.
- Acosta-Fernández, M., Parra-Osorio, L., Restrepo-García, J., Pozos-Radillo, B., Aguilera-Velasco, M., & Torres-López, T. (2017). Condiciones psicosociales, violencia y salud mental en docentes de medicina y enfermería. *Revista Salud Uninorte*, 33(3), 344-354.
- Aguirre, A., Arista, U., & Ayala, J. (2013). Acoso psicológico en el trabajo y su relación con síntomas psicopatológicos. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 18(2), 359-371.
- Ahumada, M., Ansoleaga, E., & Castillo-Carniglia, A. (2021). Acoso laboral y salud mental en trabajadores chilenos: El papel del género. *Cadernos de Saúde Pública*, 37, e00037220.
- Albanaes, P., Rodrigues, K., Pellegrini, P., y da Rosa Tolfo, S. (2017). Intervenção em grupo de apoio psicológico a trabalhadores vítimas de assédio moral. *Revista de Psicologia*, 35(1), 61-96.
- Andrade, C., Bueno, B., Gardino, A., & Freitas, B. (2015). Assédio moral no trabalho e sua complexidade: Revisando as produções científicas. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online*, 7(3), 2761-2773.
- Ansoleaga, E., Ahumada, M., & González-Santa Cruz, A. (2019). Association of workplace bullying and workplace vulnerability in the psychological

distress of Chilean workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 4039.

Ares, A., & Ortega, M. (2018). El acoso laboral en el ámbito sanitario. *Medicina Clínica*, 150(5), 198–201. 10.1016/j.medcli.2017.06.034

Bárceñas, M. M., Morales, L. Y. P., Montelongo, K. A. Q., Ramírez, M. C. M., & Palmer, D. A. L. (2020). Síndrome de mobbing en médicos especialistas en un hospital de segundo nivel en México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 18(1), 44-47.

Boné, M. L. (2017). *Mobbing: características específicas e intervenciones preventivas en las organizaciones de hoy*. Universidad Católica Argentina. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/495>.

Bordignon, M., & Monteiro, M. (2016). Violência no trabalho da Enfermagem: Um olhar às consequências. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 69, 996-999.

Briguglio, B. (2023). Trabajo, género y acoso en cocinas profesionales. *Revista Estudos Feministas*, 31, e82140.

Camacho, A. (2018). *Acoso laboral o mobbing*. Editorial Universidad del Rosario.

Campo, V. R., & Klijn, T. P. (2018). Verbal abuse and mobbing in pre-hospital care services in Chile. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/7rS9tktwKBSfWZmx6xwW4Rd/abstract/?lang=es>

Carvajal, J., & Dávila, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 29(49), 95-106.

- Castro-Ospino, N., Sánchez de Gallardo, M., Espinoza-Beraún, J., & Molina-Espinoza, S. (2020). Moral harassment. Types, characteristics and risk factors in the organizational context. *Investigación Valdizana*, 14(2), 72-84, 202.
- Coloma, C., E. (2021). El impacto del COVID-19 en las mujeres trabajadoras del Perú ¿Se incrementa la desigualdad y la violencia en el trabajo? *Ius et Praxis*, (053), 249-269.
- Da Silva, A., & Saldanha, A. (2019). Mobbing and Its Impact on Interpersonal Relationships at the Workplace. *Journal of interpersonal violence*, 34(13), 2797–2812. <https://doi.org/10.1177/0886260516662850>
- De Miguel, V., & Prieto, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista Perspectivas*, (38), 25-44.
- Díaz-García, O. (2018). Bullying in Public Administration. *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Springer, Cham (Switzerland), 1-9.
- Enríquez, V. M., Antonio-Villa, N., Bello-Chavolla, O., Cuevas-García, C. F., Vargas Gutiérrez, P. L., Irma Sau-Yen, C. N., & García-Cortés, L.R. (2023). Assessment of psychological terror and its impact on mental health and quality of life in medical residents at a reference medical center in Mexico: A cross-sectional study. *PLoS One*, 18(12). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0295138>

- Estrella, A. (2020). *El mobbing y su influencia en el clima laboral en los trabajadores de la Corporación Impactex* [Bachelor's thesis]. Ambato Universidad Tecnológica Indoamérica. <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/2093>
- Fassio, A., & De Mendonça, E. (2014). Organizaciones acosadoras. Hacia la identificación de indicadores organizacionales del mobbing. *Ciencias Administrativas*, (4). <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/886>
- García, M., Tarazona, Z., & Calderón, M. (2014). Factores asociados al mobbing en docentes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco–2014. *Investigación Valdizana*, 8(2), 11-14.
- Genderlab. (2021). *Elsa: Espacios Laborales sin Acoso*. <https://elsa.genderlab.io/>.
- Gómez, I., & Hernández, L. (2014). La comunicación en tres casos de acoso laboral. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 10(2), 307-320.
- Grotto-de-Souza, J., Pohl, H., & Aguiar-Ribeiro, D. (2022). Mobbing as a source of psychological harm in workers. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 20(4), 670.
- Guimarães, C., Cançado, V., & Lima, R. (2016). Workplace moral harassment and its consequences: A case study in a federal higher education institution. *Revista de Administração (São Paulo)*, 51, 151-164.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Machado, I., Bernardes, J., Monteiro, J., & Marin, A. (2021). Stress, anxiety and depression among gastronomes: association with workplace mobbing and

work–family interaction. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94, 1797-1807.

Marín, M., L. T. (2020). *El Mobbing*. TFG_2020_MarinMunoz_LuzTatiana.pdf (316.3Kb)

Mesquita, A., Silva, A., Bezerra, H., Fontinele, T., & Neiva, Y. (2017). Mobbing: impact on mental health and job involvement in health care workers. *Revista Psicologia e Saúde*, 9(1), 3-17.

Morales, M. (2016). An approach to harassment in the workplace from a comparative perspective. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 49(147), 71-98.

Moreno, M., Beltrán, C., Estrada, J., & López, T. (2016). Prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(1), 39-45.

Ochoa, C. E., Hernández, E., Guamán, K., & Pérez, K. (2021). El acoso laboral. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 113-118.

Ortega, Y. N. (2023). *Mobbing, una realidad que podría afectar la salud mental de empleados del sector salud*. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium.

https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2421/MOBING_UNA_REALIDAD_QUE_PODR%C3%8DA_AFECTAR_SALUD_MENTAL_EMPLEADOS_SECTOR_SALUD.pdf?sequence=1

- Palma, A., Gerber, M., & Ansoleaga, E. (2022). Riesgos psicosociales laborales, características organizacionales y salud mental: El rol mediador de la violencia laboral. *Psyche (Santiago)*, *31*(1), 1-18.
- Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral-mobbing-perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, (18), 111-122. <https://doi.org/10.7440/res18.2004.10>.
- Pérez, A., & Zapata, F. (2020). Factores Psicosociales, Burnout, Mobbing y Desempeño Laboral de los Docentes de la Universidad Pública: Psychosocial Factors, Burnout, Mobbing and Work Performance of the Teachers of the Public University. *Revista Clake Education*, *1*(4), 2-2.
- Pihl-Thingvad, J., Elklit, A., Brandt, L., & Andersen, L. L. (2019). Occupational Violence and PTSD-Symptoms: A Prospective Study on the Indirect Effects of Violence Through Time Pressure and Nontraumatic Strains in the Occupational Context. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, *61*(7), 572–583. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001612>.
- Pincheira, F., & Garcés, M. (2023). Acoso laboral y felicidad subjetiva: El capital psicológico positivo como moderador. *Revista Academia & Negocios*, *9*(1), 95-112.
- Rivera, N. (2019). *Análisis del marco legal peruano con relación al mobbing o acoso psicológico en el trabajo* [tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15693>

- Rivera, N. (2020). *Análisis del marco legal peruano con relación al mobbing o acoso psicológico en el trabajo* [Doctoral dissertation]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15693>
- Rodríguez, M. (2016). *Manual acoso moral: Mobbing. Formación para el empleo*. Editorial CEP, S.L.
- Rojas, K. L., & Gómez, M. A. (2023). *Mobbing: Revisión sistemática de las propiedades psicométricas del NAQ-R*. Universidad César Vallejo.
<https://upc.aws.openrepository.com/handle/10757/667641>
- Romero, D. I. R., Cárdenas, A. L. M., Escamilla, M. S. Á., & Cazares, J. E. V. (2018). *Efectos psicológicos del acoso laboral. Una perspectiva cognitivo-conductual*. Universidad Nacional Autónoma de México.
<http://132.248.9.195/ptd2018/febrero/0771004/0771004.pdf>
- Rosario-Hernández, E., & Millán, L. (2018). Effect of the exposure to workplace bullying on turnover intention and the mediating role of job satisfaction, work engagement, and burnout. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37(1), 26-51.
- Sánchez, R, M. E. (2020). El mobbing entre congéneres en las instituciones educativas. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20).
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100102

- Santos, S., Andrade, C., Costa, I., Santos, K., Costa, S., y de Sá França, J. (2014). Assédio moral no âmbito da enfermagem: revisão integrativa da literatura. *Cogitare Enfermagem*, 19(1).
- Tafoya, S., Jaimes-Medrano, A., Carrasco-Rojas, J., Rodríguez-Machain, A., y Ortiz-León, S. (2020). Asociación del acoso psicológico con el desgaste profesional en médicos residentes de la Ciudad de México. *Investigación en Educación Médica*, 9(35), 18-27.
- Tatar, Z.B., & Yüksel, Ş. (2019). Mobbing en el lugar de trabajo: trauma psicológico y documentación de síntomas psiquiátricos. *Noro Psikiyatri Arsivi*, 56 (1), 57–62. <https://doi.org/10.29399/npa.2292>
- Tolozá, Y., & Figueroa, A. (2022). Impacto de la pandemia: Clima laboral, mobbing y burnout en funcionarios públicos chilenos. *RAN-Revista Academia & Negocios*, 8(2), 247-260.
- Torres, A. M. M. (2019). Acoso laboral (mobbing): Riesgo psicosocial emergente invisible. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional [Internet]*, 38, 127-37.
- Vilchis-Chaparro, E., & Cruz-Ruiz, L. (2023). Mobbing en médicos residentes e internos en un hospital de segundo nivel de atención en la CDMX. *Revista Mexicana de Medicina Familiar*, 10(1). <https://doi.org/10.24875/rmf.22000064>