

Instrumentos de identificación del mobbing o acoso laboral en Iberoamérica: una mirada desde el riesgo psicosocial

Mobbing or Workplace Harassment identification instruments in Ibero-American: A look from the Psychosocial Risk

Edwin Ramiro Córdova Campaña ¹, Alfonsina Isabel Rodríguez Vásconez ², Pablo Roberto Suasnavas Bermúdez ³, Aimee Vilaret Serpa ⁴.

¹ Ingeniero en Seguridad y Salud Ocupacional, Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador, <https://orcid.org/0000-0002-2974-8720>, ecordova.sso@uisek.edu.ec

² Magister en Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador, <https://orcid.org/0000-0001-8565-2726>, alfonsina.rodriguez@uisek.edu.ec

³ Máster en Seguridad Salud y Ambiente, Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador <https://orcid.org/0000-0003-3197-760X>, pablo.suasnavas@uisek.edu.ec

⁴ Máster en Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales, Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador, <https://orcid.org/0000-0002-3145-4254>, aimee.vilaret@uisek.edu.ec

Resumen

Objetivo: El presente estudio sobre el acoso laboral o mobbing en Iberoamérica tiene el propósito de explorar los instrumentos para la identificación del acoso como riesgo psicosocial en el ámbito laboral, para la prevención e intervención en las organizaciones. **Metodología:** La revisión de alcance empleó la metodología de exploración bibliográfica de Arksey y O'Malle y sus mejoras de Levac et al. En la síntesis cualitativa se analizaron 26 documentos relevantes de los últimos 5 años, de países iberoamericanos, ubicados en las bases de datos electrónicas de SCIELO, SCOPUS, EBSCO. **Resultados:** en los documentos analizados se identificaron instrumentos de medición del mobbing o acoso laboral. Entre los más relevantes se encuentran: el cuestionario de violencia laboral en el sector de la salud con un porcentaje de 34.62%, seguido del Cuestionario de Actos Negativos (NAQ-RE), con 19.23%, y el inventario IVAPT-PANDO, con un 11.54%. Otras herramientas que constaban de cuestionarios elaborados por autores y otros instrumentos, tuvieron un resultado de 34.62%. En los estudios revisados se identificaron instrumentos o herramientas de medición del mobbing o acoso en el lugar de trabajo. El área con más estudios es la de salud con un 50.00%, seguida por la de población general, con un 34.62%, y la de población del área operativa y docentes con un porcentaje igual de 7.69%. **Conclusión:** la concientización y educación en estos temas dentro del ambiente laboral se vuelve prioritario debido al alto nivel de tolerancia de las conductas de agresión que existen dentro de las organizaciones.

Palabras clave: Mobbing, acoso laboral, violencia en el trabajo, bullying en el trabajo, riesgo psicosocial.

Abstract

Objective: The present study on workplace harassment or mobbing in Latin America aims to explore the instruments for identifying harassment as a psychosocial risk in the workplace for prevention and intervention in organizations. **Methodology:** The scoping review used the literature scanning methodology of Arksey and O'Malle and its improvements by Levac et al. In the qualitative synthesis, 26 relevant documents from the last five years were determined from Ibero-American countries from the electronic databases of SCIELO,

SCOPUS, and EBSCO. Results: In the documents analyzed, instruments for measuring mobbing or workplace harassment were identified; among the most relevant is the Questionnaire on Workplace Violence in the Health Sector, with a percentage of 34.62% of studies, followed by the Questionnaire of Negative Acts (NAQ-RE) 19.23%, and the IVAPT-PANDO inventory with 11.54% and other tools with 34.62%, which consisted of questionnaires prepared by the authors and other instruments. In the studies collected, devices or means measuring mobbing or harassment in the workplace are identified, t. The area with the most studies is health, with 50.00%, followed by the general population, with 34.62%, and the people of the operational area. And teachers with an equal percentage of 7.69%. Conclusion: Awareness and education on these issues within the work environment become a priority due to the high tolerance level of aggressive behaviors within organizations.

Keywords: Mobbing, workplace harassment, workplace bullying, violence at work, psychosocial risks.

Introducción

En los últimos diez años, en los países de Iberoamérica se han dado varios cambios en relación con la seguridad y salud en el trabajo, como es el caso de la identificación de los riesgos psicosociales que tienen mayor relevancia actualmente por las condiciones laborales ligadas a las relaciones interpersonales y contextos laborales. El marco normativo internacional y nacional señala la relación del bienestar laboral y las condiciones de trabajo adecuadas y el ambiente laboral libre de violencia como preceptos inalienables a los derechos de las personas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2019), en el Convenio 190, reconoce que:

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos, y que la violencia y el acoso son una amenaza para la igualdad de oportunidades, son incompatibles con la promoción de empresas sostenibles y afectan negativamente a la organización del trabajo, las relaciones en el lugar de trabajo, el compromiso de los trabajadores, la reputación de las empresas y la productividad.

Esta declaración de derechos fundamentales en el ámbito laboral permite generar propuestas a nivel de las organizaciones para combatir formas de violencia y acoso, que en muchos casos se han normalizado, conductas inadecuadas que denigran la integridad personal a través de actitudes discriminatorias, obstaculización de las tareas, inequidad laboral, actitudes descalificadoras, falta de protección laboral, burlas, imposición de tareas sin objetivos o incumplimiento de jornadas laborales, entre otros, de manera reiterada.

Para entender el rol que juegan las condiciones laborales en la identificación de los riesgos, en especial el del acoso laboral o mobbing, hay que reconocer qué son los factores de riesgo psicosocial. El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2022), señala que son:

Condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo, el contenido y la ejecución de las tareas y con las relaciones interpersonales y los contextos en

los que se desarrolla el trabajo, que se materializan de manera inadecuada o deficiente (por diseño, por configuración, dimensionamiento y/o implantación), y que, cuando están presentes, aumentan la probabilidad de que se generen consecuencias negativas para la seguridad y la salud de los trabajadores y las trabajadoras (p.15).

En el ámbito laboral son varias las condiciones que pueden afectar el bienestar de los colaboradores. Una de estas es el mobbing o acoso laboral que nace de los conflictos de relaciones interpersonales, de las conductas y comportamientos individuales y grupales dentro de la organización que afectan a la integridad del individuo. Este fenómeno o riesgo atenta a los derechos fundamentales de los seres humanos y aumenta la probabilidad de problemas de índole psicológica y física de los trabajadores dentro de las organizaciones.

Se pueden identificar varias formas de acoso, dadas por diferentes mandos y niveles en las instituciones u organizaciones, es decir, por conductas o ataques de índole organizacional, social o relacional, como son agresiones verbales, rumores, violencia física, medidas organizativas, entre otras.

La Asamblea Nacional del Ecuador (2017), define como acoso laboral a:

Todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral.

Se identifican varios instrumentos de medición o identificación del acoso laboral o moobing. Prado, Saisó, Perea y Palestina (2016), señalan que:

En tanto, para la evaluación del mobbing o acoso laboral existen diferentes tipos de metodologías para su aplicación, las más conocidas en el ámbito son las (Einarsen y Hauge, 2006), terror psicológico (Leymann, 1990), chivo expiatorio (Thylefors, 1987), abuso en el trabajo (Bassman, 1992), "bullying" (Adams, 1992), comportamientos incívicos (Andersson y Pearson, 1999), persecución (Olweus, 1978), abuso emocional (Keashly y Harvey, 2006) (Pag.62).

Además, de los instrumentos de evaluación señalados se identifican otros como el Cuestionario de Actos Negativos (NAQ-RE), el barómetro "CISNEROS" el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), entre otros. Por otro lado, existen varias formas de identificar el mobbing o acoso laboral. No obstante, al momento de evaluar dentro de las organizaciones no existe un panorama claro de qué instrumentos se ajustan más a las necesidades organizacionales, cuáles son las conductas que se deben evaluar y quiénes deben ser evaluados.

El mobbing o acoso laboral, es un riesgo psicosocial que interfiere en la salud mental y física de las personas; sus consecuencias afectan directamente a la sociedad y a las organizaciones por lo que se debe estudiar desde la complejidad del comportamiento humano y dentro de las características de cada organización. El presente estudio tiene como objetivo

explorar los instrumentos de identificación del acoso o mobbing, como riesgo psicosocial en el ámbito laboral para la prevención e intervención en las organizaciones. Se plantea como pregunta de investigación ¿Cuáles son los principales instrumentos utilizados en los últimos cinco años para la identificación del mobbing o acoso laboral en Iberoamérica? Además, se plantea hacer una aproximación a los principales hallazgos identificados en los estudios incluidos en la síntesis cualitativa.

Metodología

El estudio es una revisión de alcance apoyada en las guías metodológicas de los autores de Arksey y O'Malley (2005) y mejoras Levac et al. (2010), que permite identificar hallazgos sobre los principales instrumentos utilizadas en los últimos cinco años para la identificación del mobbing o acoso laboral en Iberoamérica.

Para la descripción de la información se realizaron pasos conforme orientaciones metodológicas de Arksey y O'Malley: 1. Identificar la pregunta del estudio; 2. Determinar los estudios relevantes; 3. Seleccionar estudios académicos con tipo de criterio de inclusión y exclusión; 4. Graficar datos (se diagrama el proceso) 5. Organizar la información, cotejar, resumir e informar los resultados (síntesis cualitativa); y, 6. Consultar a partes interesadas, no se consideró en el presente estudio.

La recopilación de información de los estudios son documentos específicos y artículos de los últimos cinco años, escritos en español, portugués e inglés realizados en países iberoamericanos. De temas concernientes a: acoso laboral o mobbing y violencia en el trabajo, instrumentos o herramientas de evaluación del acoso laboral o mobbing y violencia en el trabajo.

Los criterios de inclusión de los artículos analizados se fundamentan en un periodo de los últimos cinco años, estudios cuantitativos, cualitativos y mixtos, que sean de Iberoamérica en español, inglés o portugués, que sean artículos de las bases de datos electrónicas: SCIELO, SCOPUS, EBSCO, empleando palabras claves, "acoso laboral", "violencia en el trabajo", "mobbing", "workplace harassment" "violence in the workplace" "violência no trabalho". Además, los artículos deben ser analizados desde el riesgo psicosocial dentro de los campos de conocimiento, salud y seguridad ocupacional, psicosociología laboral, psicología, salud.

Como criterios de exclusión se identificaron estudios que sean de campos diferentes a los señalados, artículos no relevantes, revisiones de alcance, documentos o repositorios de universidades, revisiones sistemáticas, revisiones bibliográficas o artículos que sean de competencia del área jurídica o aplicación de normas judiciales. Asimismo, no se consideraron para la síntesis cuantitativa artículos incompletos o que no respondan a la pregunta de investigación y al objetivo del estudio.

Resultados y Discusión

De la búsqueda inicial se identificaron 74 documentos de estudios levantados en países de Iberoamérica. Se eliminaron 25 documentos duplicados, quedando un total de 49 registros examinados. Así mismo, se excluyeron documentos que no cumplen con los criterios de inclusión, se encontraban incompletos o artículos de pago. Para la síntesis cualitativa se determinaron 26 documentos relevantes para el estudio (Ver figura 1).

En los resultados de la investigación de los últimos 5 años se encuentra que entre el 2018 y el 2022 existen 26 documentos, con un incremento en las publicaciones de los tres últimos

años. Brasil es el país con mayor número de estudios con un total de 8 documentos, seguido de Chile con 5, España y México con 4, Colombia con 3 documentos, Argentina y Ecuador con uno, respectivamente. De los estudios analizados, todos utilizaron un instrumento o herramienta para la evaluación del mobbing, acoso laboral o violencia en el trabajo.

La población con más estudios es el área de salud con un 50%, seguido de 34,62%, en población general. Además, se identificó 7,69% del área docente y un porcentaje igual en el área operativa.

El instrumento con más artículos publicados fue Violencia Laboral en el Sector de la Salud con un 34,62%, seguido del Cuestionario de Actos Negativos (NAQ-RE), con un 19,23%; y finalmente se ubica el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), con un 11,54%. Otros estudios con un 34,62% fueron los siguientes: Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido (CAPP), Barómetro "CISNEROS", Escala de tolerancia organizacional percibida al acoso psicológico laboral (POT), Inventario de Terror Psicológico de Leyman (LIPT-60), Cuestionario Adaptado Violencia contra Maestros, Cuestionario del Ministerio del Trabajo del Ecuador y otros elaborados por los autores de los estudios. Asimismo, se identifican varios estudios que utilizaron otras herramientas para la triangulación de resultados o correlaciones con datos sociodemográficos, factores protectores, factores de riesgos, riesgos psicosociales, presencia de síntomas psicológicos y físicos.

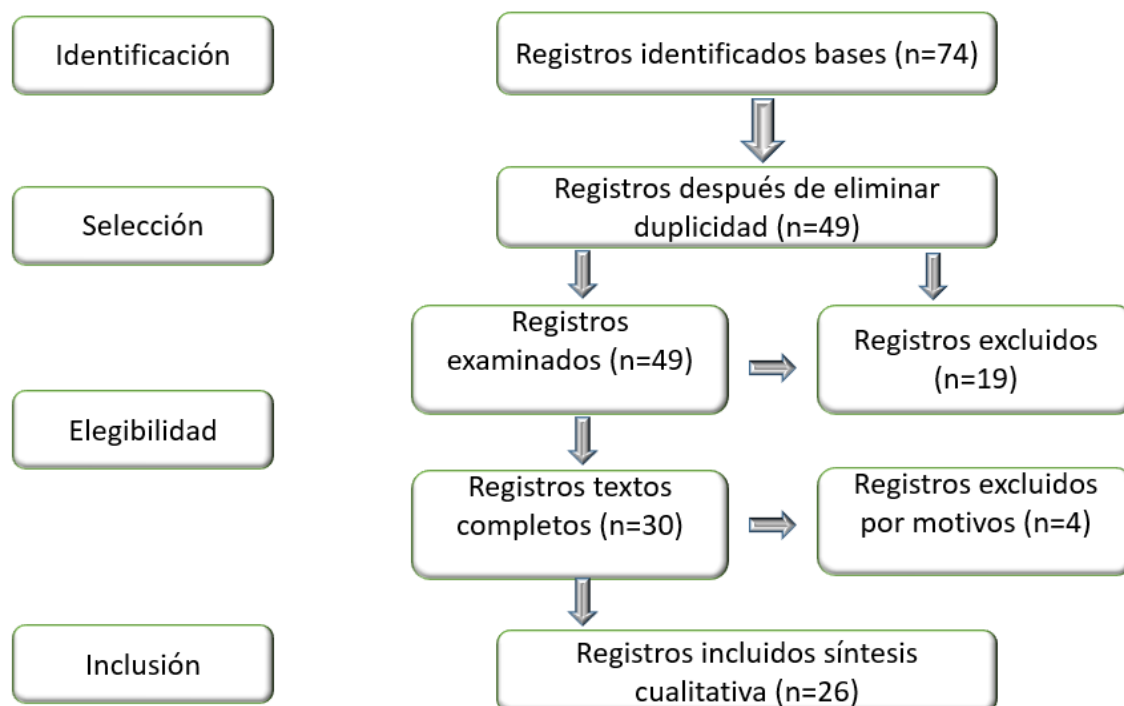


Figura 1. *Flujo de información número de artículos identificados en el proceso de revisión.*

Fuente: Elaboración propia de los autores (2022).

Los resultados se presentan por instrumentos, a continuación:

Violencia Laboral en el Sector de la Salud

El instrumento de Violencia Laboral en el Sector de la Salud, con su nombre en inglés Workplace Violence in the Health Sector, se estructuró en conjunto por las organizaciones internacionales: Organización Internacional del Trabajo (OIT), Consejo Internacional de Enfermeras (ICN), Organización Mundial de la Salud (OMS) y Servidores Públicos Internacionales (PSI) (International Labour Organization, 2005). Esta herramienta tiene como finalidad facilitar el proceso de intervención en el espacio de trabajo, se levantó dentro del enfoque de participación, prevención y la orientación a resultados. Igualmente, los autores señalan que no se debe tener un enfoque en particular y que los problemas deben visualizarse desde las diferentes culturas y ambientes, para la resolución de la situación compleja que atañe a la violencia en el ámbito laboral.

Dentro de los hallazgos, se identificó que esta herramienta es la más usada con un 34,62%. En su aplicación prevalecen las áreas de salud y población general (Tabla 1).

Tabla 1.

Estudios en Iberoamérica con el instrumento Violencia Laboral en el Sector de la Salud

Autor	Estudio	Tipo	País	Año	Población
Bedin-Zanatta et al.	"Workplace violence in the Psychosocial care centers of a city in the state of São Paulo"	Estudio cuantitativo	Brasil	2021	Salud
Bernardes et al.	"Workplace violence among nursing professionals"	Estudio cuantitativo	Brasil	2021	Salud
Bordignon y Monteiro	"Análisis de la violencia laboral contra los profesionales de enfermería y posibilidades de prevención"	Estudio cuantitativo	Brasil	2021	Salud
Busnello et al.	"Tipos de violência no trabalho da enfermagem na Estratégia Saúde da Família"	Estudio cuantitativo	Brasil	2021	Salud
Dal Pai et al.	"Physical and psychological violence in the workplace of healthcare professionals"	Estudio cuantitativo/cualitativo	Brasil	2018	Salud
Paravic et al.	"Acoso laboral y factores asociados en trabajadores de servicios de emergencias"	Estudio cuantitativo	Chile	2019	Población General
Rodríguez y Paravic-Klijn.	"Validación of the Chilean version of the Workplace Violence in the Health Sector, questionnaire in the prehospital care setting"	Estudio cuantitativo	Chile	2021	Salud
Sturbelle et al.	"Workplace violence types in family health, offenders, reactions, and problems experienced"	Estudio cuantitativo/cualitativo	Brasil	2020	Salud

Tsukamoto et al.	"Violência ocupacional na equipe de enfermagem: prevalência e fatores associados"	Estudio cuantitativo	Brasil	2019	Salud
------------------	---	----------------------	--------	------	-------

Fuente: Elaboración propia de los autores (2022).

Se identificó que Brasil fue el país que más aplicó en sus estudios el instrumento Violencia Laboral en el Sector de la Salud. En este mismo sentido, Rodríguez y Paravic-Klijn (2021) evidencian que, en la versión traducida al español del instrumento de Violencia Laboral en el Sector de la Salud, tuvo una alta confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0.912 ($\alpha=0.912$), muy próximo a 1.

En los resultados, los tres factores analizados corresponden a violencia física con un valor propio de 8,3; abuso verbal con un valor propio de 3,7 y mobbing o acoso laboral con un valor propio de 3,6 lo que determinó un porcentaje de 86 por ciento de la varianza. En el estudio de enfoque mixto levantado a 108 personas con el cuestionario Violencia Laboral en el Sector de la Salud, y 18 con una entrevista semiestructurada obtuvo los siguientes resultados:

El abuso verbal (65,1%), la intimidación (14,2%), la discriminación racial (10,4%), la violencia física (8,5%) y el acoso sexual fueron frecuentes (4,7%). Los pacientes fueron los principales autores de la agresión verbal (79,4%) y la intimidación (46,7%). Los trabajadores respondieron contándoles a sus colegas e informando al jefe. Las víctimas permanecieron demasiado alertas, vigilantes y tensas, relacionando la exposición a la violencia con el ausentismo y el deseo de abandonar la profesión. (Sturbelle et al. 2020).

En la investigación realizada por Bedin-Zanatta et al. (2021), se demostró que el 42,4% de los encuestados han sufrido violencia física, el 64,8% violencia psicológica y el 29,5% han sido víctimas de bullying/mobbing. Por otro lado, las autoras Bordignon y Monteiro (2021) manifiestan que existen distintos tipos de violencia que incluyen: acoso sexual, abuso verbal, agresión física y discriminación racial, esto perpetrado por pacientes y sus familiares, colegas y mandos altos de hospitales.

En el estudio de Dal Pai et al. (2019), se mencionó que la violencia psicológica prevalece y los más expuestos son técnicos de enfermería y personal femenino. En este mismo contexto, Paravic et al. (2019), asociaron la percepción del acoso laboral a las variables de sexo y estado civil, "siendo las mujeres y los solteros quienes percibieron mayor acoso laboral", en una muestra de 366 trabajadores del área de emergencias, constituida por médicos, enfermeras, administrativos, entre otros.

De manera general, los estudios levantados con Violencia Laboral en el Sector de la Salud, muestran que un alto número de profesionales de la salud han sufrido algún tipo de violencia durante sus actividades profesionales por parte de sus compañeros o de los pacientes.

Cuestionario de Actos Negativos (NAQ-RE)

El Cuestionario de Actos Negativos o con su nombre en inglés Negative Acts Questionnaire (NAQ-RE) es un instrumento:

Compuesto por varios ítems, cada uno de ellos redactado conductualmente. Según los autores, la ventaja de utilizar listas con conductas consiste en que no es necesario que quienes responden realicen un juicio previo sobre si han sido víctimas o no de acoso, por lo que podría considerarse como un método más objetivo (Moreno-Jiménez, et al. 2008).

En su aplicación, el instrumento se utilizó en un 19,23% de estudios levantados para la síntesis cualitativa y prevalece en estudios de población en general, con un 60% frente a un 40% del área de salud (Tabla 2).

Tabla 2.

Estudios en Iberoamérica con el Cuestionario de Actos Negativos (NAQ-RE)

Autor	Estudio	Tipo	País	Año	Población
Ahumada et al.	"Acoso laboral y salud mental en trabajadores chilenos: el papel del género"	Estudio cuantitativo	Chile	2021	Población General
Dujo et al.	"A Psychometric Study of a Spanish Version of the Negative Acts Questionnaire-Revised: Confirmatory Factor Analysis"	Estudio cuantitativo	España	2020	Población General
Meseguer-de-Pedro et al.	"El papel de la resiliencia en la relación entre el acoso psicológico en el trabajo y la salud: un análisis de mediación"	Estudio cuantitativo	España	2019	Población General
Palma et al.	"Riesgos Psicosociales Laborales, Características Organizacionales y Salud Mental: El Rol Mediador de la Violencia Laboral"	Estudio cuantitativo	Chile	2022	Salud
Petrone et al.	"Mobbing-Acoso moral: estudio prospectivo en hospitales públicos de la provincia de Buenos Aires, Argentina"	Estudio cuantitativo	Argentina	2018	Salud

Fuente: Elaboración propia de los autores (2022).

El estudio de López et al. (2022), que analizó la herramienta NAQ-R y su validez entre síntomas clínicos, síntomas de agotamiento y estrategias de afrontamiento (COPE), incluye 2.538 empleados de la Comunidad de Madrid. Se utilizaron las versiones en español del NAQ-R, el the Brief Symptom Inventory (BSI), Maslach Burnout Inventory (MBI) y Brief COPE. Los participantes señalaron sentir una mayor percepción de acoso durante los últimos 6 meses en actividades asignadas debajo de su nivel de competencia, alguien ocultando información y carga de trabajo excesiva. Dentro del análisis se identificó que las conductas

intimidatorias y comportamientos físicos y sexuales tenían bajas puntuaciones. En el mismo estudio en cuanto a la percepción se estableció:

En un 9% ser víctima de acoso, 2% exposición frecuente y el 7% experimento ocasionalmente. El acoso laboral más común es el horizontal; es decir, de sus compañeros y superiores con un 4,1%, acoso vertical ascendente de la línea de mando con un 3,5%. El 81,6% manifiesta no haber recibido asesoramiento psicológico previo y el 5,5% manifiesta recibir apoyo psicológico actual. El estudio confirma que el NAQ-R es un instrumento adecuado para medir acoso psicológico. (López et al., 2022).

En el análisis de Ahumada et al. (2021), se consideraron las variables de sexo para el estudio del "Acoso laboral y salud mental en trabajadores chilenos: el papel del género" y señala que "la exposición al bullying laboral aumenta entre 2 y 3 veces el riesgo de padecer síntomas depresivos con el consumo de psicotrópicos y presentar distrés, en comparación con las trabajadoras que no están expuestas a bullying laboral".

En este contexto, Meseguer-de-Pedro et al. (2019), en su estudio evaluó las conductas de acoso laboral a través del NAQ-R, el papel de la resiliencia con la escala Connor-Davidson y la percepción de salud con el cuestionario (GHQ-12) de Goldberg y Williams, en el cual se identifica que:

Existe una asociación negativa entre el acoso laboral en el lugar de trabajo con la resiliencia y la percepción de salud. También se identifica que la resiliencia tiene una asociación positiva con la salida de los empleados y las relaciones interpersonales, como han señalado otros autores.

En este apartado se presentan una serie de estudios donde se evidencia la importancia de la triangulación (uso de varios métodos), con el fin de profundizar en los resultados encontrados y sus posibles asociaciones, en especial el análisis de las herramientas de afrontamiento frente a los factores o riesgo psicosociales presentes en las organizaciones. Es decir, cómo influye el medio social y las herramientas propias de los individuos como mecanismos de acción para hacer frente a situaciones de violencia, con el fin de afrontarlas y confrontarlas.

Otro elemento que se detectó en estos estudios es la percepción de los individuos en aspectos de salud mental y física frente a situaciones de acoso laboral; por lo que es elemental analizar el papel de las organizaciones para erradicar situaciones de violencia en el ámbito laboral y así promover el bienestar laboral para todos los colaboradores.

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

La herramienta de IVAPT-PANDO se encuentra estructurada por un test con el propósito de "identificar si los comportamientos de violencia psicológica incluyen el daño deliberado (intencionalidad) a la víctima", que, al considerar su ocurrencia y persistencia, "hacen posible un diagnóstico más rico en sus contenidos". El instrumento se compone de reactivos que plantean una aseveración sobre algún elemento constituyente del acoso. (Sepúlveda, F. M 2008).

La aplicación del instrumento se identifica en un 11,54% de estudios y fue levantado en las población general, personal operativo y área docente. Esta herramienta se utilizó en México y Colombia, predominando la segunda con dos estudios (Tabla 3).

En el estudio de García et al. (2018), que se realizó en una empresa maquiladora a 148 trabajadores se concluyó: "que existe presencia de violencia laboral y psicológica, también se detectó la intensidad de violencia psicológica en mujeres, ya que más del 80% manifestaron haber sufrido algún tipo de acoso dentro de las jornadas de trabajo".

Tabla 3.

Estudios en Iberoamérica con el instrumento IVAPT-PANDO

Autor	Estudio	Tipo	País	Año	Población
Acosta et al.	"Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios"	Estudio cuantitativo	Colombia	2019	Docente
García et al.	"Acoso laboral a las mujeres en las maquiladoras, ¿mito o realidad?"	Estudio cuantitativo	Mexico	2018	Operativo
Pantoja et al.	"Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública"	Estudio cuantitativo	Colombia	2020	Población General

Fuente: Elaboración propia de los autores (2022).

En un estudio realizado en Colombia en una población de docentes universitarios se relaciona el estrés laboral, salud mental con la violencia psicológica, identificando que las exigencias, condiciones psicosociales y otros factores se suman a la condición del docente del área de salud con registro calificado. En el estudio se identificó un cumplimiento parcial del objetivo "ante la presencia de estrés organizacional, se incrementaría la intensidad de violencia y la presencia de acoso psicológico", detallando que el área más afectada es la de docentes de enfermería, presentándose una "gestión del liderazgo poco favorable que se manifiesta a través de disarmonía en las relaciones interpersonales, escasa realización personal por el trabajo y la presencia y/o exposición a situaciones y comportamientos de violencia y acoso psicológico" (Acosta-Fernández et al., 2019).

En el documento de Pantoja et al. (2020), el instrumento obtuvo información de presencia de violencia laboral en relación con el clima laboral, dados en los comportamientos de "manipulación para inducir al castigo" que son los de mayor influencia para este tipo de violencia que puede derivar en acoso psicológico en el trabajo.

Otros instrumentos o herramientas

En este apartado se identifica el 34,62% de documentos relevantes para el estudio con distintas herramientas, las que son aplicadas a distintas poblaciones, pero con mayor presencia con un 44,44% en población general, seguido de 33,33% en personal de salud y

11,11% en personal docente y el mismo porcentaje en población del área operativa (Tabla 4).

Dentro del área de salud se identifica el estudio de Tafoya et al. (2020), donde se empleó el cuestionario LIPT-60 para establecer la asociación de acoso psicológico con el desgaste profesional de médicos. Los autores señalan "que la frecuencia con que se realiza el acoso es el principal elemento asociado al incremento de síntomas de desgaste profesional".

Tabla 4.

Estudios en Iberoamérica con otras herramientas o instrumentos

Autor	Estudio	Tipo	País	Año	Población	Instrumentos
Cruz y Casique.	"Violencia laboral. Análisis de los factores de riesgo y consecuencias en la vida de las mujeres trabajadoras en la Ciudad de México"	Estudio cuantitativo	México	2019	Población General	Encuesta elaboración propia de autores.
Díaz et al.	"Elaboración y Validación de un Instrumento para la Medición de la Violencia Laboral Externa y sus Factores de Riesgo en Población de Trabajadores y Trabajadoras Chileno/as"	Estudio cuantitativo	Chile	2018	Población General	Encuesta sobre Violencia externa en el lugar de trabajo, elaborada por los autores.
Lima et al.	"Prevalência e fatores associados à violência contra professores em escolas do ensino médio em Teresina, Piauí, 2016: estudo transversal"	Estudio cuantitativo	Brasil	2020	Docente	Cuestionario adaptado Violencia contra maestros (Levandovski et al)
Molero et al.	"Emotional intelligence profiles and mobbing in nursing: The mediating role of social support and sensitivity to anxiety"	Estudio cuantitativo	España	2021	Salud	Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido (CAPP)

Nava et al.	"Prevalencia del mobbing en las y los trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez"	Estudio cuantitativo o/ cualitativo	México	2020	Operativo	Escala de Cisneros. Entrevistas semiestructuradas
Ortiz-Zableh et al.	"Perception of Harrasment or Discrimination during Urology Residency in Colombia"	Estudio cuantitativo o/ cualitativo	Colombia	2021	Salud	Encuesta elaborada por el autor. Estudio observacional.
Pérez et al.	"Organizational Tolerance for Workplace Harassment: Development and Validation of the POT Scale"	Estudio cuantitativo o	España	2019	Población General	Escala de tolerancia organizacional percibida al acoso psicológico laboral (POT).
Tafoya et al.	"Asociación del acoso psicológico con el desgaste profesional en médicos residentes de la Ciudad de México"	Estudio cuantitativo o	México	2020	Salud	Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT-60)
Yolis et al.	"Perfil de riesgo psicosocial y variables socio laborales del personal judicial en instituciones públicas ecuatorianas"	Estudio cuantitativo o	Ecuador	2021	Población General	Herramienta del Ministerio de trabajo Ecuador

Fuente: Elaboración propia de los autores (2022).

En tanto que otro estudio del área enfocado a enfermeras, busca identificar si se pueden establecer puntuaciones en perfiles en función al componente de inteligencia emocional (IE) y si estas puntuaciones se relacionan con la percepción del acoso psicológico. Además, busca identificar cómo los factores protectores o factores de riesgo (ansiedad) pueden reducir o incrementar los efectos nocivos entre el perfil emocional y el acoso laboral percibido. Para la verificación de las hipótesis planteadas se utilizaron las herramientas Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido (CAPP) y el Inventario Breve de Inteligencia Emocional (EQ-i-20M), el Cuestionario Breve de Apoyo Social Percibido (CASPE) y la versión en español del índice de sensibilidad a la Ansiedad 3 (ASI-3) (Molero et al., 2021).

Adicionalmente, el estudio de Molero et al. (2021), señaló asociaciones significativas entre los componentes de inteligencia emocional y el apoyo social percibido, y que existe una relación entre la sensibilidad a la ansiedad y la inteligencia emocional. Además, se

encontró que los perfiles identificados respecto a la IE, altos y bajos en los componentes intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y estado de ánimo general, se relacionan con la percepción del acoso psicológico y la sensibilidad a la ansiedad. En las pruebas de contraste se mostró que las puntuaciones de los perfiles altos en IE fueron más bajas en percepción de acoso psicológico y miedo/ansiedad, y los perfiles bajos con niveles de percepción alta en acoso psicológico y miedo/ansiedad.

Otro documento, relacionado al área de salud, presenta los resultados con una encuesta diseñada por los autores. En el documento se indica que:

En total, 66% (54) reportaron haber experimentado acoso laboral; y 35,4% (29) reportaron haber experimentado discriminación de género, siendo más frecuente en las mujeres (17 con 58,6%). El acoso verbal fue reportado por un 64,6% (53), la percepción de acoso laboral fue similar entre hombres y mujeres (32 [69.5%] hombres y 21 [61.1%] mujeres). En total, 7 (19%) mujeres reportaron acoso sexual. Con respecto a la fuente de acoso, 39 (65,8%) fue por profesores, 26 (45%), por otros residentes, y 17 (35,4%), por pacientes (Ortiz-Zableh et al., 2021).

Respecto a los estudios levantados en población general, se identifica que Díaz et al. (2018), diseña, valida y estandariza la encuesta sobre Violencia externa en el lugar de trabajo, señalando "que no se contaba con un instrumento específico para medir violencia externa". Asimismo, los resultados indican que: "El análisis factorial obtiene 7 factores referidos a violencia física, no física y a causas vinculadas al lugar de trabajo, los/as usuarios/as y los/as trabajadores/as. La consistencia interna y confiabilidad del instrumento son estadísticamente significativas". Además, se correlacionan los factores dimensionados con el Cuestionario de Salud General (GHQ-12), obteniendo que no existen correlaciones significativas.

En el estudio "Violencia laboral. Análisis de los factores de riesgo y consecuencias en la vida de las mujeres trabajadoras en la Ciudad de México", se genera una encuesta elaborada por los autores Cruz y Casique (2019). La muestra considera empleados/as de empresas públicas y privadas de entre 10 a 550 personas, en las cuales, al menos el 40 por ciento sean mujeres, de la ciudad de México.

Los resultados de la encuesta señalaron que las dos expresiones de violencia más comunes que han sufrido las mujeres del estudio son la emocional y el acoso de género, y las menos frecuentes son la física y económica. En coerción sexual las encuestadas señalan que alguna vez han experimentado este tipo de violencia en un 7,04%. En cuanto a los agresores se identificó que estos han sido superiores jerárquicos, compañeros de trabajo y en menor medida otras personas. En este documento se analizaron también resultados relacionadas con padecimientos psicológicos y físicos asociados a la violencia laboral, donde las mujeres con violencia laboral presentan estrés, dificultad de concentración y sintomatología física relacionada al estrés. Por otro lado, señaló que otros padecimientos físicos y psicológicos son significativos con relación a las mujeres sin presencia de violencia (Cruz A. et al. 2019).

En el Ecuador, mediante la herramienta del Ministerio del Trabajo del país se presenta un estudio levantado al personal judicial de instituciones públicas. En ese estudio, se identificó en la dimensión 8.1. El acoso discriminatorio un nivel de riesgo alto del 3% y 21% en nivel medio; en la dimensión 8.2. Otros puntos importantes: Acoso laboral con un nivel de riesgo

alto del 19% y 21% de riesgo medio; y en la dimensión 8.3. Otros puntos importantes: Acoso sexual con una presencia de nivel alto del 2% y 12% en nivel medio. Los niveles de acoso en estas tres dimensiones no tienen diferencias significativas en la presentación de resultados por género. El mismo documento determinó que “el personal administrativo tiene mayor posibilidad de presentar riesgo medio o alto en la dimensión acoso” (Yolis et al., 2021, p. 568).

En los hallazgos del estudio de Pérez et al. (2019), donde se validó la escala de tolerancia organizacional percibida al acoso psicológico laboral (POT), se indicó que la herramienta POT podría considerarse similar al cuestionario de actos negativos (NAQ), que se ha utilizado con frecuencia para evaluar la intensidad o frecuencia de los actos inadecuados. Sin embargo, la escala POT no pretende ser ese tipo de instrumento, debido a que el objetivo fue identificar de la tolerancia de los actos de violencia, acoso o riesgos psicosociales a nivel organizacional, para establecer estrategias efectivas y sostenibles que promuevan el bienestar de los colaboradores.

Dentro de los hallazgos en personal operativo se identificó el uso de la Escala de Cisneros para medir acoso psicológico en el trabajo, la herramienta consta de 43 ítems y una entrevista semiestructurada aplicada a los distintos niveles de la organización de una muestra de 384. Se determinó que existe:

Prevalencia del mobbing de 47% entre los trabajadores encuestados. Se pudo concluir que a pesar de la prevalencia del mobbing en la industria maquiladora de exportación, este fenómeno aún está normalizado por la mayoría de los trabajadores, por lo cual no existen mecanismos de apoyo eficaces para prevenir y sancionar estas conductas (Nava et al., 2020).

En el estudio de Lima et al. (2020) sobre la prevalencia y factores asociados con violencia en el ámbito de docentes de educación secundaria, en Brasil, se reportó que más de la mitad de encuestados sufrieron algún tipo de violencia, Entre los más frecuentes están los insultos verbales 39,4%, seguido de presión por beneficiar a un estudiante en contra de su voluntad, 26.9, acoso sexual, 15.4%, intimidación de arma de fuego u otra arma, 2.2% y violencia física con 1.4%. El estudio levantó un comparativo con aspectos sociodemográficos y señaló que existe asociación entre ser hombre y estar expuesto al acoso sexual.

La presente investigación explora los estudios realizados sobre acoso laboral o Mobbing en Iberoamérica e identifica los tipos de instrumentos para la medición o identificación de elementos asociados a violencia en el trabajo, acoso laboral o mobbing mediante una revisión de alcance con las recomendaciones metodológica de Arksey y O'Malle y mejoras de Levac et al. En la búsqueda para la síntesis cualitativa se determinaron 26 documentos relevantes de los últimos cinco años, de países iberoamericanos, en las bases de datos electrónicas de SCIELO, SCOPUS, EBSCO.

En los estudios levantados se identifican instrumentos o herramientas de medición del mobbing o acoso en el lugar de trabajo. El área con más estudios es la de salud con un 50.00%, seguido por la población general con un 34.62%, y población del área operativa y docentes con un porcentaje igual de 7.69%.

Para la identificación o evaluación del riesgo psicosocial se encontraron distintas herramientas. El cuestionario de Violencia Laboral en el Sector de la Salud fue la herramienta

con mayor porcentaje de estudios con 34.62%, seguido del Cuestionario de Actos Negativos (NAQ-RE) 19.23%, y el inventario IVAPT-PANDO, con un 11.54% y otras herramientas con un 34.62%, que constaba de cuestionarios levantados por los autores y otros instrumentos.

Un alto número de documentos analizaban los resultados de los cuestionarios que miden acoso o violencia en el trabajo con otras herramientas como encuestas semiestructuradas, variables sociodemográficas, cuestionarios para medir sintomatología de estrés, burnout, ansiedad, miedo, salud psicológica o física entre otros, como factores, riesgos o consecuencias a la exposición a la violencia o acoso en el ámbito laboral.

Sin embargo, también se presentaron estudios que identificaron instrumentos de análisis o correlación de los factores protectores o de afrontamiento, elementos como la resiliencia, la inteligencia emocional (IE), el apoyo social, entre otros. Estos permiten proponer estrategias dentro del ámbito de la prevención psicosocial, ya que exponen que existen asociaciones significativas, como es el caso del estudio de Molero et al. (2021), que señaló que entre más alto es el IE más bajo es el nivel de percepción de acoso psicológico y miedo/ansiedad.

Molero et al. (2021), citó a Littlejohn, señalando que varios estudios sugieren el papel protector del desarrollo de competencias relacionadas con la inteligencia emocional para hacer frente a situaciones de acoso laboral, ansiedad o respuestas psicológicas asociadas al estrés. Asimismo, otros autores demuestran que la sensibilidad a la ansiedad impide gestionar las competencias emocionales (Sharma, Dhar y Tyagi, 2016).

Dentro del apartado de otros estudios se identificó la herramienta POT que es un documento elaborado por los autores Pérez et al. (2019), que midió la tolerancia de las organizaciones frente al acoso laboral para promover la gestión psicosocial; dentro de estas, se dimensionan cinco factores: capacitación, evaluación, coherencia, ética y promoción.

En la revisión bibliográfica de los autores López y González-Trijueque (2022), que levantan varios instrumentos para el proceso de Evaluación Forense del mobbing se señala que:

Existe un amplio catálogo de instrumentos creados y adaptados al contexto español y latinoamericano con adecuadas propiedades psicométricas, pero debemos emplearlos con cautela porque la mayoría de ellos están diseñados para la población general de trabajadores, por lo que al trasladarlos al contexto forense pueden poner de relieve limitaciones con base en las exigencias de la metodología pericial.

Dentro de los criterios de exclusión de la revisión de alcance se excluyeron aquellos documentos del ámbito judicial o forense, debido a que la exploración de literatura estaba enfocada a identificar hallazgos que permitan establecer elementos de análisis para las propuestas de prevención e intervención en las organizaciones. Sin embargo, el documento López y González-Trijueque (2022), puede ser un marco comparativo a este estudio debido a que se enfoca al análisis de la fiabilidad de las herramientas.

Conclusiones

La síntesis cualitativa presenta que los agresores son compañeros de trabajo y superiores jerárquicos y, en menor medida, otras personas. La concientización y educación en estos temas dentro del ambiente laboral se vuelve prioritario, debido al alto nivel de tolerancia de las conductas de agresión que existen dentro de las organizaciones; muchas de estas conductas o comportamientos se han normalizado en nuestra sociedad desde el núcleo familiar. Por eso los mecanismos de acción deben partir del establecimiento de normativas a nivel estatal y a nivel organizacional, mediante programas de erradicación de la violencia y acoso laboral que deben reflejar la realidad organizacional y las implicaciones que tienen los círculos de violencia sobre la salud de los colaboradores.

La relevancia de este documento que parte del análisis de los instrumentos para medir el acoso laboral o mobbing, y se amplía para reconocer procesos de triangulación de herramientas en el ámbito psicosocial, es que permite hacer una identificación general del estado de este riesgo en Iberoamérica. Según el estudio realizado por García et al. (2018), se identifica que existen niveles altos y medios de acoso laboral. Por tal razón, es importante establecer metodologías dentro de las organizaciones para poder reducir y prevenir este riesgo psicosocial.

Un elemento enriquecedor en esta temática fueron los documentos que identificaban el uso de herramientas elaboradas por los autores, y el uso de herramientas o instrumentos que permitían identificar asociaciones que se enfocaban en abordajes más complejos del tema.

Una de las limitaciones del estudio fue falta de información en habla hispana, tomando en cuenta que los resultados del país con más estudios realizados en el contexto del mobbing o acoso laboral fue Brasil. Otra limitación identificada fue el bajo número de publicaciones con poblaciones del Ecuador disponibles en repositorios digitales, siendo la idea inicial el planteamiento del estudio enmarcado en este país. Además, se identificó que las investigaciones en este tema se enfocaron en su mayoría en el área jurídica, sobre sus procesos y procedimientos.

Recomendaciones

La labor de las organizaciones para erradicar toda forma de violencia y discriminación es esencial, las empresas deben manejar las cero tolerancias para frenar la violencia y el acoso laboral. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS): "la violencia constituye un grave problema a la salud pública del mundo" (ILO, 2005, pág. 4), y "la violencia en el trabajo representa uno de los mayores riesgos en el mundo, al igual que las drogas, alcohol tabaco" (ILO, 2005, pág. 4). El estudio psicosocial del acoso laboral o mobbing debe abordarse desde una perspectiva integral, reconociendo que la medición de este riesgo es solamente una parte dentro del proceso. Las empresas deben identificar herramientas de medición partir de las necesidades y características organizacionales, procurando la triangulación de resultados para la generación de planes de prevención y mitigación del riesgo laboral y los factores asociados al acoso laboral.

Declaración de conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Referencias

- Acosta-Fernández et al. (2019). Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Revista Salud Uninorte*, 35(3), 328-342. Retrieved May 11, 2022, recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012055522019000300328&lng=en&tlng=es.
- Ahumada, M., Ansoleaga, E., & Castillo-Carniglia, A. (2021). Acoso laboral y salud mental en trabajadores chilenos: el papel del género. *Cadernos de Saúde Pública*, 37, e00037220. Recuperado de: <https://www.scielo.org/article/csp/2021.v37n2/e00037220/>
- Arkey, H., & O'Malley, L. (2005). Scoping Studies: Towards a Methodological Framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19-32. <https://doi.org/10.1080/1364557032000119616>
- Bedin-Zanatta, A., de Lucca, S. R., & Silva, B. M. -. C. (2021). Workplace violence in the psychosocial care centers of a city in the state of são paulo. *Revista Brasileira De Medicina do Trabalho*, 19(1), 51-59. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33986780/>
- Bernardes, M. L. G., Karino, M. E., Martins, J. T., Okubo, C. V. C., Galdino, M. J. Q., & Moreira, A. A. O. (2021). Workplace violence among nursing professionals. *Revista Brasileira De Medicina do Trabalho*, 18(3), 250-257. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7879475/>
- Bordignon, M. y Monteiro, M. (2021). Análisis de la violencia laboral contra los profesionales de enfermería y posibilidades de prevención. *Revista gaucha de enfermagem*, 42. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/dBTYwwQk4MLTHYgcV7WHyDL/abstract/?format=html&lang=es>
- Busnello, G., Trindade, L., Pai, D., Beck, C., & Ribeiro, O. (2021). Tipos de violência no trabalho da enfermagem na Estratégia Saúde da Família. *Escola Anna Nery*, 25. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/ean/a/TFf6h5Xn4CsT4tsNFLwb73N/?lang=pt>
- Campos, Y., Bernal, V., Vilaret, A., & Russo, M. (2021). Perfil de riesgo psicosocial y variables socio laborales del personal judicial en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista De Ciencias Sociales*, 27, 560-570. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.37029>
- Cruz B., y Casique, I. (2019). Violencia laboral. Análisis de los factores de riesgo y consecuencias en la vida de las mujeres trabajadoras en la Ciudad de México. *Papeles de población*, 25(102), 51-79. Epub 25 de noviembre de 2020. <https://doi.org/10.22185/24487147.2019.102.32>
- Dal Pai, D., Sturbelle, I., Santos, C., Tavares, J., & Lautert, L. (2018). Physical and psychological violence in the workplace of healthcare professionals. *Texto e Contexto Enfermagem*, 27(1) doi:10.1590/0104-07072018002420016. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/tce/a/Nqz7CrLLtVmhNjgJNKgMQ9t/?format=pdf&lang=en>
- Díaz Berr, Ximena, Mauro Cardarelli, Amalia, Villarroel Poblete, Cristian, Toro Cifuentes, Juan Pablo, & Campos Schwarze, Daniela. (2018). Elaboración y Validación de un Instrumento para la Medición de la Violencia Laboral Externa y sus Factores de Riesgo en Población de Trabajadores y Trabajadoras Chileno/as. *Ciencia & trabajo*, 20(62), 61-69. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000200061>

- Dujo López, V., González Trijueque, D., Graña Gómez, J. L., & Andreu Rodríguez, J. M. (2020). A psychometric study of a Spanish version of the Negative Acts Questionnaire-Revised: Confirmatory factor analysis. *Frontiers in psychology*, 11, 1856. Recuperado de : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7434856/>
- García, B., Álvarez T., Ramírez, M., & Aranibar, M. . (2018). Acoso laboral a las mujeres en las maquiladoras, ¿mito o realidad? *Anáhuac Journal*, 18(1), 63–93. <https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2018v18n1.04>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2022), Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Directrices+basicas+para+la+gestion+de+los+riesgos+psicosociales+2022.pdf/e4e0720b-9c0b-5859-a38e-f7f2ea8f4636?version=1.0&t=1649332335098>
- International Labour Organization, Internacional Council of Nurse (2005). Framework Guidlines for Addressing Workplace Violence in the Health Sector: The Training Manual. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_108542.pdf
- Levac, D., Colquhoun, H. & O'Brien, K. Scoping studies: advancing the methodology. *Implementation Sci* 5, 69 (2010). <https://doi.org/10.1186/1748-5908-5-69>
- Levandowski, G., Ogg, F., Cardoso, F., L., (2011) Violência contra professores de educação física no ensino público do estado do Paraná. *Motriz*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/S1980-65742011000300001>
- Lima, P., Rodrigues, M., Mascarenhas, M., Gomes, K., Miranda, C., & Frota, K. (2020). Prevalência e fatores associados à violência contra professores em escolas do ensino médio em Teresina, Piauí, 2016: estudo transversal. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 29, e2019159. Recuperado de: http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-49742020000100024
- López, V. D., & González-Trijueque, D. (2021). Revisión de Instrumentos en Español para Medir el Acoso Laboral: Su Utilidad en la Evaluación Pericial. *Anuario de Psicología Jurídica*, 32(1), 11-21. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/3150/315070367002/html/>
- Meseguer-de-Pedro, Mariano, García-Izquierdo, Mariano, Fernández-Valera, María Magdalena, & Soler-Sánchez, María Isabel. (2019). The role of resilience between workplace bullying and health: a mediational analysis. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 177-182. Epub 02 de diciembre de 2019. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a16>
- Molero Jurado, M., Martos Martínez, Á., Barragán Martín, A., Simón Márquez, M., Oropesa Ruiz, N., Sisto, M., Gázquez Linares, J. (2021). Emotional intelligence profiles and mobbing in nursing: The mediating role of social support and sensitivity to anxiety. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(2), 2345-2357. <https://doi:10.3390/ejihpe11020026>
- Nava, M., Reyes Escalante, A., Nava González, W., & Cobos Floriano, S. (2020). Prevalencia del mobbing en las y los trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez.

- Región y sociedad, 32, e1306. Epub 27 de enero de 2021.
<https://doi.org/10.22198/rys2020/32/1306>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2019). C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190). Recuperado de:
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190
- Ortiz-Zableh, A. M., Quiñones Roa, A. F., Santamaria Fuerte, B., & Tobar-Roa, V. (2021). Perception of harassment or discrimination during urology residency in Colombia. *Urología Colombiana*, 30(3), E184-E188. <https://doi.org/10.1055/s-0041-1735787>
- Palma, A., Gerber, M. M., & Ansoleaga, E. (2022). Riesgos Psicosociales Laborales, Características Organizacionales y Salud Mental: El Rol Mediador de la Violencia Laboral. *Psyke*, 31(1), 1–18. <https://doi.org/10.7764/psykhe.2019.22383>
- Pantoja-Pantoja, Anyi Katherine, Navarrete-Acosta, Adriana Patricia, Zambrano-Guerrero, Christian Alexander, & Matabanchoy-Tulcan, Sonia Maritza. (2020). Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública. *Universidad y Salud*, 22(2), 137-147. Epub May 01, 2020.
<https://doi.org/10.22267/rus.202202.185>
- Paravic-Klijn, Tatiana, Burgos-Moreno, Mónica, & Luengo-Machuca, Luis. (2018). Acoso laboral y factores asociados en trabajadores de servicios de emergencias. *Index de Enfermería*, 27(4), 201-205. Epub 20 de enero de 2020. Recuperado en 12 de mayo de 2022, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000300005&lng=es&tlng=es
- Pérez-Larrazabal, J., Lopezdelallave, A., & Topa, G. (2019). Organizational tolerance for workplace harassment: Development and validation of the POT scale. *Sustainability (Switzerland)*, 11(15) <https://doi.org/10.3390/su11154078>
- Petrone, Patrizio. (2018). Mobbing-Acoso moral: estudio prospectivo en hospitales públicos de la provincia de Buenos Aires, Argentina. *Revista argentina de cirugía*, 110(2), 96-100. Recuperado en 11 de mayo de 2022, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2250-639X2018000200007&lng=es&tlng=es
- Piñuel Zabala, I., & Oñate Cantero, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(3), 309-332. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317121005.pdf>
- Prado, J. F. U., Saisó, A. G., Perea, I. C., & Palestina, P. Y. B. (2016). La escala mexicana de acoso en el trabajo (EMAT): Violencia laboral, factores psicosomáticos y clima laboral, un estudio confirmatorio. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(2), 161-182. Recuperado de: https://redib.org/Record/oai_articulo2253568-la-escala-mexicana-de-acoso-en-el-trabajo-emat-violencia-laboral-factores-psicosom%C3%A1ticos-y-clima-laboral-un-estudio-confirmatorio
- Rodríguez-Campo, V., & Paravic-Klijn, T. (2021). Validation of the Chilean version of the "Workplace Violence in the Health Sector" questionnaire in the prehospital care setting. *Revista de la Facultad de Medicina*, 69(2). Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/82279>

- Sharma, J.; Dhar, R.L.; Tyagi, A. (2016). Stress as a mediator between work–family conflict and psychological health among the nursing staff: Moderating role of emotional intelligence. *Appl. Nurs. Res.* 30, 268–27. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25769936/>
- Sepúlveda, F. M. (2008). Aplicación y evaluación psicométrica del test IVAPT-PANDO en dos centros de atención primaria. *Psicología y salud*, 18(2), 247-254. Recuperado de: <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/download/666/1170/2990>
- Sturbelle, I., Pai, D., Tavares, J., Trindade, L., Beck, C., & Matos, V. (2020). Workplace violence types in family health, offenders, reactions, and problems experienced. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/reben/a/56cYqDgKHCR4tHxMLZWsgrv/?lang=en>
- Tafoya, Silvia A., Jaimes-Medrano, Aurora L., Carrasco-Rojas, Juan Antonio, Rodríguez-Machain, Ana C., & Ortiz-León, Silvia. (2020). Asociación del acoso psicológico con el desgaste profesional en médicos residentes de la Ciudad de México. *Investigación en educación médica*, 9(35), 18-27. Epub 02 de diciembre de 2020. <https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2020.35.20204>
- Tsukamoto, S. A. S., Galdino, M. J. Q., Robazzi, M. L. D. C. C., Ribeiro, R. P., Soares, M. H., Haddad, M. D. C. F. L., & Martins, J. T. (2019). Violência ocupacional na equipe de enfermagem: prevalência e fatores associados. *Acta Paulista de Enfermagem*, 32, 425-432. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/ape/a/T6hqPLG7hR7SRQy4jNzM4vc/abstract/?lang=pt>