ESTADO DEL ARTE DEL CONCEPTO ACOSO LABORAL (MOBBING)

Trabajo de grado para optar por el título de Psicóloga

Irma Milena Moreno Castro

Directora

PS. Doris Amparo Barreto Osma

Universidad Autónoma de Bucaramanga

Facultad de ciencias de la salud

Programa de Psicología

Bucaramanga

2013

Tabla de Contenido

ESTADO DEL ARTE DEL CONCEPTO DE ACOSO LABORAL (MOBBING) 7
Planteamiento del problema 9
Objetivos 11
Objetivo general
Objetivo específico
Marco teórico del concepto de Acoso laboral 12
Clasificaciones del acoso laboral 14
Modelos teóricos del acoso laboral 17
Consecuencias del acoso laboral 21
Instrumentos de medida del Acoso Laboral 23
Legislación del acoso laboral 25
Método 29
Instrumento 30
Resultados 32
Discusión 48
Referencias 54
Cibergrafía 56
Apéndices 57

Lista de Tablas

Tabla 1. Tabla Resumen 32

Lista de gráficas

Gráfica 1: Esquema Ficha Reseña bibliográfica 30
Gráfica 2: Esquema Ficha Textual 31
Gráfica 3: Esquema Ficha Resumen 31
Gráfica 4: Países 44
Gráfica 5: Años 45
Gráfica 6: Revistas 46
Gráfica 7: Revistas en diferentes idiomas 47

Lista de Apéndices

Apéndice A: Fichas de Reseña Bibliográfica 57
Apéndice B: Fichas Textuales 79
Apéndice C: Fichas Resumen 92

Resumen

El propósito de esta investigación fue realizar un estado del arte del concepto de Acoso laboral o Mobbing, debido al incremento que el fenómeno ha presentado en la última década y el auge en su investigación en el mundo y en Colombia. Se realizó un estudio de tipo cualitativo, apoyado en diversas fuentes de investigación, 60 artículos electrónicos, dos tesis y un libro. Esta información se organizó en fichas bibliográficas de diferentes tipos, que permitieron analizar y hallar los siguientes resultados; aunque el mobbing no ha logrado una única definición, los conceptos y definiciones del acoso laboral o mobbing, independientemente del autor y la época, tienen tres características en común: la repetición de actos negativos hacia una persona en su trabajo, incapacidad de la víctima para defenderse y gravedad de las consecuencias indeseables sobre dicha víctima; por medio de las clasificaciones del acoso laboral y sus modelos teóricos, es posible entender un poco más acerca del fenómeno; la legislación es una parte importante ya que permite castigar y a su vez prevenir que se dé el acoso laboral dentro de las organizaciones; a su vez, se encontró que los países con mayor número de investigaciones son: España, el cual ha sido el país pionero en la investigación del acoso laboral, en su reglamentación y propuestas de prevención e intervención, le siguen Colombia, Turquía, Venezuela, Italia y Australia; Los años en los que se encontraron mayor número de publicaciones fueron el 2008, 2010, 2012; y menor número de publicaciones en el 2004, 2005, lo que evidencia que a medida que va pasando el tiempo, el interés hacia este fenómeno llamado Acoso laboral o Mobbing va en aumento.

ESTADO DEL ARTE DEL CONCEPTO DE ACOSO LABORAL (MOBBING)

Con el paso del tiempo, el avance del mundo, la tecnología, la globalización y un capitalismo cada vez más firme, la esencia de la persona se va haciendo más material y menos humana, pues aquél que tiene más, ya sea dinero, poder o influencia, es quien lleva las de ganar. Esta sociedad del "más fuerte", ha sido la encargada de generar en las personas, el afán de llegar primero y de tener más, un individualismo donde no importan los medios como se pueda lograr el fin, donde se pasa por encima de los demás, con un egoísmo latente que genera dificultades en diferentes ámbitos de la vida, como la falta de comunicación, la violencia o el divorcio en el ámbito familiar; el matoneo o *bullying* en el ámbito educativo, o el acoso laboral en el ámbito organizacional.

El acoso laboral o *mobbing*, se entiende como un fenómeno que trata del abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo y/o desde un superior hacia su subordinado, acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas (Hirigoyen, 2001 y González, 2003, citados por Giraldo 2005). Este fenómeno trae consigo consecuencias en la persona que lo sufre,a nivel físico como manifestaciones psicosomáticas, conductas de exclusión, evitación o aislamiento; a nivel psicológico, como ansiedad constante, sentimientos de fracaso y baja autoestima; y a nivel emocional como desmotivación, agresividad u hostilidad. Consecuencias que se pueden agravar debido a que la víctima no entiende lo que está sucediendo y, generalmente, cuando lo entiende ya es demasiado tarde para evitar el sufrimiento.

A nivel organizacional también habrá consecuencias, pues un empleado víctima de acoso no tendrá el mismo rendimiento, habrá mayor rotación laboral, ausentismos y mayor accidentalidad, factores que afectarán de manera significativa la competitividad de la empresa.

Este fenómeno ha sido estudiado aproximadamente hace más de medio siglo, y fue Leymann, uno de los pioneros en el uso y definición del término. A través del tiempo y con el auge que este fenómeno ha tenido, son diversas las investigaciones que se han llevado a cabo, diferentes los conceptos que se han creado y teorías acerca del origen, los factores de riesgo y la

prevalencia del acoso laboral alrededor del mundo, estudios que han tenido en cuenta variables como la personalidad narcisista del abusador, la personalidad de la víctima y la relación con diferentes trastornos como la fobia social y el estrés postraumático, y aspectos organizacionales que tienen una relación directa con la incidencia del acoso como el direccionamiento rígido, la cultura de la sociedad, etc.

Colombia no ha sido la excepción en materia de estudios acerca del acoso laboral.El 2006 fue un año clave debido ala creación de la LEY 1010, "por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir, y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo" y que fue reforzada en el 2012 con la resolución 00000652, por la cual "se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas".

Estas leyes han sido creadas, gracias a la delimitación y estudios acerca del acoso laboral, fenómeno que en los últimos años ha ido en aumento y el cual fue objeto de esta investigación,la cual consta de una revisión documental de diversas fuentes como artículos electrónicos en revistas indexadas, libros y medios de comunicación, que permitieronrecopilar información acerca del concepto de acoso laboral o *mobbing*, sus diferentes teorías, estudios y leyes, investigación desde la cual también fue posible hacer énfasis en el papel de la psicología dentro de las organizaciones.

Planteamiento del Problema

Según plantean Moreno, Rodríguez, Garrosa, y Morante, (2005), hace más de una década, el acoso laboral está siendo reconocido internacionalmente como un serio problema tanto en el ámbito laboral como en el social. El incremento de la conciencia social del problema ha sido constante, en parte debido a la constatación de la amplitud y profundidad de sus consecuencias.

Las investigaciones indican que el acoso laboral o *«mobbing*» tiene claros efectos sobre la salud de los trabajadores, y que, en general, las consecuencias de este riesgo psicosocial son amplias e inciden en la práctica de los profesionales afectados en forma muy variada; a nivel individual, las víctimas presentan un amplio número de síntomas de estrés (Brodsky, 1976; Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Fidalgo y Piñuel, 2004; González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003; Mikkelsen y Einarsen, 2002 citados por Moreno et al., 2005) y elevados síntomas psicosomáticos, así como enfermedades físicas y baja satisfacción laboral. A nivel organizacional se ha comprobado que el acoso psicológico está asociado con altas tasas de absentismo, numerosos intentos de abandonar la organización y con una alta rotación laboral.

Las amplias consecuencias resultantes del acoso laboral, han convertido este fenómeno en un tema de gran interés público. La Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo indica que casi uno de cada diez (9%) trabajadores dice estar sometido a intimidaciones en su trabajo (Paoli y Merllie, 2000, citados por Muñoz et al. 2006).

En Colombia, es importante anotar que el Ministerio de la Protección Social, mediante convenio con la Universidad de Antioquia, realizó en el 2004 un estudio descriptivo sobre la violencia en el trabajo en Colombia, sus formas y consecuencias en empresas que desarrollan actividades económicas de investigación y vigilancia privada, transporte por carretera y transporte urbano, sector financiero y prestadores de servicios de salud en las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali. Al comparar los resultados de esta investigación con los del estudio realizado en Europa en el año 2000, se observa que el acoso psicológico duplica la prevalencia de Europa. Es de resaltar que en Colombia el 20% de los trabajadores está expuesto a acoso laboral (Peralta, 2005).

El periódico EL TIEMPO en su artículo ‘El matoneo laboral, un fenómeno creciente en Colombia’ publicado en el año 2012, menciona que de acuerdo con la Asociación Colombiana de Psiquiatría, se estima que alrededor del 19 por ciento de los trabajadores del país (uno de cada cinco) estarían siendo víctima de presiones de este tipo. Desde el 2006, año en que se expidió la ley 1010 para contrarrestarlo, el Ministerio del Trabajo ha abierto 4.849 investigaciones por esta causa. En el primer semestre de este año se registraron 655, más de la mitad del 2011.

El aumento en la incidencia del acoso laboral y el auge en nuevas investigaciones sobre el fenómeno, llevaron a realizar una exploración documental de los significados, las nociones, teorías y evolución a través del tiempo del concepto, y de esta manera responder a la siguiente pregunta:

¿Cuál es el estado del arte acerca del concepto de acoso laboral en el mundo y en Colombia?

Objetivo General

Realizar un estado del arte del concepto acoso laboral o *mobbing*, mediante una investigación documental, recopilando información acerca de que se ha investigado hasta los últimos días, diferentes conceptos, nociones, teorías y autores que han influido en su construcción.

Objetivos específicos

Indagar sobre el fenómeno de Acoso laboral o mobbing, mediante la revisión detallada de documentos que traten acerca del tema a nivel mundial y nacional.

Organizar la información recopilada por medio de fichas bibliográficas que permitan analizar la información acerca del fenómeno de Acoso laboral o mobbing.

Analizar los resultados del estudio y así establecer conclusiones acerca de la investigación en Acoso laboral (mobbing).

Marco teórico del concepto de Acoso Laboral (Mobbing)

El estudio del concepto de acoso laboral, ha tenido diferentes autores y metodologías de investigación lo que ha generado el surgimiento de diversas definiciones a través de la historia.

La palabra mobbing proviene del inglés "mob", que significa *"multitud excitada alrededor de algo o dealguien, ya sea en forma devota o en forma contraria"*. El sustantivo "mob" hace referencia al: "gentío", "vulgo", "plebe" o "populacho", mientras que el verbo "tomob" describe la acción de ese gentío de agolparse o atestarse en torno a algo o bien, la de asediar o atacar en masa a alguien. El mobbing, por lo tanto, es una acción colectiva de personas frente a algo o alguien, y curiosamente no siempre de modo negativo, tal y como ahora está siendo interpretada en relación con las condiciones de trabajo. Es en esta interpretación, en el que el concepto de "mobbing" o "bullying" o acoso moral ha sido desarrollado históricamente por diversos científicos y psicólogos (Motta, 2008).

El término de hostigamiento laboral -mobbing o bullying en inglés-, fue empleado inicialmente por el etólogo Konrad Lorenz para describir el comportamiento grupal de los animales. Llamó mobbing a los ataques de un grupo de animales menores que amenazan a un animal más grande (Boada, Diego y Vigil, 2003).

Ovejero, Yubero y Moral (2011), en su artículo "Acoso laboral: un enfoque psicosocial", consideran que fue el médico sueco Heinemann (1972) el primero que se refirió a este fenómeno, al analizar la conducta destructiva que, en el patio de recreo, dirigían un grupo de niños contra otro niño indefenso. Este mismo artículo expresa que en los años 80, fue Leymann quien lo aplicó al ámbito laboral, definiendo el acoso laboral como "el continuado y deliberado maltrato psicológico que recibe un trabajador por parte de otro u otros al comportarse con él cruelmente *con la finalidad de lograr su destrucción psicológica y expulsarle de la organización"*.

Mayoral y Espluga (2010) citan a Leymann (1980) con una definición más completa acerca del acoso laboral según:

> "Una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas abandonen el lugar de trabajo".

Esto generó que en la década de los años 80 los países nórdicos empezaran a investigar el acoso laboral en el ámbito de las organizaciones y de esta manera el interés se fue expandiendo a otros países europeos hasta alcanzar un fuerte auge en los años 90, produciéndose así, diferentes definiciones, teorías e hipótesis acerca del tema.

Hirigoyen (1999), citado por Peralta (2004)entiende como acoso laboral "cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo".

Piñuel (2001), citado por Mayoral y Espluga (2010) define el mobbing de la siguiente manera:

> "El acoso tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar, destruir que suele presentar el hostigador, quien aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas."

Más que una definición, Zarpf, Knorz y Kulla (1996) citado por Peralta (2004), hacen referencia a siete ámbitos en los que se configura el hostigamiento laboral: (1) medidas de la organización, como asignar tareas que no le corresponden a la persona ultrajada; (2) aislamiento social, como separar del grupo y no invitar a reuniones; (3) ataques a la vida privada de la

persona, como hacer críticas a la familia; (4) violencia física, como agresiones o insinuaciones de tipo sexual; (5) ataques a las creencias o condiciones de la persona, por ejemplo a su postura religiosa o a sus características físicas; (6) agresiones verbales, como insultos y gritos; y (7) rumores que desacreditan a las personas.

En el 2003, la Organización Internacional del Trabajo definía el *mobbing* como "Toda acción, incidente o comportamiento mediante el cual una persona es agredida, amenazada, ofendida, lesionada o humillada por otra en su trabajo o como consecuencia del mismo" (Martínez, Agudelo y Vasquez, 2010).

Estas son solo algunas de las definiciones que a través del tiempo se han ido consolidando y que son la base de los estudios de hoy en día y los cuales tienen, aunque expresados con diferentes palabras, varios aspectos en común: para todos los autores, el acoso laboral es un fenómeno universal que cada día está tomando más fuerza; para que se considere acoso laboral deben ser constantes y repetitivos los actos negativos contra la víctima en el trabajo, quien, además, no se puede defender por miedo a las consecuencias; y las consecuencias que este fenómeno trae consigo en la víctima, pueden llegar a ser demasiado graves (Topa, Depolo y Morales, 2007).

Clasificaciones del acoso laboral

El acoso laboral es clasificado según diversos factores. Rojas (2005) hace una clasificación en consideración a los sujetos que intervienen dentro de la relación del trabajo:

• *Acoso horizontal*. Es aquel que se presentan entre sujetos que se encuentran ubicados en la misma posición jerárquica dentro de un grupo de trabajo determinado. En esta clasificación, los sujetos no se encuentran subordinados entre sí, sino que obedecen a las órdenes impartidas por otros sujetos ubicados en un nivel superior al de ellos.

Por otro lado, se observa que el acoso puede provenir tanto de un solo sujeto como de varios.

• *Acoso vertical*. Esta clasificación se caracteriza por que el acoso laboral se presenta entre sujetos que se encuentran en un plano jerárquico diferente. En este caso, el acoso puede provenir de un nivel superior a un nivel inferior o viceversa.

De la misma manera, López, Seco y Ramírez (2011) definen tres tipos de acoso laboral basados en la estructura de la organización: 1) por reducción de costos laborales, 2) por productividad y gestión de la calidad y, 3) por conflicto de derechos.

Acoso estructural por reducción de costos laborales

Constituyen conductas de acoso por reducción de costos laborales aquellas enmarcadas en una estrategia de reducción de personal, en un contexto de crisis, reestructuración y/o fusión.

Se establecen, como prácticas características de este tipo de acoso laboral, las llamadas persistentes a negociar el retiro voluntario vía prejubilaciones o negociaciones; las restricciones a herramientas y dotaciones de trabajo; situaciones de abuso de poder en las que arbitrariamente se establecen cambios sorpresivos en la movilidad de cargos, funciones, flexibilidad horaria, salarios y condiciones de trabajo en general; o situaciones caracterizadas por no asignar ninguna función a trabajadores sometidos a negociación.

Acoso estructural por productividad y gestión de la calidad

Se incluyen bajo este tipo aquellas conductas de acoso laboral encaminadas al aumento de la productividad y de la calidad, en el marco de una alta competitividad global.

Características de esta situación son los cambios en las formas de trabajo, expresados en la alta flexibilización interna –que apuesta a la construcción de sujetos más competitivos y polivantes–; en la intensificación del trabajo –que supone la realización de más actividades en el mismo tiempo–; la disminución de los tiempos muertos en la producción –para ampliar la gama de funciones e incorporar nuevas competencias–; el desempeño de actividades de control de los procesos e internalización de los mismos, garantizando el autocontrol; la producción en torno a metas de rendimiento, medibles a veces en tiempo real; el trabajo en grupo basado en la apuesta por el rendimiento a costa de la solidaridad grupal, situación que eleva la competencia y la tensión entre los trabajadores, y, en general, el desarrollo del trabajo bajo condiciones de alta inestabilidad laboral.

Acoso laboral por conflicto de derechos

El tercer tipo de acoso laboral se da como consecuencia de *un conflicto de intereses entorno a los derechos*. Esos derechos pueden tener que ver con la salud en el trabajo, la maternidad, el cuestionamiento de las formas de reestructuración o la participación sindical, entre otros.

Cuando un trabajador en situación de enfermedad –o una trabajadora en estado de embarazo, por ejemplo– no puede dar rendimiento en la misma intensidad y potencialidad que espera la empresa, puede producirse un choque entre los intereses empresariales y los derechos de los trabajadores, desencuentro que puede ir más allá de la voluntad de los directivos y mandos empresariales.

En medio de este conflicto, la violencia del abuso de poder se hace evidente en el acoso laboral en sus distintas manifestaciones: la arbitraria imposición de sobrecarga laboral, flexibilidad funcional y horaria, el aislamiento al que puede ser sometido el trabajador, los cambios discrecionales en su estatus laboral, son prácticas determinadas por la intención de apurar el retiro del trabajador.

En Colombia, la ley 1010 de 2006 que regula las acciones de Acoso laboral en las empresas, también hace alusión a seis diferentes modalidades en las que se puede producir el acoso laboral.

Maltrato laboral: Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

Discriminación laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

Modelos teóricos del acoso laboral

Muñoz, Guerra, Baron y Munduate (2006) afirman que el estudio del acoso ha sido abordado por los investigadores desde tres enfoques diferentes (Quine, 1999): a) un *enfoqueindividual* centrado en identificar el papel del individuo en términos de su vulnerabilidad a ser acosado o su propensión a acosar y la relación acosado-acosador; b) un enfoque *descriptivo y epidemiológico* que analiza incidencia, tipo de experiencias, diferencias por edad y sexo, acciones emprendidas por el acosado, etc.; y c) un enfoque *organizacional* centrado en el análisis de la interacción entre el individuo y la organización y como aspectos de la estructura y del clima organizacional pueden facilitar el desarrollo de una cultura de acoso. (10)

De la misma forma, López, Seco y Ramírez (2011) encontraron que en la literatura existente se identifican dos enfoques, uno que centra la problemática en los individuos y en las condiciones de salud física y psíquica de las víctimas y de los victimarios; y otro que enfatiza la inadecuada organización del trabajo y/o la deficiente gestión del conflicto organizacional. No obstante esta diferencia, buena parte de los estudios reconocen cada vez más el aspecto organizativo-estructural como elemento central en la comprensión del fenómeno.

En la explicación del acoso desde un enfoque individual, las investigaciones que adoptan una perspectiva fundamentalmente psicológica suelen centrarse en los rasgos de la personalidad

de víctimas y victimarios, específicamente en sus comportamientos y en las consecuencias que estos tienen para la salud física y mental de las personas afectadas (Camargo, 2010; González, 2008; Hirigoyen, 2001). En este sentido, Piñuel (2001, p. 4) argumenta que el acosador presenta "trastornos psicológicos y psiquiátricos como psicopatías, trastornos de personalidad narcisista, sentimientos de inadecuación (complejos de inferioridad) o, incluso, el paranoidismo [...] Tras estas actitudes suele haber personas frustradas, incompetentes, a la defensiva, o simplemente enfermas psicológicamente".

Mientras Camargo (2010, p. 61) caracteriza la personalidad de la víctima como la de un individuo "poco cooperativo y cordial con el grupo de trabajo".

Este enfoque suele apoyarse en la teoría de rasgos, la cual sostiene que los patrones característicos del pensamiento, comportamiento y sentimiento son producto de los rasgos del individuo; y enfatiza las diferencias individuales y las singularidades relativamente estables en el tiempo (Cloninger, 2003). Algunos estudios llegan a diagnósticos profesionales no adecuados sobre la víctima, como persona paranoica, maníacodepresiva o con alteraciones de carácter; diagnósticos que hacen recaer en el individuo buena parte de la responsabilidad, sin analizar las dinámicas estructural, organizativa y social en que se desencadena el fenómeno (López y cols. 2011).

En cuanto a la estructura de la personalidad de los trabajadores que padecen situaciones de acoso laboral, por lo general, se ha considerado que no existen características definitivas en las víctimas y que todo trabajador puede llegar a sufrir *mobbing*a lo largo de su trayectoria profesional (Ausfelder, 2002; Borrás, 2002; Field, 1996; Leymann, 1996; Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel, 2001, 2003; Sáez y García-Izquierdo, 2001). Asimismo, para Conesa y Sanahuja (2002), las personas acosadas pueden clasificarse en tres grandes grupos: 1) personas brillantes, atractivas y algo seductoras, y por lo tanto envidiables y consideradas peligrosas o amenazadoras por el acosador que teme perder su protagonismo; 2) personas vulnerables o depresivas que son el blanco fácil del agresor en el que descargar sus propias frustraciones; y 3) personas eficaces y trabajadoras que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas, que son vistas por el agresor como un peligro o amenaza de su estatus en la organización laboral (González y Delgado 2008).

Matthiesen y Einarsen (2001) citado por González y Delgado (2008) hacen distinción entre tres tipos de perfiles tipo: 1) trabajador gravemente afectado, este perfil es el propio de sujetos víctimas de situaciones de acoso intensas y duraderas en el tiempo, siendo los elevados niveles de ansiedad la característica más destacada; 2) trabajador depresivo y contrariado, este perfil corresponde a sujetos que muestran una hipervigilancia hacia el entorno y un estado anímico depresivo, siendo sus puntuaciones típicas más destacadas las correspondientes a las escalas de paranoia y depresión; y 3) trabajador acosado común, es el perfil habitual en sujetos que han sufrido acoso laboral pero no manifiestan alteraciones psicopatológicas relevantes, siendo todas sus puntuaciones típicas de las escalas básicas moderadas.

Como ha indicado recientemente Ovejero, 2006 para comprender el mobbing o acoso psicológico en el trabajo, es necesario ir más allá de la relación acosado- acosador, analizando las características de los contextos en los que es posible que se produzca. (Muñoz y colaboradores, 2006)

López et al. (2011) realizan una explicación del acoso, basándose en el entorno laboral y social, donde se asocia más claramente el *mobbing* a la estructura organizacional. Desde un comienzo Leymann plantea que el acoso laboral ocurre por la inadecuada organización del trabajo y/o deficiente gestión del conflicto organizacional y no por características de la personalidad del acosador o de la víctima. Leymann (1996, p. 12) afirma que "el lugar de trabajo es el último reducto de los "campos de batalla" donde la gente puede "aniquilarse" mutuamente sin correr riesgo de penalización". Esta propuesta va a tener mucha receptividad en posteriores estudios, sin inducir una contextualización o aproximación histórica. Buena parte de los autores se ubican de manera ambigua en los dos enfoques. Estudios como los de López y Vázquez ilustran esta situación. Por una parte, estos autores señalan: "el acoso psicológico no es tan solo un problema de la persona que los sufre o de la que los provoca, sino más bien de toda la organización en su conjunto" (López y Vázquez, 2003, p. 20). Sin embargo, de otra parte, se centran en los sujetos y afirman: "un individuo perverso es p-e-r-v-e-r-s-a-m-e-n-t-e perverso. Necesita rebajar la autoestima de los demás para salvaguardar la suya propia, no siente compasión ni respeto por los demás, está ávido de admiración y aprobación y le resulta imposible cuestionarse a sí mismo". Además, elaboran una tabla de "factores estresantes" con

categorías establecidas según el desempeño profesional, dirección, organización y función, tareas y actividades, ambiente de trabajo, jornada laboral, empresa y entorno social, elementos que podrían adecuarse, de modo ahistórico, a cualquier organización.

Este es un claro ejemplo de cómo la argumentación en torno a la organización, en tanto estructura causal del acoso laboral, pierde relevancia explicativa, lo cual se agrava con las afirmaciones simplificadoras que asignan estereotipos a las víctimas y a los sujetos acosadores.

Muñoz y colaboradores encontraron estudios previos que han descrito los escenarios de trabajo en los que se producen prácticas de acoso psicológico en el trabajo, como entornos carentes de amistad y apoyo, y con elevados niveles de conflictos (O'Moore, Seigne, McGuire y Smith, 1998); con una ausencia de liderazgo constructivo y un clima social insatisfactorio (Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994); y con un estilo autoritario de zanjar las diferencias de opinión y pocas oportunidades de influencia de los empleados sobre los temas que les afectan (Agervold y Mikkelsen, 2004; Vartia,1996).

En general, ambientes de trabajo mal organizados en los que roles y estructuras de dirección no están bien definidos, presentan una relación positiva con la incidencia de acoso psicológico (Einarsen et al. 1994; Leymann, 1996).

Entornos laborales que maximizan el logro de las metas, frente a otras necesidades de la organización, han sido en ocasiones relacionados con una mayor presencia de prácticas de acoso psicológico en el trabajo. Amparados en esta orientación hacia la consecución de metas, algunos miembros pueden percibir que se da, tácitamente, una autorización para el uso de cualquier técnica o comportamiento para lograr dichas metas (Sheehan, 1999).

Los entornos con poco control por parte de los directivos, propios de este tipo de climas, se encuentran relacionados con el desarrollo de situaciones de acoso psicológico entre los compañeros (Einarsen et al., 1994; Leymann, 1996). Además, la necesidad de cooperar entre los compañeros, que caracteriza un ambiente de innovación, se ha relacionado positivamente con el acoso psicológico en el trabajo (Zapf et al., 1996).

Por último, las organizaciones pueden sufrir en su ciclo natural de desarrollo, situaciones de reestructuración organizacional. La adaptación a las necesidades del mercado puede ocasionar un ajuste de los procesos y servicios ofrecidos por la misma. Algunos autores han sugerido que

los entornos laborales en situación de reestructuración pueden ser caldo de cultivo para el desarrollo de prácticas de acoso psicológico (Hutchinson et al., 2005; O'Moore et al. 2003).

En relación a la explicación en función de las características inherentes a las relaciones interpersonales o enfoque descriptivo, el *mobbing* puede considerarse como una forma de estrés laboral que presenta la particularidad de no ocurrir exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier lugar de trabajo entre los distintos individuos que la conforman, siendo considerado hoy en día como uno de los principales estresores psicosociales (Moreno-Jiménez, Rodríguez y Garrosa, 2006; Pérez-Bilbao et al., 2001) citado por Gónzalez y Delgado (2008).

Consecuencias del acoso laboral

Martínez, Agudelo y Vásquez, 2010, mencionan en su artículo 'Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia' que en los últimos 20 años se ha visto en aumento la violencia en el trabajo y la calidad de vida de los individuos se ha afectado. Esto último se manifiesta a través del ausentismo laboral y del retiro laboral sin causa justificada, pues son las ofensas, las discriminaciones, el aislamiento, las razones que llevan a que un trabajador incluso se suicide. De allí la importancia de evaluar permanentemente los riesgos psicosociales en el trabajo.

De otra parte, Peralta (2006), menciona que al estudiar las consecuencias del acoso laboral, se encuentra que éste es reconocido como un serio problema que puede traer efectos en las empresas con relación al ambiente de trabajo, la productividad, la atención a clientes, la satisfacción laboral y la salud de los trabajadores (Luna, 2003). Esta situación se ha asociado con ausentismo laboral, intentos de dejar la organización, alta rotación y retiros de las personas en edad temprana (Leymann, 1996 y Rayner, 1997; en Salin, 2001). Adicionalmente, se han encontrado consecuencias del acoso laboral a nivel familiar (Boada & col., 2003). Así mismo, éste tiene efectos sobre las personas, ya que afecta sus relaciones interpersonales y su motivación

(Boada, y col., 2003) y produce consecuencias psicológicas y de distorsión cognitiva (Luna, 2003).

Respecto a sus efectos a nivel personal, esta condición afecta las relaciones interpersonales y la motivación, justamente, porque el afectado tiene que enfrentar conductas de exclusión, aislamiento social, desprestigio laboral, que conlleva grandes esfuerzos y desgaste psicológico. En el ámbito psicosocial, la persona experimenta: estrés laboral, depresión, irritación, manifestaciones psicosomáticas, baja autoestima y ansiedad. Generalmente, cuando las personas acuden a consulta médica o psicológica son diagnosticadas con depresión, ansiedad y estrés postraumático (Boada y col., 2003).

Algunas investigaciones han reportado que encontrarse expuesto al acoso laboral afecta negativamente a las víctimas, produce síntomas como baja autoestima, ansiedad, perturbaciones en el sueño, pesadillas recurrentes, problemas somáticos, dificultades de concentración, irritabilidad y sentimientos de depresión y autoderrota (Mikkelsen & Einarsen, 2002).

Desde el punto de vista clínico, fue Leymann (1996) quien señaló que el estrés postraumático es probablemente el diagnóstico psicológico para el 95% de los sujetos sometidos al *mobbing*.

En este orden de ideas, resulta conveniente abordar el concepto de trastorno de estrés postraumático, conocido por sus siglas en inglés como PTSD, y considerado como un trastorno de ansiedad que puede surgir después de que una persona pasa por un evento traumático que le causó pavor, impotencia u horror extremo. El trastorno de estrés postraumático, TEP, puede producirse a raíz de traumas personales o por haber presenciado o saber de un acto violento o trágico, se define como la exposición a un acontecimiento traumático durante el cual se experimenta temor, desamparo u horror; posteriormente las víctimas vuelven a experimentar el acontecimiento a través de recuerdos y pesadillas (DSM IV, 2001).

Resultados de estudios empíricos confirman la asociación entre acoso laboral y síntomas del TEP. Bjorqvist (1994), en Mikkelsen & Einarsen, (2002), citados por Peralta (2006), encontró que 19 personas que habían sido víctimas de acoso laboral por un largo período, exhibían patrones de síntomas indicativos de trastorno de estrés postraumático.

Igualmente, un estudio noruego, con 102 víctimas de acoso laboral, mostró que 75% de estas personas presentaban síntomas de estrés, indicativos de trastorno de TEP (Einarsen, 1999;

en Mikkelsen & Einarsen, 2002), 46% de éstas señalaban haber sufrido el acoso laboral hacía más de cinco años, lo que llevó a suponer que sufrían de TEP crónico.

Desde el punto de vista clínico, para que una persona sea diagnosticada con trastorno de estrés postraumático debe haber estado expuesta a eventos que atenten contra su vida o su integridad física. También la persona debe haber experimentado temor intenso, desamparo u horror, mientras es victimizada. Estos criterios representan un problema con respecto al acoso laboral, porque las conductas que utilizan las personas que lo ejercen son predominantemente psicológicas y no físicas. En consecuencia, puede resultar prematuro concluir que las víctimas sufren TEP, y se pueden considerar diagnósticos distintos, por lo general, de presión o paranoia (Mikkelsen & Einarsen, 2002).

Instrumentos de medida de Acoso Laboral

Piñuel y Oñate (2006), mencionan en su artículo ‘La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: El barómetro Cisneros’ que en el año 2000 el profesor de la Universidad de Alcalá Iñaki Piñuel, con el objetivo de evaluar no solo el mobbing en el entorno laboral de las organizaciones sino también la violencia y sus consecuencias y daños sobre la salud laboral, elaboro el barómetro CISNEROS' sobre "Violencia en el entorno laboral". Esta fue la primera herramienta de medida que se utilizó en lengua española para evaluar la incidencia del acoso psicológico o mobbing en España. Este amplio cuestionario auto administrado consta de una escala específicamente diseñada para evaluar las conductas de acoso psicológico, su frecuencia y duración. Dicha escala, denominada escala CISNEROS, sigue las mismas pautas que el LIPT^ de Leymann, y objetiva 43 conductas de acoso psicológico en el trabajo solicitando del trabajador que la responde que valore en una escala tipo Likert que varía desde 1 (nunca) a 5 (todos los días) el grado en que es sometido en su entorno laboral a cada una de las conductas de acoso.

El barómetro CISNEROS® se aplicó por primera vez en el año 2001 a trabajadores en activo de todos los sectores de actividad en la Comunidad de Madrid en el entorno de Madrid, Alcalá de Henares y Guadalajara. Fue la primera investigación monográfica con una muestra

amplia realizada en España con casi 1.000 encuestas validas (Piñuel, 2001). Los resultados de la investigación fueron publicados por la Revista AEDIPE (Asociación Española de Directivos de Personal) en Junio de 2001, obteniendo el accesit al premio al mejor artículo científico en materia de recursos humanos del año 2001 (Piñuel 2001b). También fueron los únicos resultados de investigación presentados por equipos de investigación españoles en el Monográfico de la OIT de 2002 denominado "Violence at work" (Di Martino y Chapell, 2002).

A esta primera investigación le siguieron otras investigaciones monográficas sobre mobbing y violencia en el entorno laboral. Todas ellas han sido desarrolladas bajo la denominación "Barómetro Cisneros" (Piñuel y Oñate, 2002; 2003), (Piñuel y Fidalgo, 2003; 2004; Piñuel, Fidalgo, Ofiate y Ferreres, 2004).

El barómetro CISNEROS® consta además de otras escalas para valorar otros factores de riesgo psicosocial como son el Burnout o el Estrés. El Barómetro Cisneros® permite además la evaluación de aspectos de clínica laboral mediante escalas que evalúan depresión, estrés postraumático, malestar psicosomático, etc., y que fueron construidas a partir de los criterios diagnósticos del DSM-IV^.

Las propiedades psicométricas de estas escalas han acreditado la validez y fiabilidad necesarias para poder establecerse como criterios de contraste en los estudios desarrollados a partir de ellas. Con todo ello el método de evaluación Cisneros ha terminado resultando una herramienta válida, fiable y tipificada que sirve para la evaluación de los riesgos laborales psicosociales en las organizaciones empresariales.

Otro instrumento, mencionado por Segurado y colaboradores (2008) es la versión actualizada del cuestionario original LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization, 1996) adaptada a la población española (González de Rivera, 2003; y Piñuel, 2001). El instrumento se compone de 45 ítems por medio de los cuales es posible identificar comportamientos característicos del acoso laboral y conocer los parámetros que definen este riesgo psicosocial en función del contexto de trabajo y del colectivo profesional. La corrección del cuestionario proporciona tres índices generales de acoso laboral: número de estrategias de acoso (NEAP), intensidad promedio de acoso (IMAP) y el acoso global (IGAP). En cuanto a las propiedades psicométricas del LIPT han sido corroboradas por los estudios llevados a cabo en

distintos colectivos y sectores de actividad (González de Rivera, 2003; Piñuel y Oñate, 2004; y Fidalgo y Piñuel, 2004) a partir de los que se confirma la fiabilidad y validez del instrumento para evaluar el acoso laboral.

Legislación del acoso laboral

Motta (2008) establece que en el Proyecto de Ley No. 88 de 2004 en Colombia, se propone la ley de acoso laboral siendo aprobada y promulgada el 23 de enero de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

La ley 1010 de 2006 en la legislación colombiana reglamenta el acoso laboral, a continuación se presentan algunos de los principales aspectos reglamentados por la norma en mención:

Objeto: "*Definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.*

Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa".

Se debe anotar que ésta ley de Acoso Laboral, no es aplicable a las relaciones civiles y/o comerciales (Contratos de Prestación de Servicios), ni tampoco se podrá aplicar a la contratación administrativa.

De otra parte, Fabregat (2011), menciona la importancia de las leyes en cuanto a la prevención del acoso laboral y hace una clasificación, *la prevención primaria* tiene por finalidad

concienciar a la plantilla que las situaciones de acoso no resultan tolerables en la empresa, y de actuar sobre la organización en el trabajo como factor objetivo de riesgo. Además de eso se gestionará un procedimiento de solución de conflictos, que se activará en la prevención secundaria por parte de la víctima.

La prevención secundaria pretende establecer el mecanismo para afrontar el acoso desde las primeras manifestaciones y desde el primer momento. Se trata de hacer efectivo, poner en práctica, el procedimiento de gestión y resolución del conflicto en la primera fase negociado.

La prevención terciaria tiene por fin la rehabilitación y recuperación: apoyo a las víctimas para minimizar sus efectos, asistiéndoles y asesorándoles de continuo. El objetivo es la rehabilitación y reinserción temprana del trabajador ya afectado.

Piñuel y Oñate (2006) hacen alusión a que los datos recabados por los estudios Cisneros en los últimos años apuntan a que el acoso psicológico en el trabajo o mobbing no es un problema del individuo que lo padece o del acosador que lo desencadena, sino que significa todo un síntoma de que las cosas no funcionan correctamente en la forma de organizar el trabajo, de asignarlo, de seleccionar o promocionar a los directivos clave, o bien en los valores, la cultura y el estilo de management de la organización, todos ellos factores organizativos clave en la prevención del fenómeno. Resulta patente que las organizaciones son responsables de evitar que tales factores puedan materializarse en un riesgo de daño para los trabajadores afectados. Así lo viene reconociendo unánimemente la jurisprudencia.

Resulta cada vez más evidente para los investigadores que quienes practican el acoso se apoyan en toda una filosofía acerca de cómo se deben dirigir los recursos humanos de una organización que han dado en denominar "Neomanagement" o management tóxico (Piñuel, 2004). El miedo o reinado del terror propio del "Neomanagement" y de los "jefes tóxicos" lleva a los trabajadores a doblegarse y a "tragar" abusos, maltrato, o situaciones ofensivas para la dignidad humana y lesivas para la salud psicológica, que explican la prevalencia y la duración durante años de problemas como el acoso psicológico en el trabajo. En estas auténticas organizaciones «tóxicas», trabajar resulta nocivo para la salud de sus trabajadores (Piñuel, 2004).

Un cambio cultural urge en materia de prevención del mobbing y del Neomanagement. No es posible erradicar de verdad las conductas de maltrato si no se erradican los patrones y los valores culturales organizativos que sustentan a quienes acosan o justifican el acoso contra otros. La dirección de la organización debe comprender cuanto antes que el acoso psicológico supone un problema de la organización y no un problema particular entre individuos ante el cual deba inhibirse y debe proceder a la monitorización del riesgo de acoso psicológico desarrollando cuantas medidas sean necesarias para erradicar estas prácticas que van contra sus propios intereses económicos y empresariales.

Muchas son las organizaciones que se interesan de manera creciente en desarrollar protocolos de prevención y aplican sistemas para la evaluación de los riesgos laborales psicosociales entre los que se incluye el riesgo de acoso psicológico en el trabajo. El uso del barómetro Cisneros permite establecer con rigor metodológico la línea base desde la que poder implementar este tipo de protocolos y validar de este modo la eficacia de la intervención.

Finalmente, Peralta (2006), considera que la prevención del *mobbing* es un factor básico para mejorar la vida laboral. Así, es conveniente diseñar un plan de acción preventiva en la que se tengan en cuenta las condiciones de trabajo potencialmente estresoras y de características psicológicas de vulnerabilidad, en las que resulta importante seguir una serie de recomendaciones generales para enfrentar el acoso laboral (Hogh & Dofradottir, 2001)

Es necesario que cada vez exista mayor conciencia sobre la importancia de tomar medidas preventivas frente al acoso laboral, conocer instrumentos de apoyo que permitan intervenir y resolver acciones y evitar sus graves consecuencias, es decir, resaltar la urgencia de establecer medidas de carácter terciario, cuando se está viendo afectada la víctima y el lugar de trabajo.

Estas medidas hacen referencia a brindar la oportunidad de rehabilitar a las víctimas de *mobbing* para que puedan recuperar las mayores habilidades de ejecución en sus trabajos. Se deben promover conductas saludables que permitan instaurar sistemas de rehabilitación de los trabajadores afectados, así como también informar sobre los sistemas de mediación para ayudar a la persona acosada (Avarques, León & Guillén, 2004).

Al implementar procesos de intervención para brindar apoyo profesional a las víctimas de acoso laboral, es fundamental tener en cuenta que en las estrategias de afrontamiento se deben considerar las percepciones e interpretaciones del ambiente, así como los esfuerzos de las víctimas para manejar los eventos estresantes. En este sentido cada empleado víctima de acoso psicológico debe realizar sus mayores esfuerzos a nivel cognitivo para manejar y tolerar las situaciones que contribuyan al desarrollo del *mobbing*.

Así mismo, las estrategias para afrontar el acoso moral en el trabajo serán diferentes en cada caso y dependerán de las características que combinen factores relacionados con las personas, los grupos y el entorno organizacional donde se presenta la situación. Para tomar las medidas preventivas adecuadas, se requiere contar con recursos legales, de apoyo psicosocial, familiar, terapéutico y económicos que ayuden al hostigado una vez se movilice para defenderse de la situación a la que está sometido (Informe Radstand, 2003).

De otra parte, generar un programa de prevención eficaz contra el *mobbing* implica formular y aplicar programas formativos que promuevan cambios en la cultura empresarial tradicional y que supongan modificar determinadas prácticas organizacionales basadas en el autoritarismo, el paternalismo o en la falta de liderazgo. Es indispensable que las empresas elaboren estrategias propias de lucha contra el *mobbing*, para adaptarlas a su propia realidad y con las personas que pertenecen a ella (Chong, Seigne & Coyne, 2003).

Los afectados por situaciones de acoso laboral deben comprender que forman parte de un mundo cambiante y, por ende, tanto ellos como cualquier otro trabajador se ven enfrentados a este tipo de situación, que no es causada por ellos mismos, sino que es una consecuencia de la realidad empresarial, la cual debe ser cuestionada desde diferentes ámbitos.

Método

El método utilizado en esta investigación fue el cualitativo, por medio de un estado del arte, el cual, como lo define Hoyos (2000) en su libro "Un modelo para investigación documental", es una investigación documental mediante la cual se realiza un proceso en forma de espiral sobre el fenómeno previamente escogido, en este caso, el Acoso laboral (mobbing) y es investigado a través de la producción teórica constitutiva del saber acumulado, que lo enfoca, lo describe, y lo contextúa desde distintas disciplinas, referentes teóricos y perspectivas metodológicas.

La investigación se llevó a cabo en diferentes etapas, teniendo en cuenta cinco fases que propone Hoyos (2000) en la realización de un estado del arte:

Fase preparatoria: Se identificó el objeto de estudio, cómo se llevó a cabo la investigación, los núcleos temáticos contenidos en el tema central y los pasos a seguir durante la investigación.

Fase descriptiva: En esta fase se realizó el trabajo de campo para conocer los tipos de estudio que se han ejecutado sobre el tema y subtemas, referentes teóricos, qué autores lo han asumido y que diseños se han utilizado.

Fase interpretativa: Se amplió el estudio por unidad de análisis y se proporcionaron datos nuevos integrativos por núcleos temáticos.

Fase de construcción teórica global: Interpretación de la información, para mirar los resultados del estudio como vacíos, limitaciones, dificultades, tendencias y logros obtenidos con el fin de presentar el estado actual de la investigación de manera global que permita orientar nuevas líneas de investigación.

Fase de extensión y publicación: Divulgacióndel proyecto de forma escrita y oral.

Instrumento

Para la realización de este trabajo, se utilizaron como instrumentos, unidades de análisis como son, trabajos de grado,artículos electrónicos, libros y revistas indexadas que brindan información acerca del Acoso laboral.

Para organizar la información, se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas, donde se describieron los datos más relevantes de cada unidad de análisis revisada para complementar la investigación.

Se utilizaron tres tipos de fichas bibliográficas según la clasificación que realiza Morán (2002):

Ficha de reseña bibliográfica: Esta ficha contiene los datos fundamentales a cerca de las fuentes de información para la construcción de estados del arte. Esta ficha permite determinar la importancia de la fuente para el objeto de estudio y su pertinencia a la investigación.

Gráfica 1. Esquema ficha de reseña bibliográfica.

<table>
<tr><th>Código de ficha</th><th>Núcleo temático</th><th>Unidad de análisis</th></tr>
<tr><td colspan="3">Título del documento consultado

Referencia bibliográfica (autor, año, país, editorial, otros)
Especificaciones (Tema, subtema, paginas, otros)
Ubicación del documento (Lugar, ciudad, país)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Aspectos generales del documento consultado (Asunto investigado, objetivos, problemática, propósito, enfoque, metodología, conclusiones, observaciones, comentarios).</td><td>Palabras clave</td></tr>
</table>

Ficha textual: El modelo de ficha textual consiste en transcribir el texto tomado de una fuente o algunos fragmentos del texto original, donde se presenta aquello de interés o que está relacionado con la investigación. Esta información siempre debe ir entre comillas.

Gráfica 2. Esquema Ficha textual.

	Núcleo temático	Código de ficha
Título del documento consultado Autor y año País y editorial Especificaciones (Tema, subtema, páginas, otros)		
"Transcripción de párrafos o citas textuales, extractadas del documento consultado"		

Ficha resumen: Con esta ficha, se busca sintetizar las ideas expresadas por el autor dentro del texto. Este tipo de ficha debe contener la idea básica del autor o aspectos básicos del texto original, es decir, esta ficha debe contener una síntesis de lo investigado sobre el documento.

Gráfica 3. Esquema Ficha Resumen.

	Núcleo temático	Código de ficha
Título del documento consultado Autor y año País y editorial Especificaciones (Tema, subtema, páginas, otros)		
Resumen o ideas sintetizadas, expresadas por el autor dentro del texto.		

Resultados

Al realizar la investigación documental acerca del acoso psicológico en el trabajo (mobbing), fue posible realizar un análisis de los resultados hallados, y así, obtener conclusiones.

Para esta investigación documental, se incluyeron diversas unidades de análisis, como artículos de revistas online, libros y tesis de grado, siendo los artículos de revistas online, hallados en bases de datos como ProQuest y EbscoHost los que predominan en número.
Estos, a su vez, provienende diferentes países de América, Europa y Australia.
En relación con las fechas, se tuvo en cuenta un período comprendido entre el año 2004 y 2013, para seleccionar los artículos que hicieron parte de esta investigación.

Esta información fue recopilada y organizada por medio de fichas bibliográficas, describiendo los datos más importantes hallados en las diferentes unidades de análisis (Ver apéndices).

A continuación, se presenta una tabla a manera de resumen, donde se especifican el año, nombre, unidad de análisis, país y revista de publicación, de cada documento utilizado en la revisión documental.

Tabla 1. Tabla Resumen.

Año	Nombre	Unidad de análisis	Autores	País	Revista
2004	La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing.	Artículo de revista online	Ángel M. Fidalgo e Iñaki Piñuel.	España	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. - Colegio oficial de psicólogos de Madrid.

2004	El acoso laboral - mobbing- perspectiva psicológica.	Artículo de revista online	María Claudia Peralta	Colombia	Revista de Estudios Sociales. - Universidad de Los Andes, Colombia.
2005	Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano.	Artículo de revista online	Javier Giraldo.	Colombia	Diversitas. - Universidad Santo Tomás, Colombia.
2005	Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: Un estudio exploratorio.	Artículo de revista online	Bernardo Moreno Jiménez, Alfredo Rodríguez Muñoz, Eva Garrosa Hernández y Mª Eugenia Morante Benadero.	España	Psicothema. - Colegio de Psicólogos del Principado de Asturias.
2005	El acoso o mobbing laboral.	Artículo de revista online	Armando Mario Rojas Chávez	Colombia	Revista de Derecho. - División de Ciencias jurídicas de la Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia.
2006	La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptuación del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento.	Artículo de revista online	Margarita Olmedo y Paloma González.	España	Acción Psicológica. - Facultad de psicología de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.
2006	La evaluación y el diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: El barómetro Cisneros.	Artículo de revista online	InakiPiñuel Zabala Araceli Oñate Cantero	España	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - Colegio oficial de psicólogos de Madrid.

2006	Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: Estudio de caso.	Artículo de revista online	Maria Claudia Peralta Gómez	Colombia	Psicología Desde el Caribe. - Programa de Psicología Universidad del Norte.
2006	Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura.	Artículo de revista online	Stale Einarsen, Lars Johan Haugei	España	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - Colegio oficial de psicólogos de Madrid.
2006	El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio.	Artículo de revista online	Herminia Muñoz Flores, Jose Manuel Guerra de los santos, Miguel Baron Duque, Lourdes Munduate Jaca.	España	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - Colegio oficial de psicólogos de Madrid.
2006	El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: Dos estudios empíricos.	Artículo de revista online	Bernardo Moreno-Jimenez, Alfredo Rodríguez-Muñoz, Ynmig Moreno, Eva Garrosa.	España	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - Colegio oficial de psicólogos de Madrid.
2007	Incidencia, componentes y origen del mobbingen el trabajo en el sector hortofrutícola	Artículo de revista online	Mariano Meseguer de Pedro, María Isabel Soler Sánchez, María Concepción Sáez Navarro y Mariano García Izquierdo.	España	Anales de Psicología. - Universidad de Murcia, España.

2007	Acoso laboral: Meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias.	Artículo de revista online	Gabriela Topa Cantisano, Marco Depolo y J. Francisco Morales Domínguez.	España	Psicothema. - Colegio de Psicólogos del Principado de Asturias.
2007	La nueva legislación sobre acoso laboral en Colombia	Artículo de revista online	Ana María Muñoz	Colombia	Revista Latinoamericana de Derecho Social. - Universidad Nacional Autónoma de México.
2007	El acoso moral en el trabajo (mobbing): Delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo.	Artículo de revista online	Djamil Tony Kahale Carrillo.	Venezuela	Revista Gaceta Laboral. - Universidad del Zulia.
2007	Mobbing behaviors encountered by nurse teaching staff.	Artículo de revista online	DilekYildirim, AytolanYildirim, ArzuTimucin.	Turquía	Nursing ethics.
2007	Assesing workplace bullying: Spanish Validation of a reduced version of the Negative Acts Questionnaire.	Artículo de revista online	Bernardo Moreno Jiménez, Alfredo Rodríguez Muñoz, Marino Martínez Gamarra y Macarena GálvezHerrer.	España	The Spanish Journal of Psychology. - Universidad Complutense Madrid.
2007	Personality and Psychopathological profiles in individuals exposed to mobbing.	Artículo de revista online	Paolo Girardi, EdoardoMonaco, Claudio Prestigiacomo, AlessandraTalamo, AmedeoRuberto, Roberto Tatarelli.	Italia	Violence and Victims.

2008	Acoso laboral y trastornos de la personalidad: Un estudio con el MCMI-II	Artículo de revista online	David González Trijueque Sabino Delgado Marina	España	Clínica y salud. - Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
2008	El acoso laboral en Colombia	Artículo de revista online	Fernando Motta Cárdenas.	Colombia	Revista Via Iuris. - Fundación Universitaria Los Libertadores, Colombia.
2008	Informe pericial: un caso de acoso laboral.	Artículo de revista online	David González Trijueque Sabino Delgado Marina.	España	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. - Colegio oficial de psicólogos de Madrid.
2008	Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la Policía Local.	Artículo de revista online	Almudena Segurado Torres, Esteban Agulló Tomás, Julio Rodríguez Suárez, Mª SilveriaAgulló Tomás, Joan Boada i Grau y Raúl Medina Centeno.	España	Psicothema. - Colegio de Psicólogos del Principado de Asturias.
2008	Las trampas de la modernidad. Acoso laboral en una organización pública mexicana.	Artículo de revista online	Luis Montaño Hirose.	México	Revista Administración y Organizaciones - Universidad Autónoma Metropolitana, Xochimilco, México.

2008	Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: Desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida.	Artículo de revista online	Bernardo Moreno-Jiménez,Alfredo Rodríguez-Muñoz, María Eugenia Morante, Eva Garrosa, Raquel Rodríguez-Carvajal Liliana Díaz-Gracia.	España	UniversitasPsychologica. - Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
2008	Violência contra as mulheres no trabalho, o caso do assédio sexual	Artículo de revista online	Isabel Dias	Portugal	SOCIOLOGIA, PROBLEMAS E PRÁTICAS
2008	Burnout y mobbing en enseñanza secundaria.	Artículo de revista online	José Antonio Ayuso Marente y Carlos L. Guillén Gestoso.	España	Revista Complutense de Educación. - Universidad Complutense de Madrid.
2008	Measuring mobbing experiences of academic nurses: Development of a mobbing scale.	Artículo de revista online	HavvaOzturk, SerapSokmen, FatmaYilmaz y DilekCilingir.	Turquía	Journal of the American Academy of Nurse Practitioners.
2009	Valoración psicométrica de Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido.	Artículo de revista online	Consuelo Morán, Mónica Teresa González, René Landero.	España	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - Colegio oficial de psicólogos de Madrid.
2009	El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional.	Artículo de revista online	David González Trijueque y José Luis Grana Gómez	España	Psicothema. - Colegio de Psicólogos del Principado de Asturias.

2009	Acoso laboral entre profesionales de enfermería: El papel protector de la identidad social en el trabajo.	Artículo de revista online	Gabriela Topa, Juan Antonio Moriano y José Francisco Morales	España	Anales de Psicología. - Universidad de Murcia, España.
2009	Las reacciones de terceras partes ante la injusticia organizacional.	Artículo de revista online	Gabriela Topa Cantisano, Juan A. Moriano León y J. Francisco Morales Domínguez.	España	International Journal of Psychology and Psychological Therapy. - Universidad de Almería, España.
2009	Mobbing: Una propuesta exploratoria de intervención.	Artículo de revista online	M.F. Rodríguez, J.A. Osona Miguel, A.L. Domínguez Martín y M.I. Comeche Moreno.	España	International Journal of Psychology and Psychological Therapy. - Universidad de Almería, España.
2009	Workplace mobbing and bullying: A consulting psychology perspective and overview.	Artículo de revista online	LenSperry	Estados Unidos	Consulting Psychology Journal: Practice and Research - American Psychological Association.
2009	Relationships Between Mobbing at Work and MMPI-2 Personality Profile, Posttraumatic Stress Symptoms, and Suicidal Ideation and Behavior	Artículo de revista online	Cristian Balducci, Vincenzo Alfano, Franco Fraccaroli	Italia	Violence and victims.
2010	Mobbing: ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización del trabajo? Dos estudios de caso.	Artículo de revista online	Susana Mayoral Blasco Josep EsplugaTrenc	España	Cuadernos de relaciones laborales. - Universidad Complutense Madrid.

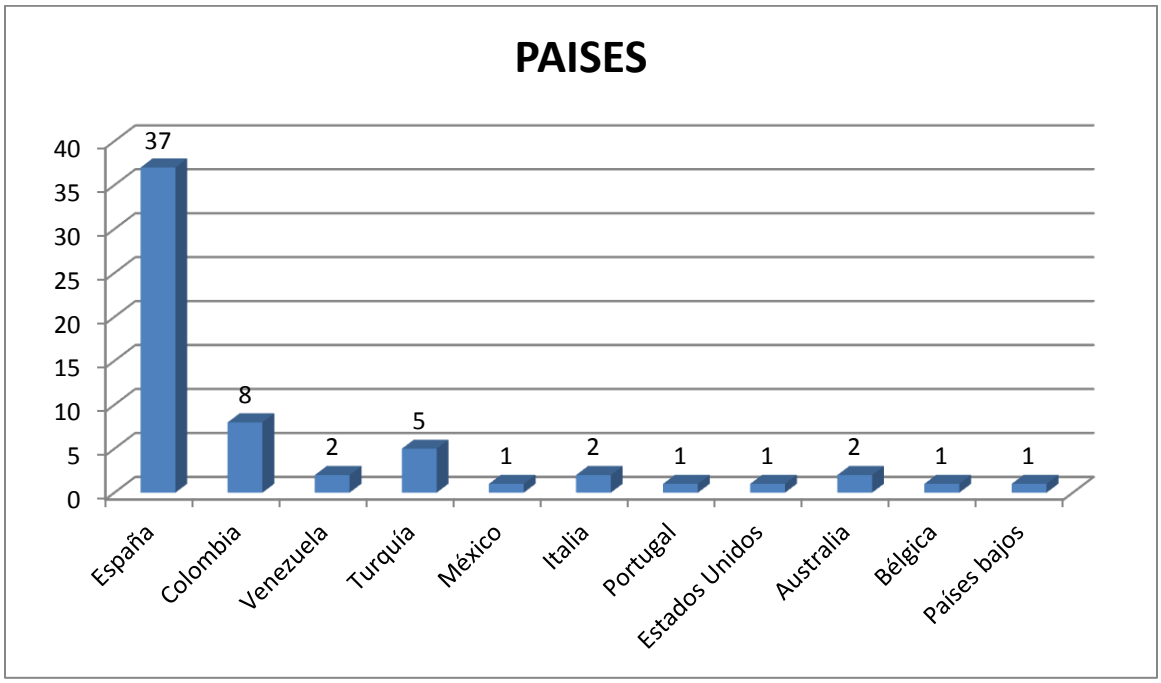
2010	El impacto de la alienación laboral sobre las conductas desviadas en el trabajo: Un estudio exploratorio.	Artículo de revista online	Pablo Zoghbi Manrique de Lara y Guillermo Caamaño Brito	España	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - Colegio oficial de psicólogos de Madrid.
2010	Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral.	Artículo de revista online	M. Ángeles López-Cabarcos Paula Vázquez-Rodríguez Carlos Montes-Piñeiro.	España	Revista Latinoamericana de Psicología. - Konrad Lorenz Fundación Universitaria, Colombia.
2010	"Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio.	Artículo de revista online	Jordi Escartín-Solanelles, Carlos Arrieta-Salas y Álvaro Rodríguez-Carballeira	España	Actualidades en Psicología. - Universidad de Costa Rica.
2010	Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia.	Artículo de revista online	Eliana Martínez-Herrera Andrés A. Agudelo-Suárez Elsa MaríaVásquez -Trespalacios	Colombia	Revista Gerencia y Políticas de salud. - Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
2010	El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela.	Artículo de revista online	María Eugenia Fernández S. Yasmín J. Nava.	Venezuela	Revista de Derecho. - División de Ciencias jurídicas de la Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia.
2010	Actos comunicativos en las empresas.	Artículo de revista online	Ignacio Santa Cruz y Gisela Redondo.	España	Revista Signos. Escuela lingüística de Valparaíso, Chile.

2010	Condiciones de posibilidad de los planes de igualdad como política de promoción de la equidad en el ámbito laboral.	Artículo de revista online	Esmeralda Ballesteros Doncel.	España	Cuadernos de relaciones laborales. - Universidad Complutense Madrid.
2010	Categorization and hierarchy of workplace bullying strategies: A Delphi Survey.	Artículo de revista online	Álvaro Rodríguez-Carballeira, Jordi EscartínSolanelles, Bienvenido VisautaVinacua, Clara Porrúa García y Javier Martín-Peña	España	The Spanish Journal of Psychology. - Universidad Complutense Madrid.
2011	Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: Una mirada estructural e inter-subjetiva.	Artículo de revista online	Carmen Marina López Pino. Enrique Seco Martín. Diana Ramírez Camacho.	Colombia.	Cuadernos de Administración - Pontifica Universidad Javeriana, Colombia.
2011	Luces y sombras de dos de los nuevos delitos introducidos con la reforma penal de 2010: El acoso laboral (Mobbing) y el intrusismo informático.	Artículo de revista online	Thais Argenti Fernández y Almudena Peleteiro Suárez	España	Actualidad Jurídica Uría Menéndez. - Europa Continental.
2011	Acoso laboral: Un enfoque psicosocial.	Artículo de revista online	Anastasio Ovejero. Santiago Yubero. María de la Villa Moral.	Unión Europea	BehavioralPsychology / Psicología Conductual. - Asociación Psicológica Iberoamericana de Clínica y Salud (APICSA).

2011	El acoso laboral en el ordenamiento jurídico laboral español.	Artículo de revista online	Gemma FabregatMonfort.	España	Revista de Derecho. - División de Ciencias jurídicas de la Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia.
2011	Ansiedad social y abuso psicológico.	Artículo de revista online	Luis Joaquín García-López, María Jesús Irurtia, Vicente E. Caballo y María del Mar Díaz-Castela.	España	BehavioralPsychology / Psicología Conductual. - Asociación Psicológica Iberoamericana de Clínica y Salud (APICSA).
2011	El efecto del acoso psicológico en el trabajo sobre la salud: El papel mediador del conflicto Trabajo-Familia.	Artículo de revista online	Ana Isabel Sanz-Vergel. Alfredo Rodríguez-Muñoz.	España	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - Colegio oficial de psicólogos de Madrid.
2011	An examination of mobbing and burnout of residents.	Artículo de revista online	ElifDikmetaş, Mehmet Top, GulpembeErgin.	Turquía	TurkishJournal of Psychiatry.
2011	Violencia y acoso en el trabajo. Mobbing	Libro	Jesús Felipe Uribe Prado	México	
2012	Adaptación y validación de la versión española de la Escala de conductas negativas en el trabajo realizadas por acosadores: NAQ-Perpetrators.	Artículo de revista online	Jordi Escartin Alfredo Rodríguez-Muñoz Beatriz Sora Alvaro Rodríguez-Carballeira.	España	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - Colegio oficial de psicólogos de Madrid.
2012	Percepción social de acoso sexual en el trabajo.	Artículo de revista online	Yolanda Navarro Abal, José Antonio Climent Rodríguez, María José Ruiz García.	España	Cuadernos de relaciones laborales. - Universidad Complutense Madrid.

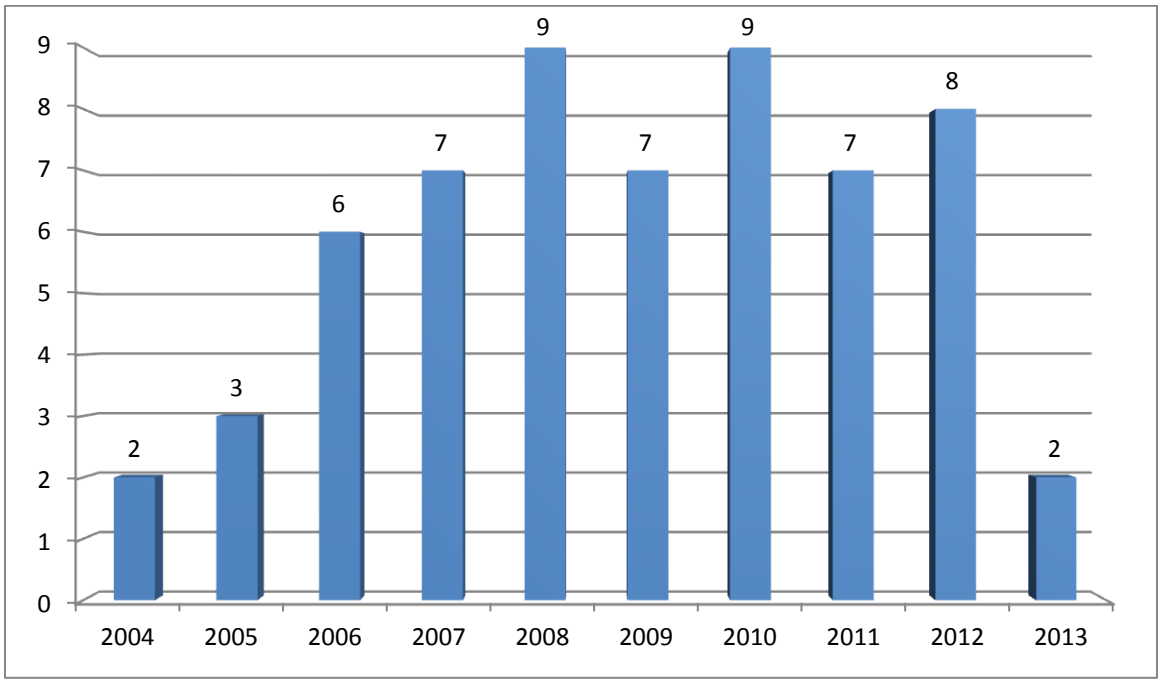
2012	El mobbing: ¿El crimen perfecto? No, qué más quisieran "algunos".	Artículo de revista online	María Concepción Verona Martel, Raquel Santana Mateo.	España	Revista Criterio Libre. - Universidad Libre, Colombia.
2012	Prácticas organizativas saludables frente a la violencia en el trabajo. Estudio de su incidencia.	Artículo de revista online	Miguel Ángel Gimeno Navarro, Antonio Grandío Botella y Ana Isabel Marqués Marzal	España	Revista Contabilidad y Negocios. - Pontificia Universidad Católica del Perú.
2012	Mobbing and workers´s health: empirical analysis for Spain.	Artículo de revista online	M. Angeles Carnero, Blanca Martínez, Rocío Sánchez-Mangas.	España	International Journal of Manpower.
2012	Psychosocial antecedents and consequences of workplace aggression for Hospital nurses.		DefneDemir, John Rodwell.	Australia	Journal of Nursing Scholarship.
2012	Workplace bullying, emotions, and outcomes.	Artículo de revista online	Lars Glasø, Guy Notelaers	Bélgica	Violence and victims.
2010	Workplace bullying and turnover intention: The moderating role of belief in a just world.	Artículo de revista online	HatemÖcel, OrhanAydın	Turquía	International Journal of Business and Social Science
2012	Psychosomatic model of workplace bullying: Australian and Ugandan schoolteachers.	Artículo de revista online	GianCasimir, Darcy McCormack, Nikola Djurkovic, and Apollo Nsubuga-Kyobe	Australia - Uganda	Employee relations.

2013	Mobbing behaviour: Victims and the affected.	Artículo de revista online	Abbas Ertürk.	Turquía	Educational Sciences: Theory & Practice.
2013	The early stages of workplace bullying and how it becomes prolonged: The role of culture in predicting target responses.	Artículo de revista online	Al-KarimSamnani	Países bajos	Journal of business ethics.



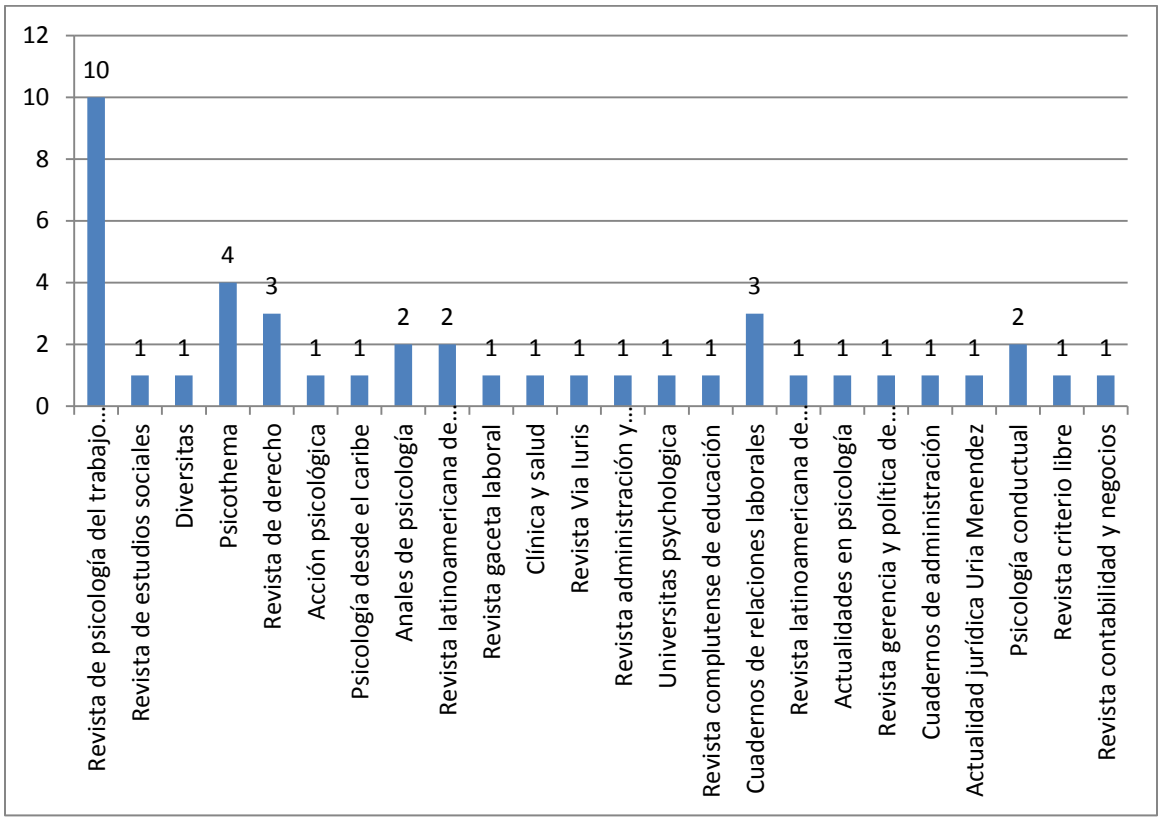
Gráfica 4. Países

Según el gráfico, se observa que los países con mayor número de investigaciones son: España, el cual ha sido el país pionero en la investigación del acoso laboral, en su reglamentación y propuestas de prevención e intervención, le siguen Colombia, Turquía, Venezuela, Italia y Australia.



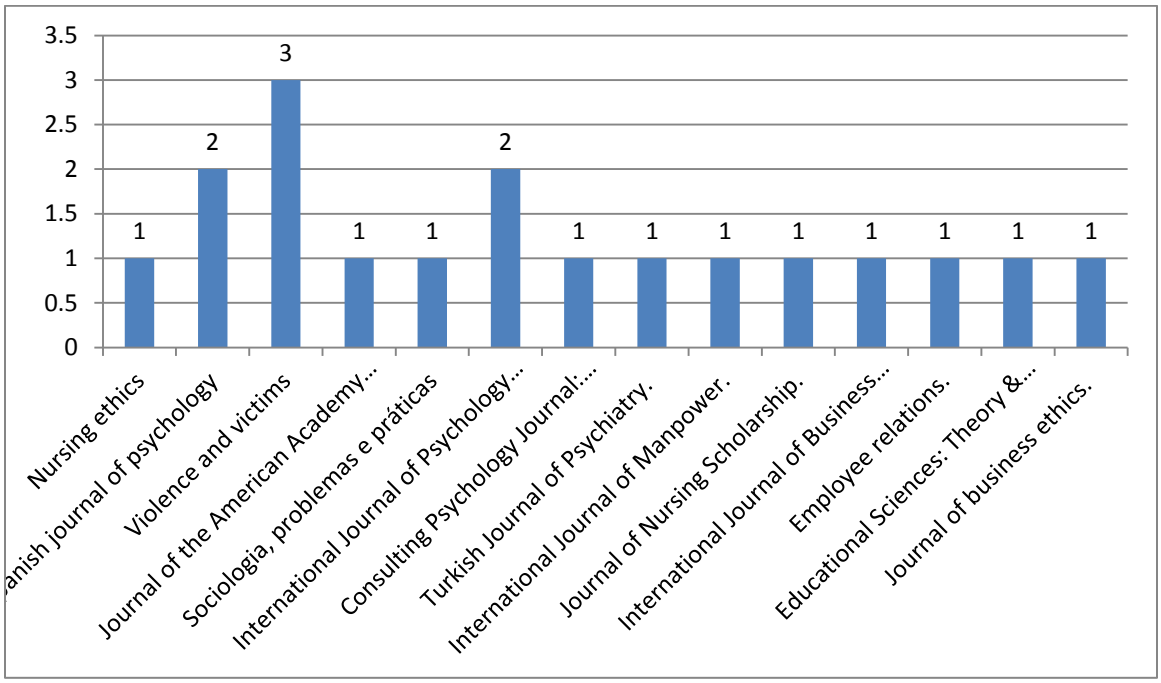
Gráfica 5. Años

Los años en los que se encontraron mayor número de publicaciones fueron el 2008, 2010, 2012; y menor número de publicaciones en el 2004, 2005. Esto evidencia que a medida que va pasando el tiempo, el interés hacia este fenómeno llamado Acoso laboral o Mobbing va aumentando.



Gráfica 6. Revistas

En esta gráfica se observan las revistas en idioma español donde fueron publicados los artículos que hicieron parte de esta investigación. Se destaca la Revista de psicología del Trabajo y las organizaciones, del Colegio oficial de Psicólogos de Madrid, con 10 artículos publicados acerca del Acoso laboral o 'Mobbing'. La revista Psicothema, del colegio de psicólogos del principado de Asturias, con 4 artículos;la revista Cuadernos de relaciones laborales de la Universidad Complutense de Madrid, y la revista de Derecho, de la división de ciencias jurídicas de la Universidad del Norte de Barranquilla, Colombia, ambas con 3 artículos cada una.



Gráfica 7. Revistas en diferentes idiomas.

En relación con las revistas en inglés u otro idioma, la revista con mayor número de publicaciones es ‘Violence and victims’ con 3 artículos, seguida de ‘International journal of psychology and psychologicaltherapy’ de la Universidad de Almería, España y ‘Thespanishjournal of psychology’ de la Universidad Complutense de Madrid, con 2 artículos.

Discusión

El objetivo de este trabajo ha sido realizar una investigación documental acerca del Acoso laboral (Mobbing), la cual, cuenta con una recopilación de información de diferentes temas, autores y países, donde es posible identificar diferentes definiciones, modelos teóricos, causas, consecuencias, legislación y formas de prevención del mismo.Durante el transcurso de la investigación, se hallaron avances en el estudio del tema tomando como referencia el año 2000 hasta la fecha, así como una variedad de conceptos y definiciones del acoso laboral.

Leymann, uno de los pioneros en utilizar el término mobbing, se refería a este como el encadenamiento, a lo largo de un periodo bastante corto, de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera (Martínez, Agudelo y Vásquez, 2010).Posteriormente, Sacipa 1999 citado por Peralta 2004, definió el mobbing como violencias de tipo psicológico, físico y simbólico que permean la subjetividad de las personas y su cotidianidad laboral, e instauran relaciones de desconfianza y exclusión.

Piñuel en el 2000, señalaba que el mobbing busca intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, a fin de eliminarla de la organización y satisfacer así la necesidad de agredirla, controlarla o destruirla, para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

La organización mundial del trabajo (OIT), en el 2003 definía el mobbing como "Toda acción, incidente o comportamiento mediante el cual una persona es agredida, amenazada, ofendida, lesionada o humillada por otra en su trabajo o como consecuencia del mismo (Martínez, Agudelo y Vásquez, 2010).

Así mismo, en Colombia, la ley 1010 de 2006 que tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, vejámenes y maltrato que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública, define el acoso laboral como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo.

En base a esta investigación, fue posible concluirque aunque el mobbing no ha logrado una única definición, los conceptos y definiciones del acoso laboral o mobbing, independientemente del autor y la época, como lo menciona Topa, Depolo, y Morales, (2007) tienentres características en común: la repetición de actos negativos hacia una persona en su trabajo, incapacidad de la víctima para defenderse y gravedad de las consecuencias indeseables sobre dicha víctima.Ireland, citado por Peralta 2004, también argumenta que cualquier definición de mobbing tiene que reconocer diversos elementos importantes: El miedo a la agresión repetida, el desequilibrio de poder no siempre es obvio y puede estar implícito, se incluyen los dos tipos de agresión (implícitos y explícitos), la intención de los agresores no siempre se reconoce y las motivaciones subyacentes pueden ser complejas.

Otro aspecto importante en relación al mobbing, son las diferentes clasificaciones de este. Una de las más reconocidas es, como lo menciona Rojas (2005), la clasificación del acoso laboral en consideración a los sujetos que intervienen dentro de la relación del trabajo. Encontramos el *Acoso horizontal,* que se presenta entre sujetos que se encuentran ubicados en la misma posición jerárquica dentro de un grupo de trabajo determinado. Aquí, los sujetos no se encuentran subordinados entre sí, sino que obedecen a las órdenes impartidas por otros sujetos ubicados en un nivel superior al de ellos. El acoso puede provenir tanto de un solo sujeto como de varios.

El *Acoso vertical,* el cual se caracteriza porque el acoso se presenta entre sujetos que se encuentran en un plano jerárquico diferente. En este caso el acoso puede provenir de un nivel superior a un nivel inferior o viceversa.

El *Acoso vertical descendente* –de empleador a trabajador- por lo general, proviene de una sola persona, sin perjuicio que pueda proceder de varias personas, en el evento que el empleador junto con alguno de sus representantes o todo ellos lleven a cabo el acoso respecto al trabajador.

El *Acoso vertical ascendente* –de trabajador a empleador- puede también provenir de varias personas, como sería si una organización sindical iniciara acciones tendientes a presionar al empleador para que éste acepte algunos puntos controvertidos en el desarrollo de la etapa de arreglo directo.

Del mismo modo, La ley 1010 que busca prevenir y sancionar el Acoso laboral en Colombia, hace alusión a seis diferentes modalidades generales en las que se puede producir el Acoso laboral.

Maltrato laboral: Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador.

Persecución laboral: Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador.

Discriminación laboral: Todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

Entorpecimiento laboral: Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado.

Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

*Desprotección laboral:*Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

Según plantean Moreno, Rodríguez, Garrosa, y Morante, (2005), desde los estudios pioneros de Leymann (1986), las aproximaciones teóricas al acoso psicológico han sido un tema controvertido en los medios de comunicación como en la comunidad científica. De este modo se han llevado a cabo numerosos intentos para explicar la aparición del acoso.

Einarsen (2000) citado por Moreno y colaboradores (2005), afirma que coexisten tres grandes categorías que tratan de dar explicación al proceso de acoso.

El acoso en función de la personalidad, ya sea de la víctima o del acosador: Diversos investigadores han tratado de identificar las variables de personalidad asociadas con el acoso psicológico. Algunos autores, citados por Moreno y colaboradores (2005), describen a las víctimas como paranoicas, rígidas, compulsivas (Brodsky, 1976), con falta de competencias sociales (Zapf y Einarsen, 2003), con mayores puntuaciones en neuroticismo (Vartia, 1996) y presentan más síntomas de ansiedad y depresión (Zapf, 1999).

Moreno y colaboradores (2005) plantean también, que las características de personalidad que han sido atribuidas a los acosadores son diversas. Davenport, Schwatrz, Pursell y Elliott

(1999) plantean que el acosador se caracteriza por ser excesivamente controlador, celoso, con ansias de poder y con limitadas competencias sociales. Por su parte, Zapf y Einarsen (2003) han señalado que el proceso de acoso psicológico se encuentra estrechamente relacionado con la autoestima del agresor. Una autoestima excesivamente elevada puede conducir a comportamientos tiránicos (Ashforth, 1994; Baumeister, Heatherton y Tice, 1993). Sin embargo, las personas pueden también llevar a cabo comportamientos de acoso como una forma de proteger su autoestima inestable y sus inseguridades (Leymman, 1996).

El acoso en función de las características que predominan en las relaciones interpersonales: Diversos autores defienden una postura caracterizada por un pesimismo antropológico, ya que conciben el conflicto como normal en las interacciones cotidianas en las organizaciones. Algunos autores (Brodsky, 1976) defienden que la competición es consustancial atodos los grupos sociales, étnicos y raciales en la medida que seproduce un constante proceso de evaluación de ajuste entre unomismo y los demás con el fin de establecer el lugar que cada unoocupa en la jerarquía. (Moreno, Rodríguez, Garrosa, y Morante, 2005)

El acoso en función de las características del clima laboral y la estructura de la organización, las cuales están correlacionadas entre sí: se puede afirmar que el acoso psicológico se encuentra fuertemente relacionado con numerosos elementos del ambiente y la organización del trabajo. Por ejemplo, se ha demostrado que el acoso es más frecuente en organizaciones grandes y burocráticas (Thylefors, 1987), donde el acosador puede pasar desapercibido. Desde la perspectiva organizacional se ha relacionado tanto un estilo de liderazgo autoritario como un estilo débil (Einarsen et al., 1994) con la aparición del acoso. Del mismo modo, el conflicto de rol, la ambigüedad de rol, las altas demandas laborales, así como un bajo control sobre la tarea, son variables que se han asociado con el incremento de las tasas de acoso (Zapf et al., 1996). Igualmente, el estrés percibido, la sobrecarga de trabajo, la imposibilidad de expresar las ideas y opiniones en el trabajo y un ambiente laboral estresante pueden conducir a la aparición del acoso (Vartia, 1996). (Moreno, Rodríguez, Garrosa, y Morante, 2005).

Por otra parte, las consecuencias del acoso laboral son variadas y diversos estudios hallados en esta investigación lo comprueban. Topa, Depolo y Morales (2007), señalan que los resultados más frecuentemente analizados por los estudios empíricos se centran en aspectos personales como depresión, malestar psicológico o físico, estrés y absentismo (Schat y

Kelloway, 2003; Spector y O'Connell, 1994), o en aspectos organizacionales como el rendimiento laboral, intención de abandono del puesto, negligencia en las tareas e insatisfacción laboral (Cortina y Magley, 2003; Mikkelsen y Einarsen, 2002).

En consecuencia, la legislación laboral colombiana no solo pretende corregir y sancionar al abusador y brindar apoyo al abusado con el fin de disminuir el impacto de estas consecuencias; uno de sus más importantes objetivos, es también, tomar medidas de prevención, donde las empresas incluyan en sus reglamentaciones internas todos aquellos mecanismos de prevención de las conductas que constituyen acoso laboral y, a su vez, establecer procedimientos que permitan a los trabajadores superar los hechos de forma segura, confidencial y efectiva.

El tema de la prevención del acoso laboral es un aspecto importante y de resaltar, pues en esta investigación fue posible encontrar diversas formas de promoción y prevención social y organizacional, que a futuro, todas las empresas deberán trabajar y poner en marcha en su reglamento interno y donde se resalta cada vez más el papel del psicólogo en las organizaciones.

Al establecer las políticas de la organización se debe evitar centrarse en la prevención únicamente desde las relaciones individuales e interpersonales y tener en cuenta factores de la organización y su clima laboral.

Por lo tanto, Luna (2003) citado por Peralta (2004), plantea que es conveniente diseñar un plan de acción preventiva que tenga en cuenta las condiciones de trabajo potencialmente estresoras y de características psicológicas de vulnerabilidad en las que resulta importante establecer un clima adecuado para la gestión de los conflictos.

Las actividades preventivas deben encaminarse a la solución de los conflictos y a evitar su estigmatización. Esto se consigue a través de una adecuada organización del trabajo, que debe ser complementada con la puesta en práctica de los instrumentos necesarios para prevenir, regular y, en su caso, sancionar problemas interpersonales.

Se deben establecer estrategias correctoras, mediadoras y sancionadoras adecuadas, involucrando a todo el personal que labora en la empresa. Hay que valorar la situación y la necesidad de poner en práctica instrumentos de protección al trabajador acosado, teniendo en cuenta cada caso.

Según los resultados de esta revisión documental, fue posible identificar que el acoso laboral se encuentraen países a nivel mundial, como España, el país pionero en la investigación del acoso laboral, en su reglamentación y propuestas de prevención e intervención, seguido de Colombia, Turquía, Venezuela, Italia y Australia.

La tercera encuesta europea sobre condiciones de trabajo indica que casi uno de cada diez (9%) trabajadores dice estar sometido a intimidaciones en su trabajo (Paoli y Merllié, 2000), cifra que en Colombia, según las investigaciones del Ministerio del Trabajo, se duplica ya que la prevalencia de los trabajadores expuestos al acoso laboral en el país es del 20%; investigaciones que se han venido incrementando desde el 2006, cuando se expidió la ley que abordó el acoso laboral y por el cual se han abierto 4.849 investigaciones. En el primer semestre del año 2012 se registraron 655, más de la mitad del 2011.

Estos datos se pueden contrastar con los resultados de esta revisión documental, pues es posible observar que los años en los que se encontraron mayor número de publicaciones fueron el 2008, 2010 y 2012.

Para finalizar, es importante mencionar que esta investigación presenta solo algunos de los resultados que se pudieron obtener durante su realización. Se deja la puerta abierta para que sea la pauta de una investigación de mayor alcance, a nivel de unidades de análisis, países y rango de tiempo.

Referencias

Boada, J., De Diego, R. y Vigil, A. 2003. En: Peralta, M. (2004). El acoso laboral-Mobbing-Perspectiva psicológica. *Revista de estudios sociales.* (18), 111-122. Recuperado el 15 de febrero, 2013, de http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2349313.

Fabregat, G. (2011). El acoso laboral en el ordenamiento jurídico laboral español. *Revista de derecho,* (35), 32-54. Recuperado el 13 de abril, 2013, de http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/ehost

González, D. y Delgado, S. (2008). Acoso laboral y trastornos de la personalidad: un estudio con el MCMI-II. *Clínica y salud, 19*(2), 191-204. Recuperado el 29 de marzo, 2013, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1130-52742008000200003&script=sci_arttext

Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas, 1(2),* 205-216. Recuperado el 13 de febrero, 2013, de http://www.scielo.org.co/scielo.

Hoyos, C. (2000). *Un modelo para investigación documental*. Medellín: Señal editora.

López, M., Seco, E. y Ramírez, D. (2011). Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e inter-subjetiva. *Cuaderno de administración, 24* (43), 307-328. Recuperado el 28 de marzo, 2013, de http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/14Cnos_Admon_24-43_CLopez%20et%20al.pdf.

Martinez, E., Agudelo, A. y Vasquez, E. (2010). Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia. *Revista gerencia y políticas de salud,* 9 (19), 41-52. Recuperado el 08 de agosto, 2013, de http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/ehost.

Mayoral, S. y Espluga, J. (2010). Mobbing: ¿Un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización del trabajo? Dos estudios de caso. *Cuaderno de relaciones laborales,*

28(2), 233-255. Recuperado el 16 de febrero, 2013, de http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3403585.

Morán, K. (2002). Estado del arte del constructo modelos mentales en el ámbito de la psicología organizacional.

Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. y Morante, M. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627-632. Recuperado el 15 de febrero, 2013, de http://www.psicothema.com/pdf/3156.pdf.

Motta, F. (2007). El acoso laboral en Colombia. *Via Iuris*, (4), 93-105. Recuperado el 29 de marzo, 2013, de http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/ehost.

Muñoz, H., Guerra, J., Barón, M. y Munduate, L. (2006). El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22 (3), 347-361. Recuperado el 08 de agosto, 2013, de http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/ehost.

Ovejero, A., Yubero, S. y Moral, M. (2011). Acoso laboral: un enfoque psicosocial. *Psicología conductual*, 19(1), 183-205. Recuperado el 2 de marzo, 2013, de http://search.proquest.com.bases.unab.edu.co.

Peralta, M. (2004). El acoso laboral-Mobbing-Perspectiva psicológica. *Revista de estudios sociales.* (18), 111-122. Recuperado el 15 de febrero, 2013, de http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2349313.

Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Psicología desde el caribe*, (17), 1-26. Recuperado el 08 de agosto, 2013, de http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/ehost.

Piñuel, I. y Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: El barómetro Cisneros. *Revista de psicología del trabajo y de las Organizaciones.* 22(3), 309-332. Recuperado el 08 de agosto, 2013, de http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/ehost.

Rojas, A. (2005). El acoso o mobbing laboral. *Revista de derecho,* (24), 230-245. Recuperado el 13 de abril, 2013, de http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/ehost.

Segurado, A., Agulló, T., Rodríguez, J., Agulló, M., Boada, J. y Medina, R. (2008). Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la policía local. *Psicothema,* 20(4), 739-744. Recuperado el 08 de agosto, 2013, de http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/ehost.

Topa, G., Depolo, M. y Morales, F. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema,* 19(1), 88-94. Recuperado el 13 de febrero, 2013, de http://www.psicothema.com/resumen.asp?id=3332.

Cibergrafía

http://www.portafolio.co/economia/suben-las-quejas-acoso-laboral-durante-2012

http://www.eltiempo.com/vida-de-hoy/salud/ARTICULO-WEB-NEW_NOTA_INTERIOR-12252565.html

Apéndice A

Fichade reseña bibliográfica

RB-01	**Artículo**
La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing Fidalgo, A. y Piñuel, I. (2004). España. Psicothema, Vol. 16, nº 4, Páginas 615 – 624.	
En este artículo se estudia la fiabilidad, validez y dimensionalidad de la escala Cisneros, cuestionario desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel de carácter autoadministrado compuesto por 43 ítems que objetivan y valoran 43 conductas de acoso psicológico. Dicho cuestionario forma parte del Barómetro CISNEROS (**C**uestionario **I**ndividual sobre **PS**icoterror, **N**egación, **E**stigmatización y **R**echazo en **O**rganizaciones **S**ociales), integrado por una serie de escalas cuyo objetivo es sondear de manera periódica el estado, y las consecuencias, de la violencia en el entorno laboral de las organizaciones. Se emplearon datos obtenidos en una muestra de 1.303 trabajadores pertenecientes a un gran número de sectores de actividad. Los resultados indican que la escala Cisneros tiene una elevada fiabilidad (.96), una estructura bidimensional que permite ordenar sus ítems a lo largo de dos dimensiones (Ámbito de la conducta de acoso y Tipo de conducta de acoso), y que presenta relaciones teóricamente esperables con escalas que miden Autoestima, Burnout, Depresión, Abandono profesional y Estrés postraumático. Los resultados obtenidos muestran una buena capacidad para discriminar entre diversos grados de acoso y, por consiguiente, la utilidad de la escala como indicador de la gravedad e intensidad del daño infligido a la víctima.	• Escala Cisneros • Barómetro Cisneros • Acoso • Fiabilidad • Validez • Dimensionalidad

RB-02	Artículo
Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio Bernardo Moreno Jiménez, Alfredo Rodríguez Muñoz, Eva Garrosa Hernández y Mª Eugenia Morante, 2005, España. Revista Psicothema 2005. Volumen 17, N°4, Páginas 627 – 632.	
El objetivo de este estudio consiste en analizar de forma exploratoria si las variables organizacionales predicen significativamente la aparición del acoso psicológico. La muestra consiste en 103 trabajadores de la Comunidad de Madrid. Los resultados de los análisis de regresión mostraron resultados significativos que apoyan la hipótesis organizacional en el proceso del acoso laboral, siendo especialmente relevante el papel que desempeña tanto la política organizacional como el tipo de contrato como antecedentes del acoso.	• Acoso psicológico • Mobbing • Antecedentes

RB-03	Artículo
La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros Piñuel, I. y Oñate, A. (2006). España. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 22 N°3, Páginas 309 – 332.	
El objetivo de este artículo es analizar la prevalencia del mobbing y de otras formas de violencia en las organizaciones desde la metodología de evaluación y diagnóstico del mobbing utilizada en el estudio español Cisneros IV. El estudio Cisneros IV es una encuesta sobre una muestra representativa de 4250 trabajadores de todos los sectores de actividad de la comunidad de Madrid. Los resultados del estudio confirman que los sectores con más casos de mobbing son las administraciones públicas, las empresas que proveen de servicios sociales y personales a la comunidad, el sector sanitario y, en general las actividades del sector terciario en Madrid. Casi uno de cada cuatro trabajadores señala haber padecido mobbing anteriormente en su vida profesional. Casi uno de cada cuatro trabajadores señala existir mobbing en su unidad o departamento en la actualidad. Por modalidades se confirma la predominancia del mobbing descendente practicado por jefes sobre las demás modalidades, y se observa la existencia de un relevante porcentaje de casos de maltrato habitual procedente del exterior de la organización.	• Mobbing • Acoso laboral • Acoso psicológico • Violencia psicológica en el trabajo • Escala Cisneros, • Maltrato laboral

RB-04	Artículo
Manifestaciones del acoso laboral, Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: Estudio de caso Peralta, M. (2006). Colombia. Psicología desde el Caribe, nº 017, páginas 1 – 26.	
Este artículo describe los factores asociados al acoso laboral, entendido como una situación de trabajo en la que una persona se encuentra expuesta a actos en contra de su dignidad. Se presenta un estudio de caso, de carácter exploratorio, a partir de entrevistas en profundidad realizadas a personas que han vivenciado acoso laboral. A partir del análisis cualitativo de la información, los resultados señalan que la exposición al acoso laboral genera síntomas asociadas con el estrés postraumático: re experimentación, activación fisiológica y evitación. Se propone el estudio de estas situaciones en mayor profundidad y se concluye que una de las formas de apoyo a las víctimas empieza con la comprensión que puedan lograr a partir de narrar su experiencia y de entenderla como una situación violenta en el lugar de trabajo, asociada a los enfoques de productividad y competencia.	• Acoso laboral • Mobbing • Estrés postraumático

RB-05	Artículo
El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio. Muñoz, H.; Guerra, J.; Barón, M. y Munduate, L. (2006). España. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, Vol. 22, Nº3, páginas 347 – 361.	
Desde un enfoque organizacional, este artículo pretende analizar en qué medida el tipo de clima organizacional -apoyo, reglas, metas e innovación- y la presencia de procesos de cambio organizacional se relacionan con la incidencia de prácticas de acoso psicológico en el trabajo. En el estudio han participado 211 empleados/as de diferentes organizaciones de servicio, públicas y privadas. Los resultados han mostrado que la presencia de prácticas de acoso resulta contingente, tanto al tipo de clima que predomina en dicho entorno, como a los procesos de cambio organizacional que se dan en el mismo. Específicamente se ha encontrado que el clima de apoyo y el clima de reglas se relacionan con una menor presencia de las prácticas de acoso, mientras que el clima de metas y los procesos de cambio parece ser entornos más propicios para el desarrollo de las prácticas de acoso.	• Acoso psicológico en el trabajo • Mobbing • Clima laboral • Cambio organizacional

RB-06	Artículo
El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. Moreno, B.; Rodríguez, A.; Moreno, Y. y Garrosa, E. (2006). España. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, Vol. 22, Nº3, páginas 363 – 380.	
Tradicionalmente, la investigación sobre el acoso psicológico se ha focalizado en los estresores laborales y los factores contextuales como factores antecedentes. Sin embargo, la asociación entre los antecedentes organizacionales y el acoso es compleja y son varias las características de personalidad y factores individuales que pueden actuar como moderadores de esta relación (Einarsen, 2000). Para contrastarlo, se llevaron a cabo dos estudios empíricos para examinar el papel moderador de la personalidad en el proceso del acoso psicológico en el trabajo. En el primer estudio la muestra estuvo formada por 120 inmigrantes latinoamericanos. De acuerdo con la hipótesis inicial, los resultados de los análisis de regresión múltiple jerárquica mostraron que la asertividad moderaba la relación entre el antecedente organizacional inequidad laboral y el acoso psicológico. El segundo estudio se realizó en 183 víctimas de acoso. Los resultados mostraron que la ansiedad social y la asertividad moderaban la relación entre el acoso y sus efectos sobre la salud. Además, se encontraron diferencias de género en las quejas de salud derivadas del acoso.	• Acoso psicológico en el trabajo • Variables de personalidad • Efecto moderador

RB-07	Artículo
Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. Gabriela Topa Cantisano, Marco Depolo y J. Francisco Morales Domínguez, 2007. Psicothema 2007. Volumen 19, N°1, Páginas 88 – 94.	
Los autores toman como antecedentes del acoso laboral, dos tipos de modelos causales, unos enfatizan las características demográficas o de personalidad de las víctimas y otros ponen el acento en las condiciones del ambiente de trabajo como predictores. En cuanto a las consecuencias del acoso laboral, los resultados más frecuentemente analizados por los estudios empíricos se centran en aspectos personales como depresión, malestar psicológico o físico, estrés y absentismo (Schat y Kelloway, 2003; Spector y O'Connell, 1994), o bien en aspectos organizacionales, tales como rendimiento laboral, intención de abandono, negligencia en las tareas, satisfacción laboral, conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional (Cortina y Magley, 2003; Mikkelsen y Einarsen, 2002) Los objetivos del artículo son: a) efectuar una síntesis cuantitativa de los resultados de los estudios empíricos precedentes; b) analizar la posible influencia de variables moderadoras; y c) poner a prueba un modelo integrador de los resultados a través del análisis de ecuaciones estructurales basado en la matriz de datos meta-analítica.	• Mobbing • Antecedentes • Consecuencias

RB-08	Artículo
Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la Policía local. Segurado, A; Agulló, E; Rodríguez, J; Agulló, M; Boada, J. y Medina, R. (2008). España. Psicothema 2008. Vol. 20, nº 4, Páginas 739 – 744.	
En este artículo se analiza cómo influyen las relaciones interpersonales en la caracterización de los procesos de acoso laboral, ya que, las relaciones sociales en el trabajo constituyen una de las principales fuentes de riesgo para la aparición del acoso laboral. Se utilizó una muestra de policías locales del Principado de Asturias (N= 235). En concreto, se evalúan las opiniones de los agentes de policía acerca de la calidad de las relaciones personales entre los miembros de las plantillas y del trato que reciben por parte de los puestos de mando. Los resultados del estudio constatan que el desarrollo de pautas de interacción social basadas en la discriminación y en el abuso de autoridad actúan como variables predictoras de acoso laboral en este colectivo.	• Relaciones interpersonales • Acoso laboral • Policía • Discriminación • Abuso de autoridad

RB-09	Artículo
Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. Moreno, B.; Rodríguez, A.; Morante, M.; Garrosa, E.; Rodríguez, R.; Díaz, L. (2008). Colombia. UniversitasPsychologica, Vol. 7, Nº2, páginas 335 – 3445.	
En este artículo, se expone el desarrollo y validación factorial del Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT), analizando la estructura del mismo, examinando su validez factorial, la consistencia interna de sus escalas (alfa de Cronbach) y la interdependencia estructural existente entre ellas. El cuestionario fue aplicado a una muestra de 103 trabajadores de la Comunidad de Madrid. Tanto los análisis factoriales exploratorios como los confirmatorios indican que el modelo de tres factores del CAPT presenta un buen ajuste a los datos, con dos índices (CFI y GFI) cerca de 1.00 y con el RMSEA y el RMR por debajo de 0.05. Se hallaron índices de fiabilidad elevados para casi la totalidad de las escalas del CAPT, evidenciándose relaciones entre ellas que confirman la estructura teórica planteada. Las tres dimensiones del cuestionario explicaron el 72.6% de la varianza total. En general, el CAPT parece ser una medida válida y fiable para evaluar acoso psicológico.	• Acoso psicológico en el trabajo • Evaluación • Validez factorial

RB-010	Artículo
El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. González, D. y Graña, J. (2009). España. Psicothema, Vol 21, Nº2, páginas 288 – 293.	
El objetivo de este artículo es analizar la prevalencia del acoso psicológico en el lugar de trabajo y las distintas características asociadas a dicho fenómeno en una muestra multiocupacional compuesta por 2861 trabajadores pertenecientes a distintos sectores de actividad laboral, empleándose para ello un instrumento específico de medida del acoso laboral, el NAQ-R (NegativeActsQuestionnaire - Revised), y un cuestionario sobre aspectos sociodemográficos y sociolaborales. La versión española del NAQ-R permite evaluar, con las suficientes garantías psicométricas, diferentes niveles de acoso laboral. Por otra parte, los resultados obtenidos señalan que el 14% de los participantes han sufrido conductas de acoso laboral durante los últimos seis meses. Asimismo, las demás características del acoso laboral halladas han resultado afines a las de distintos estudios desarrollados tanto a nivel nacional como internacional sobre la materia.	• Acoso psicológico • Actividad laboral • NAQ-R • Acoso laboral

RB-011	Artículo
El Efecto del Acoso Psicológico en el Trabajo sobre la Salud: El Papel Mediador del Conflicto Trabajo-Familia. Ana Isabel Sanz-Vergel y Alfredo Rodríguez-Muñoz, 2011, España. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, Volumen 27, N°2, Páginas 93 – 102.	
El objetivo de este estudio es analizar el papel mediador del conflicto trabajo-familia en la relación entre el acoso psicológico en el trabajo y problemas de salud. La muestra del estudio estuvo formada por 441 trabajadores de tres empresas del sector de telecomunicaciones ubicadas en la Comunidad de Madrid. Los resultados muestran que el acoso psicológico tiene efectos negativos sobre la salud de forma directa, e indirecta mediante el conflicto trabajo-familia, actuando éste último como mediador parcial. Este hallazgo tiene implicaciones a nivel teórico, puesto que muestra que los efectos negativos de un estresor como es el acoso, se pueden transmitir a través de un conflicto que tiene lugar fuera del ámbito laboral.	• Acoso psicológico • Conflicto trabajo - familia • Salud • Mediación

RB-012	Artículo
Incidencia, componentes y origen del mobbing en el trabajo en el sector hortofrutícola. Meseguer de Pedro, M., Soler, M., Sáez, M. y García, M. (2007). España. Anales de psicología, Vol. 23, Nº1, páginas 92-100.	
Se analizó la incidencia, componentes y origen del mobbing en el trabajo en el sector hortofrutícola. Se administró un cuestionario anónimo a todos los empleados (n=396) que asistieron al trabajo el día de la evaluación pertenecientes a empresas de dicho sector hortofrutícola. En ese cuestionario se incluyó como medida del mobbing la escala NAQ-RE (Einarsen y Hoel, 2001) y otras variables. Los resultados	• Mobbing • Trabajo • Sector hortofrutícola

indican que la tasa de incidencia del mobbing es muy alta (28%), que el mobbing no es un constructo único, y que el principal origen del mismo proviene de los superiores.	

RB-013	**Artículo**
Valoración psicométrica de Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido. Morán, C., González, M. y Landero, R. (2009). España. Revista de la psicología del trabajo y de las organizaciones, Vol. 25, Nº1, páginas 7-16.	
El propósito de este estudio fue desarrollar y examinar algunas de las propiedades psicométricas del Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido (CAPP). El CAPP es una medida de autoinforme de 15 ítems, con formato de respuesta del tipo Likert en una escala de cinco puntos, diseñado para evaluar el sentimiento de acoso psicológico en el lugar de trabajo. Una muestra de 390 trabajadores en servicios humanos respondieron al CAPP juntamente con otras escalas de salud y *burnout*. Los datos fueron analizados con técnicas apropiadas de análisis de ítems y factorización. Los resultados mostraron una satisfactoria confiabilidad del CAPP (a = .92), así como una clara estructura factorial unidimensional de la escala. Las correlaciones entre *mobbing* percibido, *burnout* y salud pueden servir de evidencia de validez de la escala.	• Acoso picológico • Validez • Fiabilidad • Análisis factorial • Salud

RB-014	Artículo
Acoso laboral entre profesionales de enfermería: El papel protector de la identidad social en el trabajo. Topa, G., Moriano, J. y Morales, J. (2009). España. Anales de psicología, Vol. 25, Nº2, páginas 266-276.	
Este estudio cumplió con dos objetivos. El primero fue examinar las relaciones entre la identificación organizacional e identificación con el grupo con el acoso en el trabajo. El segundo, analizar el papel mediador del apoyo social percibido desde diferentes fuentes, organizacional y grupal, en las relaciones entre la identificación y el acoso. Se utilizó una muestra de 388 enfermeros españoles. Los modelos de ecuaciones estructurales muestran que la identificación grupal y organizacional son predictoras negativas de las conductas de acoso. Los resultados prueban que el apoyo grupal percibido media parcialmente las relaciones entre la identificación grupal y el acoso. El apoyo organizacional percibido falla en la mediación de la relación entre identificación organizacional y acoso.	• Acoso laboral • Apoyo social percibido • Identidad social

RB-015	Artículo
Percepción social de acoso sexual en el trabajo. Navarro, Y., Climent, J. y Ruiz, M. (2012). España. Cuadernos de relaciones laborales, Vol. 30, Nº2, páginas 541 - 561.	
El acoso sexual en el trabajo, es un fenómeno social que está saliendo a la luz en los últimos años. Las estadísticas informan sobre la escasez de denuncias que se producen a pesar de ser un fenómeno que cada vez se hace más visible en nuestra sociedad. El objetivo del presente estudio es analizar la percepción e información que existe relacionado con el fenómeno del acoso sexual como variable relevante para la realización de programas de prevención tanto en futuros profesionales como en los profesionales que forman parte de un entorno laboral. Se administró un cuestionario a una muestra de 65 alumnos/as de la Titulación de Psicología y 15 alumnos/as de la Titulación de Ciencias del Trabajo de la Universidad de Huelva, y 44 personas que se encuentran inmersos en el mundo laboral. Losresultados indican falta de formación e información sobre el fenómeno del acoso sexual así como de sensibilización especialmente hacia la víctima.	• Acoso sexual en el trabajo • Percepción • Programas de prevención • Sensibilización

RB-016	Artículo
Adaptación y validación de la versión española de la Escala de conductas negativas en el trabajo realizadas por acosadores: NAQ-Perpetrators. Escartín, J. y Sora, B. (2012). España Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, Volumen 28, N°3, Páginas 157 – 170.	
La mayoría de estudios sobre mobbing o acoso laboral se han centrado en las víctimas y en sus percepciones. Tan solo unos pocos estudios han tratado de evaluar a los acosadores directamente. Sin embargo lo han hecho sin un instrumento de medida convenientemente validado. Este artículo presenta la adaptación y validación de una escala de conductas negativas realizadas (NAQ-P), basada en la Escala de Conductas Negativas-Revisada para víctimas (Moreno-Jiménez et al., 2007). Con una muestra de 521 empleados de un total de 20 organizaciones de diferentes sectores de actividad ubicadas en España, se recogieron datos acerca de las conductas negativas realizadas y recibidas, así como de otras variables como el liderazgo transformacional, el género o el estatus ocupacional. Los resultados mostraron que un modelo de dos factores (acoso personal -3 ítems- y acoso relacionado con el trabajo -4 ítems-) se ajustaba mejor a los datos que los otros modelos considerados. Además, los resultados mostraron que el instrumento tenía una buena consistencia interna y una adecuada validez de constructo y discriminante.	• Mobbing • Acoso laboral • Acosadores • Víctimas • Validación de escala

RB-017	Artículo
Assesing workplace bullying: Spanish Validation of a reduced version of the Negative Acts Questionnaire. **Evaluación del grado de acoso laboral: Validación española de una versión reducida del Negative Acts Questionnaire.** Moreno, B., Rodríguez, A., Martínez, M. y Gálvez, M. (2007). España The Spanish Journal of Psychology, Volumen 10, N°2, Páginas 449 – 457.	
El objetivo del presente estudio consiste en la validación española de una versión reducida del *Negative Acts Questionnaire* (NAQ; Einarsen & Raknes, 1997). Este instrumento, que ha sido ampliamente utilizadoen diferentes estudios, se desarrolló para la evaluación del acoso psicológico en el trabajo. Se emplearondos muestras en el estudio. La primera estaba compuesta por 352 trabajadores de 11 organizaciones. Lasegunda muestra consistió en víctimas de acoso psicológico, contactadas a través de 15 asociacionesespañolas contra el acoso. El análisis factorial exploratorio, realizado con los datos de la primera muestra,mostró una solución de dos factores, que explica el 63,3% de la varianza total. Los datos de la segundamuestra se utilizaron para realizar análisis factoriales confirmatorios con el objetivo de comparar tres modelosdiferentes de la estructura del NAQ (un factor, dos factores independientes y dos factores correlacionados). Los resultados indican que el modelo de dos factores correlacionados es el que mejor se ajusta a los datos. El análisis de la fiabilidad de la escala señaló que esta versión española de 14 ítems posee una elevada consistencia interna. Se encontraron correlaciones significativas entre el NAQ y sus dimensiones y distintas escalas de salud y el estrés percibido, lo que proporciona apoyo sobre su validez de constructo. De forma conjunta, los resultados de este estudio apoyan el uso de la versión española del NAQ reducido en futuras	• Acoso psicológico en el trabajo • Evaluación • Negative Acts Questionnaire • Salud laboral • Validación

investigaciones.	

RB-018	**Artículo**
Personality and Psychopathological profiles in individuals exposed to mobbing. Perfiles psicopatológicos y de personalidad en individuos expuestos a mobbing. Girardi, P., Monaco, E., Prestigiacomo, C., Talamo, A., Ruberto, A. y Tatarelli, R. (2007). Italia Violence and victims, Volumen 22, N°2, Páginas 172 – 188.	
Cada vez más, se ha pedido a los profesionales médicos y de salud mental para evaluar las alegaciones de daño psicológico derivado de acoso en el lugar de trabajo o "mobbing". Este estudio evaluó la personalidad y perfiles psicopatológicos de 146 individuos expuestos a acoso laboral con validez clínica y escalas de contenido del Inventario de Personalidad de Minnesota 2. Se obtuvieron perfiles y análisis de los factores. Dos dimensiones importantes surgieron entre los expuestos al mobbing: (a) estado de ánimo depresivo, dificultad en la toma de decisiones, la angustia relacionada con el cambio, y los rasgos pasivo-agresivos (b) los síntomas somáticos, y la necesidad de atención y afecto. Este estudio piloto transversal proporciona evidencia de que el fenómeno del mobbing se acompaña de psicopatología significativa, según la evaluación con el MMPI-2. Como se trata de un estudio transversal, la cuestión de si la psicopatología en relación con el mobbing, es a consecuencia de los actos de mobbing o si existen algunas características psicopatológicas de fondo antes de estos actos, es incontestable. Tampoco está claro si la preexistencia de fondo características psicopatológicas daría lugar a un trastorno psiquiátrico, independientemente de si se produce el mobbing. Puede ser que algunas personas psicopatológicamente afectadas podrían utilizar mobbing como una oportunidad de encontrar una manera de expresar el sufrimiento psicológico, en este caso mediante la consulta de un servicio psiquiátrico. Los estudios longitudinales podrían dar respuestas a estas preguntas abiertas.	• Acoso psicológico • Daño moral • Daño psicológico • Lugar de trabajo • Psicopatología • MMPI-2

RB-019	Artículo
Measuring mobbing experiences of academic nurses: Development of a mobbing scale. Medición de experiencias de mobbing en enfermeras académicas: Desarrollo de una escala de mobbing. Ozturk, H., Sokmen, S., Yilmaz, F. y Cilingir, D. (2008). Turqía. Journal of the American Academy of Nurse Practitioners, Volumen 20, Páginas 435 – 442.	
El objetivo de este estudio fue desarrollar una escala de medición del mobbing para estudiantes de enfermería y determinar sus experiencias de mobbing. Los datos fueron recolectados entre enero y junio de 2006 con una escala de 60 ítems y un cuestionario compuesto de 6 preguntas de información demográfica y 10 preguntas sobre la opinión de las enfermeras acerca del mobbing. Para la escala de mobbing para las enfermeras académicas, el índice de validez de contenido fue del 88%, punto de correlaciones totales oscilaron entre .41 y .73, el alfa Cronbach fue de 0,97, y la medida de Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación muestral fue de 0,72. La prueba de Barletts arrojó resultados muy significativos. La escala se compone de ocho subescalas. Una quinta parte de las enfermeras académicas ha experimentado acoso laboral, y no había evidencia de acoso en las escuelas de enfermería de la universidad. La escala de mobbing para las enfermeras académicas puede ser utilizada para recoger datos fiables y precisos sobre el mobbing que estas experimentan. Si hay mobbing en las facultades y escuelas de enfermería, deben tomarse las precauciones apropiadas para proteger a las personas contra el acoso laboral, y crear un ambiente seguro y cómodo en las facultades y escuelas de enfermería.	• Mobbing • Acoso • Facultad de enfermería • Enfermeras • Investigación

RB-020	Artículo
Relationships Between Mobbing at Work and MMPI-2 Personality Profile, Posttraumatic Stress Symptoms, and Suicidal Ideation and Behavior. **Relaciones entre Mobbing, perfil de personalidad del MMPI-2, síntomas de estrés postraumático y la ideación y conducta suicida.** Balducci, C., Alfano, V. y Fraccaroli, F. (2009) Italia Violence and victims, Volumen 24, N°1, Páginas 52 – 67.	
Este estudio investiga la relación entre la experiencia de acoso moral en el trabajo y los rasgos de personalidad y patrones de síntomas evaluados por medio de la versión revisada del Inventario de Personalidad de Minnesota (MMPI-2). Los participantes fueron 107 trabajadores que se habían contactado con los servicios de salud mental entre octubre de 2004 y junio de 2007, porque se percibían a sí mismos como víctimas de mobbing. En consonancia con la investigación anterior, los resultados mostraron que el perfil medio del MMPI-2 se caracteriza por un componente neurótico como se evidencia por las elevaciones de Escalas 1, 2, y 3 y un componente paranoide como se indica por la elevación de la escala 6. A diferencia de estudios anteriores, se encontró un patrón de correlaciones positivas y significativas entre la frecuencia de la exposición a conductas de acoso psicológico y el MMPI-2 clínicas, complementarios, y las escalas de contenido, incluida la escala de estrés postraumático. Sólo alrededor de la mitad de los participantes mostraron una severidad de los síntomas de estrés postraumático indicativos de un trastorno de estrés postraumático. La frecuencia de la exposición al mobbing predijo ideación y conducta suicida, la depresión media parcialmente esta relación.	• Acoso laboral • MMPI-2 • Rasgos de personalidad • Estrés postraumático • Ideación suicida

RB-021	Artículo
Categorization and hierarchy of workplace bullying strategies: A Delphi Survey. Categorización y jerarquización de estrategias de acoso laboral: un estudio Delphi. Rodríguez-Carballeira, A., Escartín, J., Visauta, B., Porrúa, C. y Martín, J. España, (2010). The Spanish Journal of Psychology, Volumen 12, N°1, Páginas 297 – 308.	
Este estudio psicosocial analiza las estrategias de abuso psicológico que se aplican en el lugar de trabajo (mobbing o bullying laboral). A partir de una revisión de la literatura científica, el primer objetivo pretende proponer una nueva clasificación de las estrategias del mobbing y dotar de una definición operativa a cada una de dichas estrategias. El segundo objetivo trata de evaluar esta clasificación y la severidad de las estrategias de mobbing a través del juicio de un panel de expertos utilizando para ello un estudio Delphi. El método Delphi se utilizó para obtener un acuerdo unánime fiable de un grupo de expertos de mobbing. El método se caracteriza por diferentes características, tales como (a) el anonimato de los encuestados, (b) la iteración con realimentación controlada y (c) la respuesta del grupo estadísticamente interpretable. En otras palabras, esta técnica ha demostrado ser útil en situaciones en las que las opiniones individuales se pueden combinar con el fin de examinar un área en la que la comprensión es incompleta, o para los que se ha logrado un consenso general, que es el caso del acoso laboral (Einarsen et al, 2003;. Saunders et al, 2007). Por otra parte, dado que los participantes no se involucran en interacción directa, es más fácil evitar los sesgos derivados de la identidad de los expertos y las presiones que esto podría implicar (Lindstone y Turoff, 1975). Los expertos tuvieron que juzgar la adecuación de las estrategias y sus definiciones, y evaluar cuantitativamente la severidad de cada estrategia en el conjunto del mobbing. Treinta expertos de diferentes profesiones (psicólogos, médicos, abogados,	• Mobbing • Violencia laboral • Método Delphi • Severidad • Puntajes ponderados

sociólogos, etc.) participaron en el estudio Delphi de dos pasaciones. Los expertos juzgaron la nueva categorización y sus definiciones operativas como apropiadas estableciendo de este modo, validez de contenido y de constructo. Además, jerarquizaron las estrategias de mobbing resultando en su conjunto con mayor severidad las de naturaleza más directa, por encima de aquéllas más indirectas.	

RB-022	**Artículo**
An examination of mobbing and burnout of residents. **Estudio de Mobbing y Burnout en los residentes de medicina.** Dikmetaş, E., Top, M. y Ergin, G. (2011) Turquía Turkish Journal of Psychiatry, Páginas 1 – 12	
El mobbing y burnout en la gestión de los recursos humanos son los temas importantes de la psicología del trabajo. Es importante investigar los niveles de mobbing y burnout de los recursos humanos en el sector de la salud, principalmente en los médicos. Aunque se han realizado algunos estudios sobre el mobbing y agotamiento de los médicos, se han producido un número limitado de estudios sobre la relación entre el mobbing y burnout en el sector de la salud. Este estudio tiene como objetivo examinar la relación entre el mobbing y los niveles de burnout (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal) en los residentes de la Universidad hospital pública de investigación y capacitación en Turquía y para investigar si los niveles de mobbing y burnout varían significativamente según el sexo, el estado civil, la rama médica y la edad. El estudio se realizó en los médicos residentes en el Ondokuz Mayıs Universidad Hospital de Investigación y Capacitación entre abril de 2009 y junio de 2009. El Maslach Burnout Inventory para medir los niveles de burnout en los médicos y el Inventario Leymann del terror psicológico para medir los niveles de mobbing médicos, fueron los instrumentos de investigación empleados. El muestreo no se utilizó en este estudio. El objetivo era administrar los instrumentos de investigación a todos los residentes (510 asistentes de médicos). 52,94 % de los residentes respondieron a todas las preguntas en estos instrumentos.	• Mobbing • Burnout • Cansancio emocional • Despersonalización • Realización personal

En los datos se utilizaron análisis de regresión t -test, ANOVA, un estudio de carácter y estadística descriptiva. Al final de los análisis, se encontró que el nivel medio del acoso de los residentes es de 1.97, el nivel de cansancio emocional medio de los residentes es de 2,97, el nivel medio de despersonalización es 2,95, y el nivel medio de realización personal es de 2.94. Los niveles de Mobbing y el agotamiento de los residentes varían significativamente en términos de la rama médica. Este estudio indica que existen relaciones entre mobbing, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	

RB-023	**Artículo**
Mobbing and workers´s health: empirical analysis for Spain. **Acoso moral y la salud de los trabajadores: un análisis empírico para España.** Carnero, M., Martínez, B. y Sánchez, R. (2012). España. International Journal of Manpower, Volumen 33, N°3, Páginas 322 – 339.	
El propósito de este trabajo es evaluar el efecto del mobbing en la salud de los trabajadores. El uso de un conjunto de datos de los trabajadores españoles de la VI Encuesta Española de Condiciones de Trabajo, los autores identifican trabajadores acosados y no acosados y utilizan dos indicadores de salud diferentes: la percepción del trabajador que el trabajo afecta a la salud, y la presencia de síntomas de mala salud. Los autores analizan la incidencia de ambos indicadores en los trabajadores acosados psicológicamente, se utiliza un modelo econométrico para explicar la probabilidad de padecer mala salud en términos de mobbing y un conjunto de puestos de trabajo y las características de los trabajadores. Se ha comprobado que, independientemente del indicador de salud utilizado, la probabilidad de padecer mala salud es significativamente mayor entre los trabajadores acosados psicológicamente que entre los que no son acosados. Los resultados pueden ser de interés para los trabajadores, las empresas y los responsables políticos encargados de diseñar las políticas relacionadas con las condiciones de trabajo. Dado el vínculo conocido entre la salud y la productividad de los trabajadores, los resultados del papel pueden tener implicaciones desde el punto de vista económico.	• España • Lugar de trabajo • Intimidación Acoso • Trabajadores • Salud • Acoso moral en el lugar de trabajo

Apéndice B

Ficha textual

Artículo	T-01
El acoso o Mobbing laboral Armando Mario Rojas Chávez, 2005. Colombia Revista de derecho, N°24, páginas 230 – 245.	
"Es inevitable que en el desarrollo de la relación laboral el trabajador se encuentre expuesto a actos provenientes de sus compañeros de trabajo, superiores, inclusive del personal bajo su dirección, que afecten su estado emocional. Con el propósito de evitar la proliferación de esa práctica dentro de las relaciones de trabajo, el legislador ha empeñado sus esfuerzos en proteger al trabajador acosado; igualmente la Corte Constitucional, en defensa de los derechos fundamentales del trabajador, ha desarrollado una línea jurisprudencial al respecto."	

Artículo	T-02
Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano Javier Giraldo, 2005. Colombia Perspectivas en psicología, Volumen 1, N°2, Páginas 205 – 216.	
"El fenómeno del acoso laboral (mobbing) como una situación disfuncional y frecuente en el	

contexto organizacional que, además, se perpetúa y es alimentada por la escalada simétrica de violencia que vive Colombia. Afrontar el fenómeno es una oportunidad para cumplir con la responsabilidad social, disciplinar y empresarial que favorece, a su vez, contextos de desarrollo éticos. Se propone una atención urgente tanto desde lo legal como de la psicología organizacional en aras de mejorar la calidad de vida laboral."

Artículo	**T-03**

La nueva legislación sobre acoso laboral en Colombia (Ley 1010 de 2006)

Muñoz, A. (2007).
Colombia.
Revista latinoamericana de derecho social, N°5, Páginas 239 – 246.

"El 23 de enero de 2006 el Congreso de la República expidió la Ley 1010 con la cual se busca "definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública"".

"La ley busca la protección de la dignidad humana, siendo entonces uno de los bienes protegidos, siguiendo así postulados doctrinales en donde se señala a la dignidad como derecho vulnerado en los casos en que exista acoso, independiente de la conducta particular en que se presente dicho acoso".

"La conducta de acoso debe estar encaminada a "…infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo".12 Sobre este aspecto, vale la pena preguntarse ¿quién debe demostrar esa intención?, ¿qué sucede si a pesar de que la conducta se adecua a una de las manifestaciones antes señaladas, ésta no se encuentra encaminada a ninguno de los fines mencionados?, ¿no se constituye el acoso? Al respecto recuérdese que hay casos de acoso (por ejemplo el sexual en ambientes de trabajo) en que la motivación es personal y no se adecuaría a los fines de que trata la norma".

"Colombia ha dado un paso importante en el sentido de reconocer, de manera expresa, la existencia del acoso laboral; sin embargo, la ley presenta problemas que deberán ir resolviéndose en su desarrollo, además de los resultados de diversas demandas de inconstitucionalidad que pesan sobre algunos artículos de la legislación".

Artículo	T-04
El acoso moral en el trabajo: Delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo. Kahale, D. (2007). Venezuela. Revista Gaceta Laboral, Vol. 13, N° 1, páginas 76 – 94.	
"Es necesaria una regulación específica el acoso moral en el trabajo, para así obtener una legislación actualizada y completa, con el fin de proteger de forma sistemática y eficaz las distintas conductas de violencia moral en el trabajo. En la actualidad la víctima del *mobbing*, posee alternativas, que debe ordenar y analizar para elegir el camino que considere más idónea para conseguir sus pretensiones". **"**Otra forma de regular el acoso moral en el trabajo, es a través de los convenios colectivos en el que se pueden negociar los mecanismos para evitar que se produzcan en el centro de trabajo el hostigamiento laboral. Una vía para ello, es formar el personal de la empresa, con el fin de regular procedimientos para planificar la acción preventiva contra este riesgo psicosocial del acoso moral. Y de esta manera, se hará involucrar a los sindicatos, trabajadores y empresarios en esta figura, con el propósito de tener conciencia del mismo y prevenirlo".	

Artículo	T-05
Acoso laboral y trastornos de la personalidad: un estudio con el MCMI-II. David González y Sabino Delgado, 2008. España Clínica y salud, Volumen 19, N°2, Páginas 191 – 204.	

"En este artículo se lleva a cabo un estudio de los trastornos de personalidad asociados al acoso psicológico en el lugar de trabajo (mobbing). Para ello se contó con una muestra de 50 víctimas de acoso laboral, que cumplimentaron el MCMI-II, y de 50 sujetos de la población activa normal con las mismas características demográficas (edad, sexo, nivel socioeconómico). El 36% de la muestra clínica (frente al 14% de la muestra normativa) presentaba, al menos, un trastorno de personalidad. El trastorno de personalidad de mayor prevalencia fue el trastorno compulsivo (18%), seguido del dependiente (8%) y del fóbico-evitativo (4%) e histriónico (4%). Las víctimas de mobbing con trastornos de personalidad presentaban además mayores niveles de ansiedad (rasgo y estado) y mayor consumo de alcohol que los trabajadores acosados que no presentaban ningún trastorno de la personalidad."

Artículo	**T-06**
El acoso laboral en Colombia Fernando Motta Cárdenas, 2008. Colombia VIA IURIS, N°4, Páginas 93 – 105.	
"Este artículo presenta una descripción del concepto del mobbing o acoso psicológico en las organizaciones y de la manera cómo afecta la capacidad laboral del trabajador, disminuyendo considerablemente su eficiencia, deteriorando la salud física y mental del empleado; lo que se traduce en un incremento de los costos en salud y ausencias laborales, que se presentan por el deterioro psicológico progresivo. Se considera acoso laboral a todas aquellas conductas reiteradas provenientes generalmente de un superior jerárquico, que tienen el único propósito de desacreditar, menoscabar o desconsiderar a un individuo o individuos, ante su grupo social de trabajo."	

Artículo	**T-07**
Informe pericial: un caso de acoso laboral. David González y Sabino Delgado, 2008 España Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, Volumen 24, N°1, páginas 113 -124.	
"La psicología forense constituye una especialización clásica en países anglosajones y que en España está tomando cada día mayor importancia, siendo habitual que los peritos asesoren a nuestros tribunales y jueces en materias de carácter psicológico. Por otra parte, la intervención	

del psicólogo como perito en la jurisidicción social (laboral) resulta aún más novedosa que en otras (p. ej., penal, menores, familia), por lo que serán de interés los conocimientos en materia preventiva y de psicología del trabajo, aunque sin obviar la premisa de que para ser un buen perito forense es necesario poseer una completa formación en psicología clínica (evaluación, psicodiagnóstico, psicopatología). En el presente artículo se facilita un informe pericial elaborado conjuntamente por expertos en psicología forense y laboral, respectivamente, sobre un tema de gran interés actual como es el acoso psicológico en el lugar de trabajo (mobbing), temática que puede ser abordada desde las distintas jurisdicciones españolas (civil, penal, social, contencioso-administrativo).”

Artículo	**T-08**

Las trampas de la modernidad. Acoso laboral en una organización pública mexicana.

Montaño, L. (2008).
México.
Administración y organizaciones, páginas 43 – 60.

“Las organizaciones en las que existe una mayor probabilidad de aparición del acoso laboral, se estima, son las grandes, las burocráticas1 y las que operan preferentemente con contratos temporales. Algunos autores consideran que la violencia en el trabajo resulta más frecuente en el sector público y en las grandes empresas, dadas las dificultades políticas y el mayor costo económico que implica la rescisión de contratos laborales”.

“Llama la atención el hecho de que los empleados con mayor antigüedad, los que poseen doctorado y los se dedican a la investigación y al desarrollo tecnológico, conformando de hecho un grupo relativamente homogéneo, aparezcan como propensos a un mayor nivel de acoso laboral”.

“El ambiente de trabajo de una organización resulta muy relevante para su accionar cotidiano. En él se resume la calidad de la relación entre los diversos miembros que integran la organización; ésta puede constituir un espacio social que proporcione un sentido positivo a la existencia humana o, bien, puede representar una carga emocional negativa que aniquile gradualmente cualquier intento de colaboración”.

“El ambiente de la organización se deteriora gradualmente al establecerse relaciones contradictorias entre pares extremos, provenientes tanto del interior como de las combinaciones entre dichos ámbitos de la modernidad: corto y largo plazo, cooperación y competencia, individualismo y trabajo en equipo, reconocimientos sociales y económicos, transparencia y flexibilidad, etc.”

Artículo	T-09
Mobbing: ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización del trabajo? Dos estudios de caso Susana Mayoral Blasco y Josep EsplugaTrenc. 2010. España Cuadernos de relaciones laborales, Volúmen 28, N°2, Páginas 233 – 255.	
"Indudablemente, tanto el modelo psicopatológico como el sociolaboral aportan elementos interesantes y pertinentes para explicar el acoso moral en el trabajo. Sin embargo, su aplicación es limitada puesto que focalizan su atención en unas pocas claves esenciales, siendo el segundo modelo más complejo que el primero al introducir mayores elementos contextuales."	

Artículo	T-010
Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia Martínez, E.; Agudelo, A. y Vásquez, E. (2010). Colombia. Revista Gerencia y políticas de salud, Vol. 19, N°9, páginas 41 – 52.	
"Es necesario reconocer que el *mobbing*o acoso laboral no es un ente aislado y de países desarrollados únicamente. Por ello, una prioridad en salud pública es establecer estrategias de seguimiento y evaluación, así como desarrollar investigaciones de mercado social, de acción	

participativa, con metodologías multinivel y multivariadas en torno a los contextos y lugares donde se desarrollan las labores de los empleados."

"Fortalecer las estrategias de mejoramiento institucional a través de los círculos de calidad en los lugares de trabajo, promover al interior de las instituciones no sólo las auditorias preventivas o las listas de chequeo de salud ocupacional a nivel de los trabajadores; también debe pensarse en las autoevaluaciones y las investigaciones con diagnósticos rápidos participativos, con actores independientes de la comunidad trabajadora."

"En definitiva, desde la perspectiva de salud pública hay que reconocer la magnitud del *mobbing*a nivel local y nacional, así como su impacto en las condiciones sociales y de salud laboral."

Artículo	**T-011**

Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e inter-subjetiva.

Carmen López, Enrique Seco Martín y Diana Ramírez, 2011.
Colombia
Cuadernos de administración, Volumen 24, N°43, Páginas 307 – 328.

"Desde una perspectiva estructural e intersubjetiva el artículo se pregunta ¿qué factores estructurales y organizacionales favorecen las prácticas de acoso laboral en Colombia? La hipótesis inicial del estudio es que existen condiciones estructurales (crisis económicas, reestructuración empresarial, flexibilidad del mercado laboral, entre otras) y estructuras organizativas empresariales que propician la práctica del acoso laboral o que no favorecen el control de la misma. Apoyados en la teoría de Bourdieu, los autores cuestionan la conceptualización del acoso laboral contenida en la Ley 1010/2006 y elaboran tres tipologías del acoso laboral, que permiten vislumbrar dimensiones diferentes del problema; acoso estructural por reducción de costos laborales, acoso estructural por productividad y gestión de la calidad y acoso laboral por conflicto de derechos.
Emplearon técnicas cualitativas como las entrevistas y grupos de discusión, y analizaron sentencias y querellas de acoso laboral recabadas en juzgados laborales y en el Ministerio de la Protección Social."

Artículo	**T-012**

El acoso laboral en el ordenamiento jurídico laboral español.
Breves apuntes

Gemma Fabregat Monfort, 2011.
Colombia

Revista de derecho, Universidad del Norte, N°35, páginas 32 – 54.
"Teniendo claro qué es acoso y la diferencia del mismo con figuras afines (Tales como *burn-out*, el ejercicio arbitrario del poder de dirección del empresario y el estrés laboral) es más fácil determinar qué conductas van a ser susceptibles de ser consideradas constitutivas de acoso. Y además, identificarlas en una de sus acepciones, cuales son: acoso sexual, acoso moral, acoso por razón de sexo o de género." "En cualquier caso, y en cualquiera de estas modalidades, el acoso debe ser tratado en la empresa no sólo desde la tutela reparadora, sino también desde la preventiva. Abordando en el correspondiente protocolo que debe implantarse, la prevención primaria, la secundaria y la terciaria."

Artículo	**T-013**
Ansiedad social y abuso psicológico Luis Joaquín García-López, María Jesús Irurtia, Vicente E. Caballo y María del Mar Díaz-Castela. 2011. España Revista Psicología conductual, Volumen 19, N°1, Páginas 223 – 236.	
"Ansiedad social y acoso laboral *(mobbing)*. Existe un cuerpo de evidencia que señala la correlación positiva entre ansiedad social y *mobbing*. En cuanto al papel que la ansiedad social puede jugar, los datos señalan que ésta actúa como un factor moderador entre *mobbing*y quejas somáticas y depresión."	

Artículo	**T-015**
La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptuación del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. Olmedo, M. y González, P. (2006) España Revista Acción Psicológica, Vol. 4, N°2, páginas 41 – 52.	
"A partir de la evidencia que nos informa del daño psicológico en las víctimas de *mobbing*, de los efectos negativos en el funcionamiento de las empresas donde se produce y de los costes sociales que el fenómeno conlleva, podemos considerar como objetivo deseable la prevención y control de las conductas de hostigamiento en el ámbito laboral. Dicho reto debe abordarse de	

forma multidisciplinar. Quizá, los primeros implicados en el proceso seamos los psicólogos cuyo esfuerzo en perfeccionar el concepto y evaluación de la situación de acoso, sería agradecido desde otras esferas sociales. A su vez, nuestra implicación en el quehacer de los departamentos de recursos humanos de diferentes organizaciones ayudaría a generar programas de prevención empresarial. Finalmente, mencionar también el esfuerzo necesario por parte de los legisladores de cara a aminorar la "generalidad" de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, de forma que no puedan ampararse bajo ella decisiones subjetivas por parte de los jueces que emiten las sentencias."

Artículo	T-016

El impacto de la alienación laboral sobre las conductas desviadas en el trabajo: Un estudio exploratorio.

Zoghbi, P. y Caamaño, G. (2010)
España.
Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 26, N°1, páginas 79 - 92.

"Quizá principalmente por su impacto sobre la imagen organizativa, sobre todo desde principios de los 80, las circunstancias en las que se desarrolla la actividad laboral han ido adquiriendo cada vez mayor importancia. En efecto, la seguridad e higiene en el trabajo, las políticas corporativas para garantizar la igualdad de oportunidades o la detección de conductas abusivas dentro de las organizaciones gozan de amplias implicaciones legales y económicas. Sin embargo, a pesar de la abundante literatura sobre AL y del significativo impacto que sobre la productividad y la rentabilidad de las organizaciones tiene el DWB, los esfuerzos de los profesionales de dirección de Recursos Humanos para detectar y mitigar situaciones, métodos o sistemas de trabajo disfuncionales, han repetidamente obviado la óptica que aporta el impacto de la AL sobre el DWB.
Por ello, el mejor conocimiento de las relaciones entre AL y DWB puede ayudar a los profesionales de los recursos humanos y de la gestión organizativa, en general, a seleccionar mejores herramientas y acciones destinadas a minimizar la ocurrencia de DWB y sus efectos nocivos sobre la organización. Así, los resultados de nuestro estudio darían soporte a la utilización de estrategias de comunicación dirigidas a aumentar el conocimiento de los trabajadores acerca de la importancia del trabajo que desempeñan y de cómo éste encaja en el

resto de actividades de la empresa con el fin de evitar sentimientos de MLN. Y esto no sólo por el ya consabido efecto positivo que tales acciones tendrían sobre el nivel de motivación de los trabajadores, sino también por la reducción de conductas nocivas (DWB) que cabría esperar contra la organización y compañeros de trabajo."

Artículo	**T-017**

"Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio.

Escartín, J., Arrieta, C. y Rodríguez, A. (2010)
España.
Actualidades en Psicología, Vol. 23, N°24, páginas 1 - 19.

"Dentro de los aspectos que demandan mayor claridad y discusión, aparecen cuatro de suma importancia, a saber, la falta de consenso sobre la terminología utilizada, la definición y la delimitación del *mobbing* y la forma de medirlo y evaluarlo.
En virtud de lo anterior, parece relevante y necesario que a futuro el
estudio del *mobbing* se expanda en varias direcciones:
- Precisión conceptual del fenómeno tanto a nivel de su definición como de su delimitación.
- Realización de investigaciones transculturales con el fin de dilucidar
Cómo se manifiesta este fenómeno en diferentes contextos.
- Desarrollo de instrumentos más precisos para la evaluación e identificación del *mobbing* siguiendo diversas estrategias metodológicas.
- Estudios interdisciplinarios que integren aportes provenientes de diversos campos de la misma disciplina –psicología organizacional, psicología social, psicología clínica, etc.- y de otras disciplinas –sociología, antropología, medicina, derecho, etc.-

"En esta perspectiva de proceso, tiende a ser más claro que el *mobbing* muestra mayormente una dinámica escalonada, de manera gradual, siguiendouna trayectoria que va desde una intensidad débil y sutil a una fuerte y deconsecuencias más violentas y descarnadas (Adams, 1992; Lewis, 2006). Eneste mismo sentido, el *mobbing* puede entenderse principalmente como unproceso cargado de agresiones instrumentales –sutiles o no- en el que lasacciones son llevadas a cabo de forma activa e intencional. No como un finen sí mismo, sino para conseguir ciertos objetivos

(Cortina, Magley, Williams& Langhout, 2001), lo cual hace evidente, a su vez, la importancia deprofundizar en el estudio de la intencionalidad de los comportamientos de *mobbing* y su significado en el contexto organizacional."

Artículo	**T-018**

Actos comunicativos en las empresas.

Santa Cruz, I. y Redondo, G. (2010)
España
Revista Signos, Vol. 43, N°2, páginas 327 - 341.

"El contexto empresarial es uno de los ámbitos sociales en los que una proporción elevada de población activa invierte la mayoría de su tiempo de trabajo. Estos espacios son un reflejo de los cambios de las sociedades actuales siendo, por tanto, cada vez más diversos. En función de las interacciones y los actos comunicativos que existan entre la diversidad de personas empleadas, las empresas pueden ser espacios de inclusión o exclusión hacia determinados colectivos."

"La metodología comunicativa crítica parte de que las personas interpretan y comprenden el mundo de la vida, con capacidad de lenguaje y acción, teniendo en cuenta, entre otros, la posición o el cargo de la persona que dice algo (jerarquía), el por qué lo dice y el cómo lo dice. Por tanto, en nuestro análisis nos basamos en este postulado para comprender que las interacciones que pueden existir en el acto comunicativo analizado y sus posibles consecuencias, serán diferentes en función de la persona que hable, del lugar que ocupe en una determinada jerarquía y también de la relación establecida entre los interlocutores. Si un jefe propone a su empleada tomar un café se produce un acto comunicativo en el que se dan interacciones muy diferentes a las que se pueden dar cuando es la empleada la que propone a su jefe lo mismo, o a un compañero. Además, los actos comunicativos, las interacciones y sus consecuencias también dependerán del tipo de relación que puedan tener entre ellos el jefe y la empleada. Nosotros nos centraremos en dos posibilidades: una relación profesional y de amistad o una relación estrictamente profesional."

Artículo	T-019

El mobbing: ¿El crimen perfecto? No, qué más quisieran "algunos".

Verona, M. y Santana, R. (2012)
España
Revista Criterio Libre, N°17, páginas 147 - 176.

"El denominado *crimen perfecto del siglo XXI* por algunos investigadores, es una lacra cada vez más presente en el mundo laboral. La dificultad para poder demostrarlo, dada la sutileza con que se comete esta violencia psicológica por parte del acosador y sus cómplices hacia la víctima elegida, le ha permitido ese calificativo de "crimen perfecto""

"Una sociedad sana no puede permitir que millones de sus miembros sean destruidos para satisfacer a unos psicópatas que, además, presumen de que no serán castigados ya que están por encima de las leyes. Las víctimas deben luchar por recuperarse y denunciar a sus acosadores y a los cómplices de estos, quienes no pueden quedar en la impunidad.
Tal delito contra el ser humano debe darse a conocer, los culpables ser sancionados y la víctima indemnizada. El crimen perfecto no existe y, en el caso de que exista, no se llama *mobbing*."

Artículo	T-020

Workplace mobbing and bullying: A consulting psychology perspective and overview.

Sperry, L. (2009)
Estados Unidos.
Consulting Psychology Journal: Practice and Research, Vol. 61, N°3, páginas 165 - 168.

"El mobbing es una forma de agresión inapropiada y la agresión interpersonal (Sperry y Larsen, 1998), que incluye la discriminación racial, la discriminación por edad, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, y ahora, el acoso y la intimidación."

"El acoso laboral es cada vez mayor en los Estados Unidos y en todo el mundo. La investigación realizada por la Oficina de las Naciones Unidas patrocinada Internacional del Trabajo (OIT) informa que se han alcanzado niveles de epidemia en varios países y que el coste global de esta violencia en el trabajo es enorme, que cuesta muchos millones de dólares en pérdidas por gastos médicos, ausentismo y licencia por enfermedad (Chappell y Di Martino, 2006)."

"La OIT también señala que las profesiones que antes eran consideradas como protegidos de la intimidación y el acoso moral (por ejemplo, la enseñanza, los servicios sociales, servicios de biblioteca y servicios de salud) están experimentando crecientes actos de tal carácter abusivo en los países desarrollados y en desarrollo (Chappell y Di Martino , 2006).

Apéndice C

Ficha resumen

Artículo	R-01
El acoso laboral – Mobbing – Perspectiva psicológica María Claudia Peralta, 2004. Colombia. Revista de estudios sociales, N°18, Páginas 111 – 122	
La autora plantea tres modelos explicativos del acoso laboral, el primero, expuesto por Leymann, describe un proceso típico del acoso laboral, el cual, se da de manera paralela a la intensificación del conflicto y consta de cuatro fases. Otro modelo explicativo, es el propuesto por Bjorviski en el que se sugieren tres fases relacionadas con la intensidad de la conducta de agresión. Un tercer modelo, es el de intensificación del conflicto propuesto por Glasl, dividido en tres fases. A su vez, enuncia todas aquellas consecuencias del acoso laboral, a nivel organizacional como el ausentismo laboral, baja productividad, deficiente clima laboral, elevados riesgos de accidentes, entre otros. Y a nivel individual, en la víctima, como depresión, estrés, irritación, manifestaciones psicosomáticas, baja autoestima y ansiedad. Como conclusión, se expone la necesidad de establecer en las organizaciones, estrategias correctoras, mediadoras y sancionadoras adecuadas, que involucren a todo el personal de la empresa para así prevenir y proteger a los trabajadores acosados.	

Artículo	R-02

Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura.

Einarsen, S. y Hauge, L. (2006).
España.
Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, Vol. 22, N°3, páginas 251 – 273.

El presente artículo revisa y resume la investigación y la literatura sobre el concepto de acoso psicológico en el trabajo, su naturaleza, consecuencias, y antecedentes. El acoso psicológico en el trabajo hace referencia a conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/o colegas. Alrededor del 1-10% de los trabajadores están expuestos a comportamientos de acoso.
El acoso puede conducir a problemas emocionales y psicosomáticos, a un menor bienestar en las victimas, y a un incremento en el absentismo y la rotación en las organizaciones.
Se han propuesto como posibles antecedentes del acoso psicológico en el trabajo desde las características de personalidad hasta los factores organizacionales. Se ha encontrado que los individuos introvertidos, neuróticos y sumisos tienen mayor probabilidad de ser acosados. Se han investigado una amplia variedad de posibles estresores del entorno laboral en relación con el acoso psicológico, siendo las deficiencias en el liderazgo y el diseño del trabajo los factores que propician el acoso. Del mismo modo, existe una atención creciente hacia los cambios en la naturaleza del trabajo, donde los cambios organizacionales y el incremento de la incertidumbre han sido estudiados en relación con el acoso.
Aunque se necesita mayor investigación en esta área, existe suficiente evidencia para afirmar que la mayoría de las organizaciones deberían esforzarse en la prevención y el manejo de este problema.

Artículo	R-03
Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. López, M.; Vázquez, P. y Montes, C. (2010). Revista Latinoamericana de Psicología, Vol. 42, N°2, páginas 215 – 224.	
En este artículo se analiza el papel de algunos factores psicosociales como antecedentes de *mobbing*(exigencias psicológicas cuantitativas, claridad de rol, apoyo social, calidad de liderazgo e influencia) y, a su vez, la relación entre el *mobbing*y la satisfacción laboral de los trabajadores, en una organización del sector de la hostelería y la restauración. De los factores psicosociales considerados, únicamente las exigencias psicológicas cuantitativas, la claridad de rol y la calidad del liderazgo, predicen la aparición de procesos de *mobbing*. Por su parte, el número de conductas de *mobbing* se relaciona de forma negativa con dos de las dimensiones de la satisfacción laboral consideradas (la supervisión y las prestaciones), mientras que el índice global de acoso psicológico lo hace con la satisfacción con el ambiente físico.	

Artículo	R-04
Acoso laboral: un enfoque psicosocial. Anastasio Ovejero, Santiago Yubero, María de la Villa Moral. 2011 España Psicología conductual, Volumen 19, N°1, páginas 183 – 205	

Para los autores, el acoso laboral es un proceso destructivo, premeditado, intencional, sistemático y con unos daños incalculables tanto para las personas acosadas como para el funcionamiento de las organizaciones laborales y para el cual se hace imprescindible una explicación que incluya simultáneamente cuatro niveles: el individual, donde se tenga un enfoque psicopatológico tanto del acosador como del acosado; el nivel interpersonal, pues sin un grupo en el cual apoyarse, el acosador no sería capaz de ejercer los efectos que ejerce; el organizacional, ya que hay diferentes contextos organizativos que, por sus características, aumentan las posibilidades de que se produzcan el acoso; y por último, el nivel social, donde el capitalismo, la globalización y el afán de ser primero, facilita la estrategia de los acosadores.
Se plantea por último, la prevención, como la medida más importante del acoso laboral, tomando medidas de tipo organizacional y social, que consisten en un cambio organizacional y cultural que eviten el acoso en el ámbito laboral.

Artículo	**R-05**

Burnout y mobbing en enseñanza secundaria

Ayuso, J. y Guillén, C. (2008)
España.
Revista Complutense de educación, Vol. 19, N°1, páginas 157–173.

Se presenta un Trabajo de Investigación, dentro del contexto de "Profesiones Asistenciales", donde se estudia el *Estrés Laboral* en su fase más avanzada y más concretamente los síndromes de *Burnout* (profesional quemado) y *Mobbing* (acoso moral en trabajo). El objetivo general es determinar el nivel del constructo Estrés Laboral, a través del estudio de estos síndromes, detectándose una alta incidencia del *Síndrome* de *Burnout* entre los docentes de secundaria. El instrumento utilizado, para realizar esta investigación, consistió en un protocolo de recogida de información autoadministrado que constó de: Registro de variables personales y de condiciones de trabajo; Inventario de Burnout de *Maslach* (MBI) e Inventario de terror psicológico de *Leymann* (LIPT). Finalmente se obtiene una alta incidencia de *burnout*, no se detecta un alto porcentaje de mobbing, no podemos descartar una posible relación entre *burnout* y *mobbing* y se establece el perfil de profesorado *burnout*.

Artículo	R-06

Mobbing: Una propuesta exploratoria de intervención.

Rodríguez, M., Osona, J., Domínguez, A. y Comeche, M. (2009)
España.
International Journal of Psychology and Psychological Therapy, Vol. 9, N°2, páginas 177-188.

El mobbing o "acoso moral en el trabajo", es un proceso continuado e incremental que sufre la persona ante las conductas negativas reiteradas por parte de sus superiores o iguales en el entorno laboral. Los efectos que produce en la persona tanto a nivel emocional como psicosomático, no son detectados al inicio, es más, se van acumulando provocando un deterioro del bienestar de la persona a largo plazo. Además cuando aparece el mobbing, comienzan a producirse procesos de absentismo, bajas laborales y rotaciones, que en principio pueden paliar los efectos, pero a la larga si no se atajan y afrontan, puede acabar en una situación de profundo malestar. Este trastorno que sucede en el entorno laboral, debe ser acometido con el fin de proporcionar protocolos de prevención, detección y tratamiento que minimicen los costes producidos tanto a nivel empresarial como personal. En este trabajo de desarrolló y aplicó un programa grupal protocolizado (9 sesiones), que ha obtenido resultados positivos al dotar a los sujetos de mecanismos para la recuperación de su bienestar personal, mejorando sus niveles de ansiedad, depresión, modificando los pensamientos negativos y realizando un afrontamiento positivo de los problemas.

Artículo	R-07

Las reacciones de terceras partes ante la injusticia organizacional

Topa, G., Moriano, J. y Morales, J. (2009)
España.
International Journal of Psychology and Psychological Therapy, Vol. 9, N°1, Páginas 79-88

Hasta el presente, la teoría y la investigación sobre la justicia organizacional se ha centrado en la perspectiva de la víctima y la visión de la tercera parte ha recibido poca atención sistemática. En este estudio ha sido aplicado un modelo propuesto por Skarlicki y Kulik (2005) sobre las reacciones de la tercera parte ante el maltrato a los empleados. Los datos fueron obtenidos de una muestra de 586 oficiales del Ejército español, a través de una encuesta por correo relativa a sus percepciones del incumplimiento organizacional de las promesas hechas durante la campaña de reclutamiento a los soldados profesionales. Se usó un modelo de ecuaciones estructurales y los resultados mostraron que el incumplimiento organizacional de las promesas, el rendimiento del empleado y el compromiso organizacional explicaban las atribuciones internas culpando a la organización. Además la cultura de colaboración y las atribuciones internas daban cuenta de un importante porcentaje de la varianza en las percepciones de los supervisores sobre la injusticia organizacional.

Artículo	R-08

El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela.

Fernández, M. y Nava, Y. (2010)
Venezuela
Revista de derecho, N°33, Páginas 62 – 95.

Hasta ahora, los únicos mecanismos con que cuenta el trabajador acosado en la legislación positiva venezolana son los siguientes: por ante la vía judicial, el Amparo Constitucional, recurso que resulta insuficiente para atacar el *mobbing*, debido a que a través de él sólo se restituye el derecho infringido, llámese dignidad, honor o cualquier otro inherente al ser humano, pero no se sanciona el *mobbing* de ninguna forma, ni como conducta indebida, adoptada por el empleador o compañero de trabajo penalizando a éstos según el caso, y mucho menos es reconocido como mecanismo de despido indirecto dentro de la relación de trabajo; y en vía administrativa se dispone del procedimiento diseñado por el INPSASEL para verificar si efectivamente el trabajador está frente a una situación de *mobbing*, y de ser así, certificar sus consecuencias como enfermedad ocupacional, lo que brinda otra posibilidad a la víctima, la de acudir a la vía jurisdiccional a los fines de demandar las posibles indemnizaciones establecidas en la LOPCYMAT, y por daño material y moral, conforme al Código Civil, ya que dicha certificación (Informe) constituye un documento público, por cuanto es emitido por un órgano adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad Social.

Ante esta problemática, partiendo de los criterios sentados por los tribunales de la República y tomando en cuenta la experiencia de otros países como Argentina y Colombia, que han sancionado leyes sobre esta materia, al Estado venezolano le corresponde dictar un instrumento

legal específico dirigido a prevenir el *mobbing* o reformar las normas existentes, a fin de incluir este fenómeno, estableciendo el procedimiento que se debe seguir y sanciones de tipo pecuniario y penal para los agresores u hostigadores. Así mismo, es el Estado el que debe realizar campañas informativas sobre el *mobbing*, con objeto de comunicar sus terribles efectos y evitar que estas situaciones no sean denunciadas oportunamente por las víctimas.

Artículo	**R-09**
Condiciones de posibilidad de los planes de igualdad como política de promoción de la equidad en el ámbito laboral. Ballesteros, E. (2010) España Cuadernos de relaciones laborales, Vol. 28, N°1, Páginas 133 – 150.	
La Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de Mujeres y Hombres establece los planes de igualdad como política de promoción de la equidad en el ámbito laboral. Este análisis concluye que los Planes de Igualdad no podrán eliminar, por sí solos, las prácticas discriminatorias que persisten en los mercados de trabajo, aunque representan una oportunidad para reflexionar sobre la organización de los recursos humanos desde una perspectiva sensible con la conciliación. Este artículo también sugiere al Ministerio de Igualdad que impulse una guía técnica que oriente a las empresas a acometer, por sí mismas, la elaboración de los planes de igualdad. No obstante, se puede obviar que la *Ley de Igualdad* ha sentado nuevos criterios para iniciar cambios en la organización social, económica y cultural de España y, ha expresado su compromiso de evaluar los avances o la inmovilidad que se derive de sus resultados.	

Artículo	R-010

Mobbing behaviors encountered by nurse teaching staff.
Conductas de Mobbing encontradas en el personal de una escuela de enseñanza de enfermería en Turquía.

Yildirim, D., Yildirim, A. y Timucin, A. (2007)
Turquía
Nursing ethics, Vol. 14, N°4, Páginas 447 – 463.

El término 'mobbing' se define como comportamientos antagónicos dirigidos sistemáticamente de una persona hacia uno o más individuos en el lugar de trabajo. Este estudio transversal y descriptivo se realizó con el propósito de determinar las conductas de mobbing encontradas por el personal de la escuela de enseñanza de enfermería en Turquía, su efecto sobre ellos, y sus respuestas a estas conductas. Un gran porcentaje (91%) de los empleados de la escuela de enfermería que participaron en este estudio informaron que habían encontrado los comportamientos de mobbing en la institución donde trabajan y el 17% que habían sido expuestos directamente al acoso moral en el lugar de trabajo. El personal académico que había estado expuesto a conductas de mobbing experimenta varias reacciones fisiológicas, emocionales y sociales. Con frecuencia, trabajaban con mayor esfuerzo y eran más organizados trabajando con mucho cuidado para evitar las críticas y así, escapar del acoso. Además, el 9% de los participantes afirmó que "pensaron en el suicidio de vez en cuando".

Artículo	R-011

Violência contra as mulheres no trabalho, o caso do assédio sexual.
Violencia contra las mujeres en el trabajo, un caso de acoso sexual.

Dias, I. (2008)
Portugal.
Violência contra as mulheres no trabalho, o caso do assédio sexual, N°57, Páginas 11 – 23.

El acoso sexual es una forma de violencia y discriminación. Es responsable del hecho de que muchas mujeres se vean obligadas a cambiar de trabajo con frecuencia o de renunciar. Asimismo, es responsable de una evolución más lenta en la carrera de las mujeres, lo que alimentó la brecha salarial entre hombres y mujeres. El acoso sexual se asocia a menudo con actitudes racistas y sexistas (Gutek, 1985).

El acoso sexual puede ser una experiencia traumática y humillante. Sin embargo, las mujeres que sobreviven a este tipo de violencia muestran un intenso sentimiento de resistencia. Para algunos, el hecho de haber sobrevivido el acoso sexual resultó en el aumento de su capacidad para superar las dificultades y una mejora significativa de su orgullo personal. Adquiriendo un mayor conocimiento de sus derechos en el trabajo y el sistema legal. Este conocimiento les hace sentirse más seguras frente a posibles futuras experiencias de acoso.

Muchos se ven obligados a soportar como condición para la continuidad del empleo, que es visto por ellos como la única protección contra la pobreza y la exclusión social. Incluso para las mujeres que son económicamente menos vulnerables, el precio de acoso sexual es muy elevado. La relación entre este tipo de abuso mental y la salud es cada vez más evidente. Para estas mujeres el acoso también representa un grave riesgo para su bienestar general (Koss y otros, 1994: 139).

En resumen, la violencia contra las mujeres se produce en un contexto sociocultural más amplio, por lo tanto, requiere una comprensión de los múltiples niveles de influencia, de lo individual a nivel de la sociedad. En el caso de acoso sexual, que está profundamente anclada en las construcciones socioculturales de género y la heterosexualidad, que promueven la dominación masculina y la falta de paridad entre los sexos. Por esta razón, cualquier esfuerzo de prevención / intervención en este ámbito no puede dejar de tener en cuenta la naturaleza del acoso sexual, que constituye una de las formas más perniciosas de la violencia contra las mujeres.

Artículo	R-012

Luces y sombras de dos de los nuevos delitos introducidos con la reforma penal de 2010: El acoso laboral (Mobbing) y el intrusismo informático.

Argenti, T. y Peleteiro, A. (2011)
España
Actualidad Jurídica Uría Menéndez, Vol. 29, Páginas 28 – 48.

Dos de las novedades que ha traído consigo la Ley Orgánica 5/2010 de reforma del Código Penal, en vigor desde el pasado 23 de diciembre de 2010, en lo que se refiere especialmente al ámbito del trabajador en la empresa, ha sido el acoso laboral (también conocido como mobbing) y el delito de intrusismo informático. Pese a la heterogeneidad de ambas figuras delictivas, ambas tienen en común que vienen a colmar las lagunas punitivas que habían sido reiteradamente puestas de manifiesto desde diversos sectores ante la falta de regulación positiva de los respectivos fenómenos de acoso laboral e intrusismo informático.
Pero también en ambos casos cabe preguntarse si la ubicación sistemática elegida para los respectivos tipos penales y la técnica legislativa seguida en su definición han sido finalmente las más adecuadas, en vista de las dudas interpretativas que surgen al analizar los nuevos preceptos a los que a continuación se hace referencia.

La tipificación expresa del delito de acoso laboral merece una valoración positiva por varias razones.
En primer lugar, porque zanja la discusión previamente existente en torno a la tipicidad o atipicidad de las conductas integrantes de acoso laboral, así como en torno a su posible encaje en alguno de tipos delictivos preexistentes, ganándose así en seguridad jurídica, tan deseable

especialmente en el ámbito del Derecho Penal 39. En segundo lugar, por el mensaje que se transmite a la sociedad en cuanto a la voluntad de perseguir este tipo de conductas y evitar que queden impunes. Es posible que la inclusión de este nuevo delito en el Código Penal tenga cierto «efecto llamada», provocando que casos de acoso laboral que hasta ahora quedaban *extramuros* del Derecho Penal ante las dudas que planteaba su posible tipicidad ahora se deriven a la jurisdicción penal.

Artículo	**R-013**
Prácticas organizativas saludables frente a la violencia en el trabajo. Estudio de su incidencia. Gimeno, M., Grandío, A. y Marqués, A. (2012) España Revista Contabilidad y Negocios, Vol. 7, N°13, Páginas 43 – 58.	
El presente estudio aporta evidencia en este sentido. Para logar entornos de trabajo saludables, libres de violencia, se debe actuar sobre la propia organización. Se observa que aquellas organizaciones con niveles elevados de prácticas saludables (organizaciones saludables) sufren menos conductas violentas que aquellas otras con niveles bajos de estas prácticas (organizaciones toxicas). En concreto, las prácticas que resultan fundamentales son las de apertura y el apoyo, comunicación y participación, igualdad y trato justo, y relaciones interpersonales. Las ≪organizaciones toxicas≫, basadas en determinadas visiones y estrategias empresariales son cada vez más evidentes y perniciosas para la sostenibilidad y el progreso global (Gimeno, 2011). Como indica Khalef (2004) no se trata solamente de crear empleos, es necesario también que esos empleos respondan a los criterios de decencia y de dignidad. Para ser una organización saludable, las empresas han de aceptar su responsabilidad social hacia la salud (OMS, 1997) y trabajar para convertirse en entornos que la cuidan (OMS, 1998). Esta responsabilidad se refleja en las acciones de los responsables de la toma de decisiones, quienes deben establecer políticas y prácticas que promuevan y protejan la salud y el desarrollo de sus miembros y de la comunidad en la que se encuentran insertas.	

En primer lugar, es necesario centrar la actuación en el ámbito de la empresa —donde se produce el daño—; en segundo lugar, actuar a través de un proceso preventivo proactivo e integral antes que a través de prácticas puntuales y reactivas; y, en tercer lugar, considerar la violencia en el trabajo como un proceso y en su conjunto, más que como cuadros de daño parciales. Este cambio exige trabajar desde una perspectiva global, integradora, orientada a lograr entornos de trabajo más saludables, focalizada en los factores organizativos y de gestión de los recursos humanos y que involucre a toda la organización.

Artículo	**R-014**

Psychosocial antecedents and consequences of workplace aggression for Hospital nurses. Antecedentes psicosociales y consecuencias de la agresión en el lugar de trabajo de las enfermeras de un hospital.

Demir, D. y Rodwell, J. (2012).
Australia.
Journal of Nursing Scholarship, Vol. 44, N°4, Páginas 376 – 384.

El objetivo de este artículo consiste en probar un modelo completo de los antecedentes y consecuencias de las diversas formas de agresión en el lugar de trabajo, teniendo en cuenta los factores psicosociales, para el personal de enfermería del hospital.
Altas frecuencias de las enfermeras informaron de la exposición al acoso laboral y los tipos de violencia abusos emocionales internos y externos. En cuanto a los antecedentes, el acoso laboral se vinculó a la alta afectividad negativa (NA), así como bajo el apoyo del supervisor y el apoyo del compañero de trabajo. El abuso emocional interno se asocia con niveles bajos de estas variables de apoyo, así como un alto apoyo y el trabajo fuera de control de baja laboral. La amenaza externa de asalto estaba relacionado con altas demandas laborales y NA. En cuanto a las consecuencias, el acoso y el acoso sexual verbal fueron vinculados a un aumento de los niveles de angustia psicológica. La intimidación y el abuso emocional interna se redujo en relación con el compromiso organizacional. Los cambios en la satisfacción en el trabajo no se encontraron resultados para cualquiera de los tipos de agresión en el trabajo. NA fue una parte importante de covarianza para todos los análisis que examinan las consecuencias de la agresión.
Las diferentes combinaciones de condiciones de trabajo (empleo demandas-recursos) y los

niveles individuales de NA predicen ciertos tipos de agresión. Además, la percepción de enfermería de los trastornos psicológicos y el compromiso organizacional se vieron afectados por la exposición a varios tipos de agresión, incluso después de controlar por NA como un potencial sesgo perceptual. Por tanto, este estudio extiende la investigación previa sobre el acoso laboral como un estresor a otros tipos de agresión en el lugar de trabajo para las enfermeras.

Artículo	**R-015**
Workplace bullying, emotions, and outcomes. **El acoso laboral, emociones y resultados.** Glaso, L. y Notelaers, G. (2012). Bélgica. Violence and victims, Vol. 27, N°3, Páginas 360 – 377.	
Este estudio examina las experiencias emocionales como mediadores potenciales entre la exposición al acoso laboral y la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, y la intención de abandonar la organización, respectivamente. Un total de 5.520 encuestados participaron en el estudio. Basándose en la teoría de eventos afectivos (AET), los resultados muestran que las emociones en parte median estas relaciones entre la exposición a la intimidación y los resultados, como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, y la intención de abandonar la organización y, por tanto, apoyan la idea de que las emociones juegan un papel central en la relación entre el acoso y los resultados esenciales del trabajo.	

Artículo	**R-016**
Workplace bullying and turnover intention: The moderating role of belief in a just world. **El acoso laboral y la intención de abandono: el papel moderador de la creencia en un mundo justo.**	

Öcel, H. y Aydın, O. (2012). Turquía. International Journal of Business and Social Science, Vol. 3, N°13, Páginas 248 – 258.
El presente estudio examinó el papel de la creencia en un mundo justo en la moderación de la relación entre el acoso y la intención de abandono en una muestra de Turquía. Cuestionarios de auto-informe de medición de la creencia en un mundo justo, acoso laboral y la intención de abandonar el puesto de trabajo, se administraron a la muestra en sus lugares de trabajo. Los resultados de los análisis de regresión moderador basado en datos recogidos de 300 empleados mostraron que tanto las creencias personales y generales en un mundo justo moderan la relación entre el acoso y la intención de abandono. En la hipótesis 1, se predijo que la creencia personal en un solo mundo modera la relación entre el acoso y la intención de abandonar, de tal manera que la relación es más fuerte cuando la creencia en un mundo justo personal es baja, y débil cuando la creencia personal en un mundo justo es alta. Por el contrario, la hipótesis 2 no fue apoyada desde los coeficientes de regresión negativos de la interacción, que indica que la relación entre el acoso y la rotación es más débil en condiciones de alta creencia general.

Artículo	**R-017**
Psychosomatic model of workplace bullying: Australian and Ugandan schoolteachers. Modelo Psicosomático del acoso laboral: maestros de Australia y Uganda. Casimir, G., McCormack, D., Djurkovic, N. y Nsubuga-Kyobe, A. (2012). Australia – Uganda. Employee relations, Vol. 34, N°4, Páginas 411 – 428.	
El propósito principal de este trabajo es examinar el modelo psicosomático de trabajo a la baja la intimidación en las diferentes culturas. Se utilizó un diseño transversal. Los participantes fueron maestros en las escuelas secundarias gubernamentales y no gubernamentales en Australia y la República de Uganda. Los participantes completaron un cuestionario de auto-informe. El modelo psicosomático es compatible tanto con el australiano y las muestras de Uganda. Sin embargo, la relación entre el acoso y los síntomas físicos está completamente mediada por el afecto negativo para la muestra australiana, pero parcialmente mediada por la muestra de Uganda. La correlación entre el acoso y la afectividad negativa es más fuerte para la muestra australiana que para la muestra de Uganda. El modelo psicosomático fue ampliado mediante la inclusión de la cultura como un moderador de la relación intimidación-afecto negativo. Todos los participantes son maestros de escuela y los resultados por lo tanto no pueden ser generalizables a los empleados en otras ocupaciones. La validez de los resultados es cuestionable, ya que los datos son auto-reporte. El diseño transversal utilizado impide cualquier conclusión que se esté realizando sobre las relaciones	

causa-efecto. Los estudios futuros deben considerar otras dimensiones de la personalidad que pueden influir en el modelo psicosomático de la intimidación y el uso de un diseño longitudinal. La intimidación reduce la eficacia de los empleados debido a que el efecto negativo que sigue y los síntomas físicos obstaculizan un rendimiento óptimo. Por otra parte, las víctimas pueden adoptar estrategias de evitación, como el ausentismo y la rotación, para evitar ser intimidado.

Artículo	R-018

Mobbing behaviour: Victims and the affected.
Mobbing: Las víctimas y los afectados.

Ertürk, A. (2013).
Turquia.
Educational Sciences: Theory & Practice, Vol. 13, N°1, Páginas 169 – 173.

El propósito de esta investigación fue identificar el nivel de acoso laboral que enfrentan los maestros y administradores que trabajan en las escuelas primarias, de sus respuestas a este tipo de comportamiento, y la diferencia en estas respuestas según la variable sexo. La muestra de la investigación consiste en un total de 1.316 docentes y directivos, incluyendo 691 hombres y 625 mujeres de 21 provincias de Turquía. El instrumento de recolección de datos para la investigación fue preparado por el investigador (a excepción de la escala NAQ). La escala NAQ se utiliza para identificar el nivel de acoso o intimidación que enfrentan los maestros y administradores. La frecuencia, referencias cruzadas, chi -cuadrado, reversión de los factores Varimax y técnicas t -test se utilizaron en la investigación. Los resultados fueron probados en el nivel de $p < 0,05$. Tras la investigación, se encontró que el 4,1% de los profesores y administradores que trabajan en las escuelas primarias se enfrentó al comportamiento de mobbing todos los días y que se encuentran más comportamientos de intimidación en los maestros y administradores hombres, que en las mujeres. Además, se reveló que dos tercios de los hombres y un tercio de las mujeres perciben el comportamiento de mobbing como normal.

Artículo	R-019

The early stages of workplace bullying and how it becomes prolonged: The role of culture in predicting target responses.

Samnani, A. (2013).
Países bajos.
Journal of business ethics, Vol. 113, Páginas 119 – 132.

La literatura acerca del acoso laboral existente, ha pasado por alto en gran medida el papel potencial de la cultura. Basándose en la teoría de la consistencia cognitiva, la influencia de la cultura en las reacciones de las víctimas de intimidación en sus primeras etapas. Este análisis teórico propone que los empleados de alta en el individualismo y la baja en la distancia de poder son más propensos a involucrarse en la respuesta de resistencia a base hacia actos sutiles de intimidación que los empleados de alta en el colectivismo y distancia de poder, respectivamente. Respuestas de resistencia basadas en objetivos, que también se ven influidas por indefensión aprendida, junto con comportamientos de venganza hacia el agresor, influencia si el acoso se prolonga. Se ofrecen una serie de proposiciones contrastables basado en el modelo conceptual presentado. Implicaciones teóricas y prácticas se discuten y se ofrecen vías para la investigación futura.

Proyecto de grado	R-020
Prevalencia y factores asociados al acoso moral mobbing en la clínica materno-infantil San Luis de la ciudad de Bucaramanga. Carrillo, J. (2009) Colombia.	
El propósito de esta investigación fue determinar la prevalencia del acoso moral, asi como describir los factores de riesgo psicosocial asociados a su aparición dentro de la clínica san luis de B/manga. Se realizó un estudio de tipo transversal descriptivo en empleados pertenecientes a todos los sectores de la institución. Se encontraron resultados que relacionan la presencia del fenómeno en un 80% de la población seleccionada, así como la existencia de las 60 situaciones de acoso planteadas. Al observar los factores psicosociales, se observó que la autonomía temporal, el contenido del trabajo y la supervisión / participación pueden servir como predictores del mobbing. Por medio de correlaciones se logró determinar la presencia de forma significativa de problemas psicosomáticos y baja satisfacción laboral al mismo tiempo que el fenómeno, evidenciando una relación directa entre sí. Se usó una batería de pruebas que consta de 6 cuestionarios autoaplicables:Evaluación de factores psicosociales FPSICO, Cuestionario NAQ-RE, Cuestionario CPP, Cuestionario GHQ, Evaluación de satisfacción laboral, LIPT-60.	

Proyecto de grado	R-021
Prevalencia y factores asociados al acoso moral en una entidad de educación superior en la	

ciudad de Bucaramanga. Alvarez, N. (2009) Colombia.
El objetivo del estudio fue determinar la prevalencia y los factores de riesgo asociados a la violencia laboral mobbing en empleados y empleadores que laboran en una entidad de educación superior en la ciudad de Bucaramanga. Se realizó un estudio de tipo transversal descriptivo en 47 empleados de cada uno de los programas educativos que presta la institución, a quienes se les aplicó: cuestionario NAQ-RE, cuestionario CPP, cuestionario GHQ-28, cuestionario de satisfacción laboral y el cuestionario de estrategias de acoso psicológico: LIPT-60 validado por el Dr. Gonzales de Rivera. Los hallazgos más relevantes del estudio se relacionan la presencia del fenómeno en un 83% de la población seleccionada. Al realizar el análisis de la presencia de factores psicosociales, se determinó que la carga mental, las relaciones interpersonales y los síntomas psicosomáticos derivados del estrés como el dolor de cabeza y de espalda, hacen presencia de forma significativa al mismo tiempo que el fenómeno, es decir, existe una relación directa el uno con el otro.