



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

**ESTUDIO SOBRE EL ACOSO PSICOLÓGICO DENTRO DEL TRABAJO,
MOBBING: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicólogo General

Autor(a)

Cerón Aguilar Verónica Vanessa

Tutor(a)

MSc. Edwin Guillermo Valencia González

QUITO – ECUADOR

2021

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL
TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Verónica Vanessa Cerón Aguilar, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “ESTUDIO SOBRE EL ACOSO PSICOLÓGICO DENTRO DEL TRABAJO, MOBBING: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA”, como requisito para optar al grado de “Psicólogo General” y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, al día 01 días del mes de abril de 2021, firmo conforme:

Autor: Verónica Vanessa Cerón Aguilar



Firma:.....

Número de Cédula: 0923568299

Dirección: Pichincha, Quito, La Florida

Correo Electrónico: veronica.ceron99@gmail.com

Teléfono: 0992525976

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Edwin Guillermo Valencia González, con número de cédula 17166590869, en micalidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTUDIO SOBRE EL ACOSO PSICOLÓGICO DENTRO DEL TRABAJO, MOBBING: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA”, presentado por Verónica Vanessa Cerón Aguilar, para optar por el Título Psicólogo General:

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 01 de abril de 2021



.....
MSc. Edwin Guillermo Valencia González
17166590869

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicólogo General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 01 de abril de 2021



Verónica Vanessa Cerón Aguilar
0923568299

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “ESTUDIO SOBRE EL ACOSO PSICOLÓGICO DENTRO DEL TRABAJO, MOBBING: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA”, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 03 de junio de 2021



.....
MSc. Doris Jacqueline Pérez Vega
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....
MSc. María Soledad Males Villegas
VOCAL



.....
MSc. Edison Fernando Reinoso Mena
VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico principalmente a mi familia que me apoyaron a lo largo de toda mi carrera universitaria y mi vida, pero sobre todo a mi madre Elizabeth que siempre estuvo para escucharme y aconsejarme.

A Sasha quien me fue mi principal pilar de ayuda en los tiempos más difíciles y que me ayudo a no darme por vencida, por último, este trabajo lo dedico a mí misma porque pese a toda dificultad fui capaz de culminar esta etapa de mi vida con éxito y felicidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a mi tutor Edwin Valencia, quien supo guiarme durante todo este proceso de investigación, brindándome su apoyo y paciencia. De igual manera me gustaría agradecer a la Universidad Indoamérica y a todos los profesores de la facultad de psicología, quienes con su conocimiento supieron ayudarme a crecer como profesional con el paso de los semestres.

Así mismo agradezco a mis padres quienes me dieron la oportunidad de prepararme, que me impulsaron cada día a seguir adelante, dándome su apoyo en cada dificultad que tuve en mi vida.

A todas mis amistades sinceras que estuvieron conmigo en cada momento de debilidad y supieron ayudarme a no rendirme y seguir adelante, sobre todo Cynthia quien fue mi mayor soporte emocional dentro y fuera de la universidad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	2
MÉTODO	4
RESULTADOS.....	7
DISCUSIÓN	11
CONCLUSIONES.....	12
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	13

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA: “ESTUDIO SOBRE EL ACOSO PSICOLOGICO DENTRO DEL
TRABAJO, MOBBING: REVISION BIBLIOGRAFICA”**

AUTOR: Verónica Vanessa Cerón Aguilar

TUTOR: Msc. Edwin Guillermo Valencia González

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo por medio de una recopilación bibliográfica sistemática pretende realizar una descripción de los antecedentes, relevancia y forma en la que afecta el mobbing dentro de las organizaciones, recopilando una serie de datos que sean relevantes como, por ejemplo, las principales definiciones que se han dado en los últimos años según los autores más importantes, las variables, los datos de prevalencia, sus tipos, fases, como prevenir y actuar, etc. También se hablará acerca de los sujetos intervinientes dentro del acoso psicológico, sus efectos negativos sobre las víctimas y las organizaciones. Por último, se va a realizar una discusión en base a los resultados obtenidos en el trabajo, las limitaciones que se presentaron a lo largo de la recopilación de la información. Los seres humanos en capacidad de ciudadanos y de personas trabajadoras, deberían de ser capaces de reconocer, identificar y diferenciar las conductas que hostigamiento, además de saber cómo usar las estrategias que nos ayudan a afrontarlos en los diferentes casos.

Palabras Clave: *Acoso Psicológico, Afectaciones, Hostigamiento, Mobbing, Revisión bibliográfica sistemática.*

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**THEME: “STUDY ON PSYCHOLOGICAL HARASSMENT WITHIN
WORK, MOBBING: BIBLIOGRAPHIC REVIEW”**

AUTHOR: Verónica Vanessa Cerón Aguilar

TUTOR: MSc. Edwin Guillermo Valencia González

ABSTRACT

The present work with help of the systematic bibliographic compilation intends to make a description of the background, relevance and way in which mobbing affects within organizations, compiling a series of relevant data such as, for example, the main definitions that have been given in recent years according to the most important authors, the variables, prevalence data, its types, phases, how to prevent and act, etc. The subjects involved in psychological harassment, its negative effects on victims and organizations will also be discussed. Finally, a discussion will be made based on the results obtained in the work, the limitations that were presented throughout the collection of information. Human beings, as citizens and workers, should be able to recognize, identify and differentiate harassing behaviors, as well as know how to use strategies that help us to deal with them in different cases.

Keywords: *Psychological Harassment, Effects, Harassment, Mobbing, Systematic literature review.*

Estudio sobre el acoso psicológico dentro del trabajo, mobbing: Revisión Bibliográfica.

Study on psychological harassment within work, mobbing: bibliographic review

Autor: Verónica Vanessa-Cerón
ceronveronica@indoamerica.edu.ec

Tutor: MSc. Edwin Valencia-González
edwinvalencia@uti.edu.ec

Evaluador: MSc. Doris Jacqueline-Pérez
dorisperez@indoamerica.edu.ec

Evaluador: MSc. María Soledad-Males
mariamales@indoamerica.edu.ec

Evaluador: MSc. Edison Fernando-Reinoso
edisonreinoso@indoamerica.edu.ec

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Modalidad: Investigación Bibliográfica.

RESUMEN

El presente trabajo por medio de una recopilación bibliográfica sistemática pretende realizar una descripción de los antecedentes, relevancia y forma en la que afecta el mobbing dentro de las organizaciones, recopilando una serie de datos que sean relevantes como, por ejemplo, las principales definiciones que se han dado en los últimos años según los autores más importantes, las variables, los datos de prevalencia, sus tipos, fases, como prevenir y actuar, etc. También se hablará acerca de los sujetos intervinientes dentro del acoso psicológico, sus efectos negativos sobre las víctimas y las organizaciones. Por último, se va a realizar una discusión en base a los resultados obtenidos en el trabajo, las limitaciones que se presentaron a lo largo de la recopilación de la información. Lo que se trata de hacer es ayudar a los seres humanos en su capacidad de ciudadanos y de personas trabajadoras, deberían de ser capaces de reconocer, identificar y diferenciar las conductas que hostigamiento, además de saber cómo usar las estrategias que nos ayudan a afrontarlos en los diferentes casos.

ABSTRACT

The present work with help of the systematic bibliographic compilation intends to make a description of the background, relevance and way in which mobbing affects within organizations, compiling a series of relevant data such as, for example, the main definitions that have been given in recent years according to the most important authors, the prevalence data, its types, phases, how to prevent and act, etc. The variables, the prevalence data, its types, phases, how to prevent and act, etc. The victims and organizations will also be discussed. Finally, a discussion will be made based on the results obtained in the collection of information. Human beings, as citizens and workers, should be able to recognize, identify and differentiate harassing behaviors, as well as know how to use strategies that help us deal with them in different cases.

Palabras **Clave:** *Acoso Psicológico, Efectos, Hostigamiento, Mobbing, Revisión bibliográfica sistemática.* **Keywords:** *Psychological Harassment, Effects, Harassment, Mobbing, Systematic literature review.*

1. INTRODUCCION

El mobbing o también conocido como acoso laboral se refiere al comportamiento individual o grupal en donde se producen relaciones de acoso y hostigamiento entre los integrantes de una organización o equipo de trabajo, este fenómeno se desarrolla en los diferentes campos temáticos sobre todo en lo psicológico, debido a que es fenómeno complejo que conjuga e incide en diferentes factores psicológicos, sociales, éticos y jurídicos con repercusiones culturales, económicas y políticas. Es necesario comprender que para estudiarlo hay que considerar las características psicológicas de los individuos y las que son inherentes a la organización a la que pertenecen, así como el contexto social y cultural en el que funciona la organización.

El término del mobbing se ha encontrado definido por una gran variedad de autores como Hirigoyen (2001), Ausfelder (2002), Saunders, Huynh & Goodman-Delahunty (2007) como la agresión psicológica, que se va a dar de una manera sistemática con el fin de destruir u hostigar a la otra persona, mediante una serie de actuaciones hostiles, que si se los toma de una forma aislada, pueden llegar a parecer insignificantes, pero que al ser acciones que están en una repetición constante va a dar como resultado una serie de efectos perjudiciales hacia la víctima.

Estas acciones pueden ser realizadas por un individuo o por un grupo de personas hacia uno o más empleados. Al inicio estos comportamientos agresivos pueden llegar a ser sutiles y a ser realizados de forma indirecta, lo cual ocasiona que el acoso se convierta en algo aún más difícil de reconocer, detectar y de afrontar. Leymann (1996, como se citó en Arciniega, 2012) explica que, dentro de las últimas fases del acoso laboral, lo más probable es que ni la dirección ni los compañeros se ofrezcan a brindar un apoyo hacia las víctimas, sino que, al contrario, se comiencen a cuestionar el papel que tienen las mismas dentro de la situación llegando a culparlos de su propia desgracia.

Por lo cual el fenómeno del mobbing será entendido como aquella forma de abuso psicológico que tendrá lugar en el trabajo y que se basará en una conducta intimidatoria que será practicada hacia un trabajador, y que puede darse desde una posición jerárquica superior o igualmente desde un grupo jerárquico de iguales hacia los que el acosado o víctima mantiene una subordinación de hecho, estos actos serán visibles por un largo periodo de tiempo y se darán de forma reiterada dando paso a adoptar métodos de influencia que serán muy diversos.

Estos métodos van a ir desde una infravaloración de las capacidades que puede poseer el trabajador, hasta un desbordamiento laboral que se verá generado por una constante asignación

de tareas con una alta complejidad y que en su mayoría serán irrealizables, pasando igualmente por agresiones tales como lo son la ocultación de información, los problemas de difamación o el conocido trato vejatorio.

Según Einarsen (2000, como se citó en Escartín-Solanelles et al., 2010) Las víctimas que sufren de acoso laboral muchas de las veces se van a encontrar ante la dificultad de poder defenderse de manera apropiada durante la duración del proceso de acoso, lo cual da a denotar que hay una existencia de una diferencia de poder o diferencia de nivel jerárquico, el cual bien puede que sea real o puede ser percibido, entre las partes.

Los efectos del mobbing se verán centrados en la reducción de la salud tanto física como psicológica de las víctimas que lo padecen, además de afectar de una forma sumamente negativa a su bienestar y al nivel de eficiencia que va a tener el empleado, y de igual forma la eficiencia del resto de los empleados pertenecientes a la organización, el acoso dentro del área laboral ocasionará que se de paso a una serie de problemáticas tales como lo son los absentismos, las faltas o las bajas que se darán debido al acoso, además de ocasionar una degeneración en el clima laboral dentro de la empresa, el cual ocasiona un sentimiento de malestar dentro de todos los miembros convirtiéndose en un mal general. (Martel et al., 2014)

1.1 Pregunta de investigación

Por lo tanto, en el presente trabajo se intentará responder a la siguiente pregunta:

¿Cuál es la mejor manera de afrontar este fenómeno dentro de las organizaciones minimizando sus niveles de afectación dentro del persona?

El objetivo general de esta investigación es determinar el estado del arte en lo referente al mobbing y su afrontamiento en las organizaciones donde su personal se ha visto afectado. Para su desarrollo se establecen dos objetivos específicos:

1. Describir los antecedentes, relevancia y forma en la que afecta el mobbing dentro de las organizaciones.
2. Analizar los diferentes tipos instrumentos que se utilizarán en conjunto con el tipo de medidas se pueden tomar para poder realizar una prevención, intervención o detección del fenómeno del mobbing,

Esta investigación es importante y de gran relevancia para la comunidad porque nos permitirá investigar y dar a conocer la forma en la que las empresas y organizaciones hacen frente a esta problemática de acoso, la cual a largo plazo generará una afectación directa, convirtiéndose en un problema para la organización, lo cual va a permitir determinar si dentro de la organización se encuentra presente casos de acoso laboral, y en caso de encontrarse presente, ser capaces de determinar y conocer en qué nivel o en qué estado se encuentra.

Consideramos a esta investigación novedosa y de interés para la sociedad debido a que podemos reconocer el nivel de afectación de esta problemática y tomando en consideración que la sociedad se ha ido convirtiendo en una sociedad más consciente por lo cual se genera la necesidad de que

los profesionales dentro del área de la gestión humana, o aquellas personas que lideran dentro de una organización, comiencen a tomar las riendas de la prevención de este o cualquier otro tipo de acoso que pueda llegar a afectar la cotidianidad de los colaboradores. Por lo cual el presente trabajo invita a las organizaciones y a la población en general a informarse más a profundidad acerca del acoso psicológico más conocido como mobbing, adentrándose en la historia, dando a conocer la evolución por la cual ha pasado este fenómeno con el pasar de los años dentro de su terminología y definición, de igual forma ser capaces de dar a conocer la importancia de conocer los diferentes tipos de instrumentos que nos ayudan a medir el nivel de acoso dentro de las organizaciones, instrumentos que se han ido actualizando y adaptando a los diferentes países para su uso adecuado (Bernal, 2006). Posterior a su detección es importante conocer cómo actuar ante esta problemática, en este sentido la importancia de este artículo además de dar un vistazo dentro de la historia y evolución, será subrayar la responsabilidad que tienen las empresas con este fenómeno de acoso y la prevalencia que tiene la misma dentro de los diferentes países latinos.

2. MÉTODO

Para alcanzar los objetivos mencionados se ha optado por realizar un trabajo de revisión bibliográfica sistemática, la cual se encuentra compuesta por un conjunto de artículos que van a ser integrados entre sí, mediante el uso del método explícito, para que se pueda asegurar que tanto los sesgos como las limitaciones a los que se hace referencia en dicha metodología sean los mínimos posibles, consiguiendo resumir toda la información que se conoce acerca de nuestra problemática determinada.

Una revisión sistemática puede definirse como un resumen compuesto por evidencias que habitualmente va a ser realizada por un experto o por un panel de expertos en un tema determinado, esta revisión hace uso de un riguroso proceso, que tiene como finalidad minimizar los sesgos, identificar, evaluar y sintetizar los diferentes estudios para ser capaces de contestar a una pregunta clínica específica y poder extraer conclusiones sobre los datos que fueron recopilados (Urrutia, 2014).

Las revisiones sistemáticas de la bibliografía han llegado a sustituir a los comentarios que son efectuados por los expertos y a las revisiones narrativas como método de referencia para poder resumir la información publicada dentro de la bibliografía de investigación. Los comentarios que realizan los expertos y las revisiones de carácter narrativo pueden llegar a presentar sesgos que corresponden a sus autores, pero, al contrario, las revisiones bibliográficas sistemáticas usan un tipo de metodología explícita y rigurosa para poder identificar todos los artículos que sean relevantes, para el abordaje crítico de cada artículo y para sintetizar la evidencia. (Hemingway P, 2009)

Las fuentes de investigación son los mismos estudios clínicos o de investigación que se encuentran disponibles dentro de las diferentes bases de datos que se encuentran en el internet, de los cuales se procederá a extraer los datos a combinar. Las etapas que se dan en una revisión sistemática son la formulación de la pregunta que se planteó para la revisión, la definición de las

fuentes y del método de búsqueda, definición y aplicación de diferentes criterios que nos permitirá seleccionar diferentes estudios, análisis críticos de los estudios; extracción y síntesis de los resultados encontrados en los estudios; y conclusiones e inferencias. (Boné, 2017)

Los pasos que ayudan a la realización de una revisión bibliográfica sistemática, son los siguientes:

1. Desarrollar una pregunta que sea clara

Como primer paso esta la pregunta que tiene como fin responder una revisión sistemática, dicha pregunta deberá de encontrarse formulada con una completa claridad, debido a que, si no existe una pregunta clara, se va a dificultar el llevar a cabo una búsqueda precisa dentro de la bibliografía. La falta de claridad en la pregunta puede llegar a ocasionar que se dedique un tiempo extra, este tiempo se dará con la finalidad de aclarar la pregunta y para realizar una nueva búsqueda basada en función de los nuevos detalles de la pregunta.

2. Realización de una búsqueda inicial en los diferentes tipos de fuentes bibliográficas

Una vez que se ha formulado una pregunta clara, se procederá a efectuar la búsqueda inicial dentro de las bibliografías, esto para poder determinar y revisar si ya se ha publicado con anterioridad o existe alguna revisión sistemática con la misma pregunta. Para ser capaces de despejar esta duda es necesario que se realice una búsqueda preliminar que nos permita revisar la pregunta y de darse el caso de que ya exista, poder abordarla desde un aspecto o punto de vista distinto.

Dicha búsqueda, deberá de ser realizada por lo menos por un total de dos participantes independientes, de esta manera el proceso será lo más objetivo posible, lo cual disminuye al máximo la posibilidad de que se den sesgos en el estudio. Los resultados que vayan a ser obtenidos en la búsqueda, deberán de ser expuestos de una forma clara. Las búsquedas de las fuentes deberán de ser realizadas en las diversas bases de datos electrónicas, de una forma manual dentro de las revistas, en literatura para que de esta manera no se omita información.

3. Realización de búsquedas detalladas dentro de la bibliografía

En este paso las búsquedas detalladas y de alta calidad dentro de las bibliografías representaran el elemento sobre el cual se va a fundamentar la revisión bibliográfica sistemática, tanto la búsqueda inicial como las demás búsquedas en las bibliografías, tienen como fin perseguir el objetivo de la identificación de todos los artículos que sean relevantes para la pregunta que fue planteada.

4. Selección de los artículos

La selección inicial se realizará basándose en los resúmenes y los títulos de la información que está disponible, permitiendo identificar los artículos que van a ser potencialmente elegibles. Una vez que se han definido, se procederá a analizarlos en su totalidad y por completo los artículos seleccionados, para posteriormente realizar la selección final por medio de criterios de inclusión que nos permitirán analizar de una forma crítica los artículos, obteniendo solo los que respondan claramente la pregunta que ya fue planteada anteriormente. En este paso resulta sumamente útil

el uso de los diagramas de flujo, ya que nos permite presentar el proceso de selección realizado, dentro de los cuales se especificará desde el número inicial de artículos que son potencialmente elegibles según la búsqueda realizada hasta los que finalmente serán incluidos, todo este proceso especificando los motivos por los cuales fueron excluidos los trabajos que no se tomaron en consideración al final.

5. Análisis estadístico

Los resultados que fueron obtenidos en cada uno de los artículos estudiados pueden compararse y resumirse mediante el análisis estadístico. Dentro de las revisiones sistemáticas el método que más se ha utilizado son los meta-análisis, estos van a corresponder a un análisis estadístico de los resultados de diferentes estudios independientes. Realizar o no un meta-análisis dentro de la revisión sistemática dependerá de la evaluación en cada caso y se deberá de considerar el tipo y la calidad de los datos que fueron previamente obtenidos en la misma revisión, esto es debido a que no siempre es favorable realizar este meta-análisis, hay que tener en consideración que el fin último que tienen las revisiones sistemáticas es el proveer herramientas que sean prácticas y ayuden a la toma de decisiones, por lo cual la presentación de los resultados es un punto crucial para su utilidad.

El presente trabajo de investigación es un estudio de tipo documental bibliográfico que tendrá su base en la recopilación, la integración, la organización, el análisis, la selección y la evaluación de los documentos que contienen la información teórica y empírica existente acerca de la presente problemática a tratar, estos documentos de tipo científico serán provenientes de las diferentes plataformas científicas, teniendo como principal objetivo describir y dar a conocer la problemática que representa el acoso laboral en las empresas, las formas en las que puede llegar a presentar, la frecuencia con la que se da, los actores que se encuentran involucrados, el impacto que tienen estas conductas dentro de las relaciones empresarios trabajadores. En síntesis, el estudio pretende entender y describir el acoso laboral en la empresa, desde una metodología que va a hacer posible la observación del fenómeno como un proceso que se encuentra construido socialmente por los actores implicados, cabe decir que el acoso es un acto internacional.

2.1 Estrategia de búsqueda

El análisis que se utilizó, fue un análisis de contenido de tipo semántico, este análisis nos permite observar de qué manera se relaciona el contenido que fue desplegado a partir de la palabra clave en cada documento buscado. Para la realización de este proceso se procedió a establecer diferentes criterios de selección, búsqueda y la relevancia que tiene con el tema de la investigación.

Los buscadores que fueron utilizados para esta selección dentro del presente trabajo fueron Scielo, Elsevier, Scopus, Google Scholar, Dialnet y varias fuentes bibliográficas relacionadas en los buscadores de Google Chrome, Microsoft Edge y Navegador Opera GX. Dando como resultado una muestra que se conformó por un aproximado de 20y documentos que se obtuvieron y seleccionaron mediante el uso de palabras claves tales como: Mobbing, reducción, elementos, métodos, solución, desempeño laboral, trabajadores, agresores.

2.2 Criterios de inclusión

Estos documentos cumplían con los diferentes criterios de inclusión propuestos para este estudio: (1) artículos de revisión bibliográfica, revistas de divulgación científica y estudios empíricos sobre acoso psicológico en el ámbito laboral; (2) contenido escrito preferiblemente en idioma español, que incluyan a España y Latinoamérica. (4) artículos que permitieran y se encaminen a analizar las variables tanto dependientes como independientes del mobbing; (5) artículos a texto completo.

2.3 Criterios de exclusión

Los criterios que fueron usados para la exclusión se detallan a continuación: (1) estudios que eran de tipo cualitativos y que no cumplían con los criterios de búsqueda que fueron establecidos y (2) aquellos artículos de contenido que no era posible recopilar o que contenía información que se encontraba repetida anteriormente.

Posterior a este proceso, se procedió a realizar la lectura y la revisión de los artículos, dando paso a la clasificación y la categorización de los hallazgos en base a los aspectos que se consideraron más relevantes y comunes, esto nos permitió que se resaltaran aquellos aspectos que se consideran son los más importantes y relevantes dentro de la revisión, de igual forma la eliminación de aquellos documentos y artículos que no se encontraban dentro de los criterios de inclusión propuestos, todo este proceso se llevó a cabo mediante la lectura del título y del resumen, y mediante una lectura de tipo crítica completa hacia los trabajos que se observaba que podían ser potencialmente relevantes.

3. RESULTADOS

El mobbing es una problemática que puede llegar a generar lo que se conoce como una jubilación anticipada en algunos miembros de las empresas, este fenómeno es considerado como un problema laboral que da paso al ausentismo y un bajo nivel de productividad. Se calcula que alrededor del 5 al 16 por ciento de los suicidios anuales en países industrializados son producto de las víctimas del mobbing.

Partiendo en base a los datos recopilados de los diferentes artículos, se puede observar que existen diferencias cuantitativas y porcentuales entre el grupo poblacional de hombres y mujeres, siendo que la población femenina sea la más propensa a sufrir o padecer todo tipo de acosos, sobre todo el acoso de tipo psicológico dentro de sus lugares de trabajo. En términos de edad de los sujetos que han sido afectados por situaciones de mobbing, se pudo evidenciar que las edades actuales se encuentran distribuidas prácticamente a lo largo de todo el rango de la vida laboral de una persona; es decir desde que desde los 16 años de edad que es cuando las personas comienzan a insertarse en el mundo laboral, hasta los 65 años, siendo que la media va desde los 33 a los 35 años, debido a que no existe una gran cantidad de datos y estudios, el presente estudio fue limitado a ofrecer datos cuantitativos que están abordados de una manera más global. (Selva, 2016)

Figura 1.

Rango de edad y sexo de personas afectadas por el mobbing.

Sexo	Prevalencia	Edad en años dentro de ambos sexos
Hombre	4,16 %	m. e. 16 - E.L. 65
Mujer	33,33 %	m. e. 16 - E. L. 65 M 33-35

*m. e.= Mínimo de Edad, E.L.= Edad Límite, M = Media de Edad

Nota. Adaptado de Rango de edad y sexo de personas afectadas por el mobbing. Arenas., 2016

En base a los datos dentro que se evidencian dentro del área laboral, se puede observar que dentro del sector público a diferencia del sector privado se genera una mayor, este es un dato en el cual una gran parte de los investigadores dentro de la investigación han coincidido. Adentrándonos en el tema de la sintomatología que presentan las víctimas o las personas que han sufrido de acoso o de alguna situación derivada de acoso psicológico es muy diversa, pese a que el acoso además de ocasionar consecuencias psíquicas, provoca también una serie de consecuencias tanto físicas como sociales y laborales, debido a que el gran protagonismo es abarcado por el nivel psíquico, se puede observar que son la ansiedad y depresión (ver tabla 2) quienes abarcan los porcentajes más altos y que se consideran como la principal sintomatología que se presentará más frecuente y comúnmente en los trabajadores, esto puede estar desencadenado debido a que se encuentran expuestos prolongadamente al estrés. Es necesario que se destaque que el acoso laboral no va a impactar únicamente a las personas que lo están padeciendo, sino que también tendrá grandes repercusiones negativas para la organización, teniendo en cuenta que esta misma es el factor clave para que se dé el inicio del acoso laboral, acompañado del estilo de liderazgo, las dinámicas de los grupos y el tipo de comunicación que tienen en su tipo de cultura organizacional pueden favorecer a la aparición del mobbing.

Figura 2.

Efectos que se producen debido al mobbing.

Efectos	Porcentaje
Ansiedad	41,6%
Depresión	41,6%
Estrés	33,3%

Nota. Adaptado de Efectos que se producen debido al mobbing. Arenas., 2016

Las afectaciones y daños producidos por el acoso laboral en las víctimas van a estar manifestado gradualmente por medio de la depresión, el estrés, la ansiedad, el insomnio, irritabilidad, fatiga, algunos cambios dentro de la personalidad, etc. Dichos daños van encontrarse manifestado dentro de los niveles, psíquicos, físicos y sociales.

El acoso puede estar motivado por sentimientos de envidia, celos, inferioridad, competición o por promoción, también puede darse por la llegada de nuevo personal a la empresa o simplemente por la necesidad de satisfacer sus deseos personales de agredir o tener control sobre los otros. En algunos de los casos el acoso se da únicamente por la presencia de la víctima, la cual poseerá de características que inconscientemente ocasionaran que se activen una serie de reacciones en el subconsciente del agresor, las cuales pueden ser ocasionadas por algún problema psicológico en la vida del agresor.

3.1 Criterios de identificación

Según Arciniega (2012), el acoso laboral a diferencia de los conflictos normales espontáneos, sigue una serie de pasos y criterios particulares de identificación que nos ayudan a determinar si se trata de un caso de mobbing o no, estos criterios son:

1. Existencia de uno o de más conductas reconocidas como hostigamiento.
2. Debe de existir continuidad en el tiempo y la frecuencia, el acoso no es un evento que se da de un día al otro, al contrario, se trata de un proceso lento que se da reiteradamente y que a la larga adquiere cierto nivel de gravedad. Se debe de dar en una frecuencia semanal por lo menos por un tiempo prologando de seis meses.
3. La intencionalidad es otro de los factores que ayudan a determinan si se trata de mobbing, se debe señalar si el comportamiento esta direccionado a dañar o castigar, afectando psicológicamente al trabajador con el fin de que sea expulsado o renuncie.
4. Las acciones de acoso deben de darse en el lugar de trabajo y provenir de parte de uno o de varios individuos de la empresa, la víctima y el acosador pueden compartir el mismo nivel jerárquico o puede tener una relación jefe-subordinado.

Se debe de realizar un correcto diagnóstico diferencial con respecto al acoso psicológico dentro del trabajo y las otras problemáticas, si se realiza un diagnostico errado se puede llegar a cometer el error de trivializar al problema. El término mobbing no va a abarcar a los otros tipos de conflictos interpersonales que se puedan dar dentro de la empresa y que desencadenen una situación de violencia o agresión. El uso incorrecto del término va a desencadenar una expansión incontrolada del concepto, lo cual lo va a desnaturalizar, si esto sucede se va a dar la ausencia de tratamientos serios que van a acabar perjudicando a las verdaderas víctimas de acoso.

Dentro del mobbing es necesario realizar hincapié en la importancia de tomar una serie de medidas preventivas que nos ayude a abordar el problema antes de que este ocurra, siendo capaces de evitar su crecimiento, esto se hace en mayor medida debido a la importancia de las consecuencias. Dependiendo de donde parta la respuesta de acción, las medidas preventivas se pueden dividir en dos apartados. El primer método preventivo es aquel que se va a dar desde la organización, para ello es necesario que se conozcan los elementos que están conformando a la organización, sus problemas y la forma en la que estos afectan a sus trabajadores ya sea de una manera indirecta o directa, posterior a este análisis se procederá a la definición de metas y estrategias participativas; presentar una mayor atención e importancia a los procesos de

reclutamiento y selección; creación de programas que incluyan protocolos de actuación en caso de que la empresa presente acoso laboral, que los empleados tengan un entrenamiento sistemático que ayude a desarrollar sus habilidades asertivas e interpersonales para usarlas como un método de defensa de primer nivel ante el acoso, les ayudara a saber manejarlo de mejor manera.

El segundo método de prevención es el que se va a dar desde la víctima, dentro de esta prevención se deben de señalar los factores que pueden ayudar a aumentar la efectividad con que la persona pueda hacer frente a una situación de acoso en el trabajo. Estos factores de resistencia se dividen en tener una buena forma física y mental que lo ayuden a sobrellevar el acoso; una alta confianza en sí mismo; tener apoyo social; tener capacidad de desenvolverse en un entorno social, reconocer todos estos factores ayudara a que la víctima conozca sea capaz de reforzarlos y de ponerlos en práctica.

El punto clave para que el mobbing no afecte a una empresa es la prevención, la cual deberá de darse desde las primeras fases de apareamiento, si se consigue detectar que se está dando una situación de hostigamiento es crucial que los trabajadores tomen cartas en el asunto y lo comuniquen cuanto antes, describiendo las circunstancias que está viviendo la víctima, se debe de tener un comportamiento bastante asertivo y contar con todo el apoyo por parte de los representantes de los trabajadores, todo este proceso de lleva a cabo con el fin de lograr bloquear o frenar el acoso. La mayoría de las veces presentar una queja formal o una denuncia a los órganos controladores darán paso a la intervención por parte de un delegado, dando apertura a un proceso judicial y poniendo fin al acoso, es a partir de este momento que se puede comenzar a plantear el tratamiento a efectuarse en las víctimas, este tratamiento deberá de seguir una línea de trabajo adecuado que va desde un tratamiento médico hasta la adopción de medidas que ayuden a evitar el impacto patogénico dentro de las condiciones de trabajo.

Figura 3.

Estrategias de prevención e intervención

Estrategias de Prevención	Estrategias de Intervención
-Ser conscientes de la situación. -Generar una red de apoyo para víctimas.	- Detectar al agresor y la víctima. - Proporcionar soluciones rápidas y eficaces.
-Adecuado manejo de conflictos.	-Aplicar la sanción adecuada al agresor.
-Fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el trabajo, mejorando el clima laboral.	-Brindar ayuda especializada a la víctima

Nota. Adaptado de Estrategias de prevención e intervención. Arenas., 2016

4. DISCUSIÓN

El acoso laboral ha sido nombrado y conocido con la palabra en inglés “mobbing”, en todas las definiciones existentes de este término existe un común denominador, este común se basa en el hostigamiento por parte de o de los empleados hacia otro u otros compañeros, que tendrá como fin obligar a la persona a abandonar su puesto dentro de la organización, además de estar acompañado por una serie de complicaciones a un nivel psicológico, dichas complicaciones serán producto del hostigamiento vivido por la víctima. Este concepto está presente en los tiempos actuales y se encuentra en una constante evolución de la mano de la sociedad en la que nos vivimos.

Se podría considerar que este fenómeno es tan antiguo como las organizaciones mismas y que es un acto inevitable que se da debido a las interacciones sociales que tienen los empleados, lo cierto es que, si bien este fenómeno lleva presente desde varios años atrás, no es hasta 1976 que Brodsky nos habla acerca de un trabajador que está siendo hostigado. El creer que el hostigamiento o las acciones mal intencionadas son inevitables, solo ocasiona que las personas y los miembros de las empresas se excusen, considerándolo como un acto normal, además de que se va a desvalorizar el sufrimiento de las víctimas quienes se encuentran en un constante ambiente de maltrato y hostigamiento en su lugar de trabajo. Muchas de las ocasiones los miembros de las empresas suelen escudarse o pensar que estas acciones de hostigamiento no son más que acciones competitivas entre colegas. Como miembros de una organización debemos de ser capaces de poder diferenciar a una persona motivadora de una que es agresiva con sus compañeros de trabajo, ya que si no se logra diferenciar estas actitudes, el clima laboral va a verse terriblemente afectado trayendo consigo una serie de efectos negativos para la empresa, la cual va a observar una deficiencia de la productividad y del desempeño de los trabajadores, a esto debemos agregar que al momento de generarse abandonos por parte de quienes sufren de acoso, la organización o empresa tendrá que realizar procesos de selección y contratación con mayor frecuencia que aquellas empresas que no padecen de acoso entre los miembros de su personal, esto conllevará a sufrir una serie de pérdidas a nivel tanto económico como de tiempo para la empresa.

Los sujetos participantes tales como el sujeto acosador suelen tener un patrón, este patrón consiste en que el victimario tiende a ser una persona con complejos de inferioridad, de igual forma tiende a tener sentimientos de temor y frustración encerrada dentro de sí mismos, estos sentimientos se van a proyectar hacia el sujeto que será acosado. Con respecto a las víctimas, en su mayoría suelen ser personas introvertidas que no son capaces de defenderse por sí solos, pese a esto aún no se ha encontrado un patrón estable que pueda ayudar a determinar el tipo de personalidad o características que poseen las potenciales víctimas del acoso, por lo cual actualmente cualquier persona puede ser objeto de acoso laboral.

Pese a que el acoso laboral es una acción que se ha llevado a cabo desde siempre, no es posible evidenciar la existencia de un gran número de estudios con respecto al mobbing y menos estudios

que se hayan realizado en Latinoamérica, en donde los estudios de este fenómeno son sumamente escasos y los que existen son únicamente una serie de recopilaciones de estudios anteriores, sin nuevos estudios o propuesta de mejora, por lo cual no se puede encontrar nuevos términos o nuevos conceptos con respecto al acoso en el trabajo, con respecto a las herramientas que se usan para medir o determinar el nivel de mobbing en las empresas, se encuentran en su mayoría en inglés lo cual va a suponer una limitante para las organizaciones hispanohablantes que deseen medir el nivel de acoso psicológico en sus empresas, si realizar la medición de mobbing ya es una tarea difícil de realizar con certeza debido a sus características tanto objetivas como subjetivas, sus requisitos determinados y las fases, que van a dar como resultado los comportamientos de acoso, estos pueden llegar a ser tan sutiles, difíciles de advertir o prevenir y más aun de comprobar, esto se vuelve mucho más complicado al no poseer de instrumentos de valoración traducidos o netamente creados por personas hispanohablantes, es debido a esto que varios de los autores hacen un especial énfasis en realizar análisis acerca de la frecuencia, los lapsos y la intensidad de las acciones de hostigamiento. De aquí nace la importancia de tener estudios acerca de la comunicación simbólica, durante todo el proceso de detección.

5. CONCLUSIONES

- Realizar una correcta detección determinando las causas del mobbing, en qué fase se encuentra y como prevenirlas, se logrará afrontar este fenómeno, dando paso a un mejoramiento de la cultura organizacional y reducción del acoso, el cual muchas de las ocasiones se dan mayormente en la población femenina y los miembros con una edad superior a los 55 años según los estudios sociodemográficos. Prevenir este fenómeno en las organizaciones implica no solo tener en cuenta los factores personales, sino que también los factores organizacionales, considerando la posibilidad de definirlo como un riesgo psicosocial que se encuentran dentro de las medidas usadas para la prevención de la salud laboral de los empleados.
- Comprendemos que una correcta descripción y comprensión de los antecedentes, relevancia y forma de los niveles de afectación del mobbing, nos permite dar un mejor seguimiento y mejoramiento a cada una de estas situaciones, permitiéndonos reducir el índice de acoso y afectación que produce esta problemática, que ha generado un quiebre en la relaciones e interacciones sociales en las diferentes organizaciones donde ha tenido no solo afectación en el ambiente y entorno sino también ha generado una afectación directa en el personal.
- Conocer y entender las fases que componen el mobbing nos va a permitir apreciar el acoso como un proceso que sigue una serie de pasos, al conocer estos pasos lo podemos vincular con la importancia de los factores organizacionales, siendo capaces de resaltar la generación de hipótesis organizacionales acerca de las acciones relevantes que van a permitir ver la importancia de la estigmatización de la víctima, facilitando los elementos de detección para poder conocer en qué tipo de fase se encuentran las víctimas al

momento de realizar la investigación debido a la hipótesis, esto se realiza con el fin de hacer un diagnóstico correcto de la situación en la que está la empresa.

- Como organizaciones o empresas es nuestra labor elevar el nivel de importancia y de conciencia con respecto al acoso, el cual no se acaba cuando la víctima se retira de la empresa, los efectos psicológicos como la ansiedad, la fatiga, la depresión, es algo que acompañara a la víctima a lo largo de su vida laboral; la elaboración de los mecanismos protectores que brindan los psicólogos de las organizaciones, conjunto un amplio enfoque de prevención, van a ayudar al mejoramiento y crecimiento de la empresa. Este tipo de problemática nos obliga a continuar profundizando acerca de las causas organizacionales que da paso al cometimiento de este tipo de violencia, en base al uso de una perspectiva que sea más integral además de multidisciplinaria, con el fin de poder aumentar las estrategias institucionales.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Arciniega Rosa Silva. (2012a). Factores organizacionales en la comprensión del mobbing. Universidad Iberoamericana. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133924623009>
- Arciniega, R. S. (2012b). Factores organizacionales en la comprensión del mobbing. Universidad Iberoamericana. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133924623009>
- Austria, F. de M. M. (2013). Mobbing en las organizaciones. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 2(3). <https://doi.org/10.29057/icea.v2i3.63>
- Bernal, A. O. (2006a). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 22(1), 101-121. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045005.pdf>
- Boné, M. L. (2017). Mobbing: Características específicas e intervenciones preventivas en las organizaciones de hoy. 46. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Argentina]. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/495/1/doc.pdf>
- Chávez, A. M. R. (2005). El Acoso o «mobbing» laboral. Revista de derecho, 1-17. <https://www.redalyc.org/pdf/851/85102409.pdf>
- Escartín-Solanelles, J., Arrieta-Salas, C., & Rodríguez-Carballeira, Á. (2010). «Mobbing» o acoso laboral: Revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio. Artículo actualidades en Psicología, 23-24(110-111), 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/1332/133217282001.pdf>
- Hemingway P, B. N. (2009). ¿Qué es una revisión sistemática?
- Hirigoyen, M.-F. (1999). El acoso moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Paidós. 1-57, 60 – 161

https://diariofemenino.com.ar/documentos/el_acoso_moral._el_maltrato_psicologico_en_la_vida_cotidiana.pdf

- Leymann, H. (1996). El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el Trabajo (S. Navarrete Vázquez, Trad.). *European journal of work and organizational psychology*, 5, 165-184. <https://www.kwesthues.com/e-LeymannEJWOP1996.pdf>
- López-Cabarcos, M. Á., Vázquez-Rodríguez, P., & Picón-Prado, E. (2008). Un Estudio Empírico Sobre Las Características Distintivas De Las Víctimas De Mobbing. *Revista Mexicana de Psicología*, 25(2), 223-235. <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016308003.pdf>
- Lozano, G. M. (2003). El Mobbing. Una realidad laboral. *Información psicológica*, (81), 43-54.
- Martel, M. C. V., Mayor, J. J. D., & Mateo, R. S. (2014a). Consecuencias Y Responsabilidades De La Empresa Ante El Mobbing. *Revista Ciencia y Sociedad*, 39(3), 413-440. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87031897002.pdf>
- Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., Villanueva, J., Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018). Revisiones Sistemáticas: Definición y nociones básicas. *Revista clínica de periodoncia, implantología y rehabilitación oral*, 11(3), 184-186. <https://doi.org/10.4067/S0719-01072018000300184>
- Moreno, M. P., & Beltrán, C. A. (2012). Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para bolivia y ecuador. 9-10. *Revista Peruana de Psicología*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000100004
- Orozco, J. G. C., & Londoño, C. A. D. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia, *Universidad nacional de Manizales* 29(49), 95-106. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a11.pdf>
- Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral-mobbing-perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, 18, 111-122. <https://www.redalyc.org/pdf/815/81501811.pdf>
- Psoteg, C. (s. f.). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Disertación de la Universidad de Oviedo*. 10. <http://www.psicothema.com/pdf/3041.pdf>
- Riesenberg, L. A., & Justice, E. M. (2014). Revisión sistemática de la bibliografía (parte 1). *Revista Rincon de la Investigación* 31(6), 61-64. <https://doi.org/10.1016/j.nursi.2014.12.019>