

Revisión bibliográfica

SALUD MENTAL Y MOBBING MENTAL HEALTH AND MOBBING

María Luisa Ellis Yard ^{1,2*} <https://orcid.org/0000-0002-4284-8785>

Dinora García Martín ^{1,3} <https://orcid.org/0000-0003-1346-478X>

Maylin Phillips Ellis ^{1,4} <https://orcid.org/0000-0002-5743-9319>

¹ Universidad de Ciencias Médicas de Ciego de Ávila, Ciego de Ávila, Cuba

² Hospital Psiquiátrico Provincial Docente «Nguyen Van Troi», Ciego de Ávila, Cuba

³ Hospital Provincial Docente «Antonio Luaces Iraola», Ciego de Ávila, Cuba

⁴ Hospital General «Roberto Rodríguez», Morón, Ciego de Ávila, Cuba

* Correspondencia: marial54@infomed.sld.cu

Resumen

Introducción: Un entorno laboral saludable favorece la productividad y la convivencia de los trabajadores, mejora el bienestar de sus colaboradores y las relaciones interpersonales, mientras que el espacio de trabajo que no cumple con estas características favorece en los involucrados la acumulación de estrés y, posteriormente, consecuencias en la salud. **Objetivo:** Reflejar las características que identifican el *mobbing* o acoso laboral y su repercusión en la salud mental del trabajador, la familia y la comunidad. **Material y método:** Se realizó una revisión bibliográfica en fuentes de información y bases de datos de reconocido prestigio nacional e internacional. Se utilizaron 41 citas bibliográficas con actualización del 78 % entre 2017-2020. A partir de esta información, se elaboró el presente artículo. **Análisis e integración de la información:** El acoso psicológico en el trabajo o *mobbing* se considera como el deliberado y continuado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que pudieran desestabilizarlo y afectarlo emocionalmente y hacer disminuir su capacidad laboral hasta solicitar la baja laboral. **Conclusiones:** El *mobbing* o acoso psicológico laboral afecta a la víctima, la familia y la institución. Identificar el problema como tal, informarse sobre este, pedir asesoramiento psicológico y de profesionales afines a esta problemática es una de las medidas a tomar para su control y prevención desde la atención primaria de salud.

Palabras clave: salud mental, acoso psicológico laboral, entorno de trabajo, salud laboral

Abstract

Introduction: A healthy work environment favors workers' productivity and coexistence, improves the well-being of its collaborators and interpersonal relationships, while a workspace that doesn't meet these characteristics favors the accumulation of stress in those involved and, subsequently, health consequences. **Objective:** To describe the characteristics those identify *mobbing* or workplace harassment and its repercussion on the mental health of the worker, the family and the community. **Material and method:** A bibliographic review was carried out in information sources and databases of recognized national and international prestige. 41 bibliographic citations were used with an update of 78% between 2017 and 2020. From them the present article was prepared. **Analysis and integration of information:** Psychological harassment at work or *mobbing* is considered as the deliberate and continuous verbal and modal abuse that a worker receives in his performance, by one or more co-workers that could destabilize him and affect him emotionally and reduce their work capacity until they request sick leave. **Conclusions:** *Mobbing* or psychological harassment at work affects the victim, the family and the institution, identifying the problem as such, finding out about it, requesting psychological and professional advice to address this problem is one of the measures to be taken carried out for its control and prevention from primary health care.

Keywords: mental health, *mobbing*, workplace, occupational health

Recibido: 25 de noviembre de 2020

Aprobado: 20 de junio de 2021

Introducción

Las relaciones humanas están basadas en un conjunto de normas y comportamientos aceptados por la sociedad en la que se desarrollan. En ese orden de ideas se puede entender al ambiente laboral como las características y propiedades (temporales o permanentes) que influyen en el comportamiento, desempeño y satisfacción laboral. En conjunto, el cumplimiento de estas condiciones facilita el desarrollo de un ambiente de trabajo saludable, lo cual, en proporción, aumenta la

productividad y el bienestar de los empleados involucrados. Por ello, las relaciones sociales adquieren importancia dentro del espacio laboral, y esto se debe a que constituyen la esfera de lo público, la cual se diferencia de otras, como la doméstica, debido a que sus miembros comparten objetivos y tareas en común. Esta interacción interpersonal hace uso de un principio de comunicación el cual consiste en la transmisión de ideas consecuentes.⁽¹⁾

Un entorno laboral saludable favorece la productividad y la convivencia de los trabajadores, y, a su vez, mejora el bienestar de sus colaboradores y las relaciones

interpersonales de estos; mientras que el espacio de trabajo que no cumple con estas características favorece en los involucrados la acumulación de estrés y, más tarde, consecuencias en la salud.⁽¹⁾

Se entiende a la salud mental como un estado de bienestar en el que la persona es capaz de hacer frente al estrés habitual de la vida, es capaz de trabajar y de contribuir a su comunidad. En este sentido, la salud mental es el cimiento del bienestar individual y del funcionamiento conveniente de la comunidad.⁽²⁾

La Organización Mundial de Salud (OMS) considera que el trabajo es beneficioso para la salud mental. Sin embargo, un entorno laboral negativo puede causar problemas físicos y psíquicos.⁽³⁾

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ratifica los factores de riesgo psicosociales como el eje causal del estrés. Este enfoque establece que la interacción negativa entre los factores humanos y el medioambiente del trabajo conducen al desarrollo de afectaciones físicas o mentales. En este sentido, las actuales dinámicas de trabajo, los diversos modelos de organización y las demandas específicas en los diferentes roles laborales han complejizado los escenarios de trabajo de manera tal que la ambigüedad, el conflicto y el desempeño en el rol han potenciado la probabilidad de ocurrencia de los riesgos psicosociales, especialmente los laborales.⁽⁴⁾

En la línea de los riesgos psicosociales se presenta la *violencia laboral* o *violencia en el marco del trabajo* con múltiples manifestaciones, una de ellas el acoso laboral o *mobbing*; en este sentido, el terror psíquico o el acoso psicológico en la vida laboral significa una comunicación hostil y poco ética que se dirige de forma sistemática por una o varias personas principalmente hacia un individuo.⁽⁴⁾

El síntoma más común de un ambiente laboral dañino es la presencia de estrés; este se puede entender como una respuesta ante varios estímulos hostiles, la cual puede generar una actitud de hostigamiento o acoso. De manera más concreta, el acoso tiene características que varían en función de los individuos involucrados en dicha relación y que dificulta el establecimiento de una definición precisa del ambiente; a su vez, propicia el deterioro de las condiciones laborales que, generalmente, suelen expresarse como malestar psicológico, conductas de hostigamiento o manifestaciones psicosomáticas.⁽¹⁾

La violencia en el lugar de trabajo, sea física o psicológica, se ha convertido en un problema mundial que atraviesa las fronteras, los contextos de trabajo y los grupos profesionales. Durante mucho tiempo, la violencia en el lugar de trabajo ha sido una cuestión «olvidada», pero ha adquirido una enorme importancia en los últimos años, y en la actualidad es una preocupación prioritaria tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo.⁽⁵⁾

El acoso laboral es algo más que un roce, tensiones, desacuerdos o quejas frecuentes entre personas en el mundo del trabajo. Tampoco se trata de un cuadro de estrés que produce la vida cotidiana actual, un conflicto con el jefe o con un compañero de trabajo, una agresión esporádica, la violencia externa, las malas condiciones de trabajo o las presiones profesionales.⁽⁶⁾

Tampoco debe confundirse con las decisiones legítimas que se desprenden de las organizaciones del trabajo, tales como los cambios o traslados de puesto, siempre que sean conformes al contrato de trabajo.⁽⁶⁾

Algo distinto es cuando una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo. Es en estos casos que podemos hablar de *mobbing*.⁽⁷⁾

El *mobbing* es una forma de violencia y hostigamiento en el mundo laboral. Diversos autores coinciden en definirlo como el acoso psicológico o acoso moral que ejerce una o varias personas sobre otras a través del maltrato, menosprecio, humillación, burla y sarcasmos.⁽⁵⁾ Consiste en un continuado, deliberado y degradante maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros compañeros, subordinados o jefes que se comportan con él de forma cruel con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener así su salida de la organización a través de diferentes modalidades.⁽⁸⁾

Existe un conjunto de características que sustentan esta conducta, las cuales consisten en ejercer un poder, jurídico o físico, mediante una fuerza intimidatoria, perjudicar la integridad física o mental y su intención es la de denigrar u ofender a la víctima, y, en mayor medida, este conjunto de conductas deteriora el ambiente laboral.⁽¹⁾

Por ser una problemática poco abordada en el ámbito laboral, que se considera puede afectar cualquier escenario laboral y que no se identifica por desconocimiento de sus características, las causas y su repercusión tanto para el trabajador, como la familia, la institución y la comunidad, se realiza este trabajo.

El objetivo es reflejar las características del *mobbing* o acoso laboral y su repercusión en la salud mental del trabajador, la familia y la comunidad, que facilite su identificación, prevención y atención oportunas desde la atención primaria de salud.

Material y método

Se realizó una revisión bibliográfica en fuentes de información de Infomed y la Biblioteca Virtual de Salud, de reconocido prestigio nacional e internacional. Se buscaron artículos originales y de revisión en bases de datos como SciELO, Cumed, ClinicalKey, Medline, LILACS, Dynamed e IBECS. Se revisó la página web

de la OMS por la importancia del tema a nivel internacional y la Revista Cubana de Salud y Trabajo. En la revisión se utilizaron 41 citas bibliográficas, con actualización del 78 % de los artículos entre 2017 y 2020.

La estrategia de búsqueda se realizó a través de palabras clave del lenguaje natural: *violencia laboral, salud mental, acoso o acoso psicológico en el trabajo, persecución en el trabajo y mobbing*, mediante el buscador www.scholar.google.com.cu. Estas palabras se convirtieron a descriptores de la terminología médica (DeCS), y se combinaron con los operadores lógicos para refinar la búsqueda en bases de datos: *violencia laboral and salud mental, acoso and psicología, acoso and lugar de trabajo, mobbing*, y sus similares en idioma inglés: *workplace violence and mental health, stalking and psychology, stalking and workplace, mobbing*. A partir de ellos se elaboró el presente artículo.

Análisis e integración de la información

Para el análisis e integración de la información de los artículos recopilados en relación con la salud mental y el *mobbing*, el contenido fue organizado en los acápites siguientes: definición del término por diferentes autores y por la OMS, objetivo y causas del *mobbing*, clases de acoso laboral en dependencia de la intencionalidad del acosador, responsables y operadores, actores principales, etapas y su relación con la salud mental, consecuencia sobre la salud, diagnóstico, tipos de conductas (psicológicas, sexuales y físicas), repercusión en la familia y en la organización o lugar de trabajo, cuestionarios que puede realizarse si sospecha que es víctima de acoso en el trabajo y las estrategias a tener en cuenta desde la atención primaria de salud (prevención primaria, secundaria y terciaria).

Definición

El término *mobbing* proviene del verbo inglés *to mob*, que se traduce como ‘regañar, atacar, maltratar, asediar’; mientras que *mob* como sustantivo significa ‘muchedumbre, jauría’. De esta manera, el término expone un fenómeno de grupo.^(7,9)

Algunos autores reportan diversas formas de definir y abordar este término. El etólogo *Konrad Lorenz* fue el primero en utilizar este tecnicismo desde la perspectiva de la ciencia que estudia el comportamiento de los animales y describir conductas de supervivencia de algunas especies, que empleaban el ataque en coaliciones de miembros débiles de una misma especie contra otros más fuertes que ellos.^(7,10,11)

A principio de la década de los 80 del siglo XX, el psicólogo alemán *Heinz Leymann* empleó este término para explicar una problemática de acoso laboral en las organizaciones y lo definió como un fenómeno en que una persona o grupo de personas ejercen una violencia

psicológica extrema, desprovista de ética, de forma sistemática y recurrente al menos una vez por semana, y durante un tiempo prolongado de más de seis meses sobre otra persona 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 acaben abandonando el lugar de trabajo.^(4,6,10-16) Este autor es considerado como el precursor de esta línea de investigación científica.^(7,10,11)

En 1999 *Marie France Hirigoyen*, psiquiatra francesa dedicada al estudio de este tema, refirió que se debe entender el acoso en el trabajo como toda manifestación de conducta abusiva, y especialmente los comportamientos, palabras, gestos, escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo.^(8,17)

El psicólogo del trabajo *Piñuel* en 2001, pionero del estudio de dicho constructo en Iberoamérica, aludía a este término como el deliberado y continuado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador válido, adecuado en su actuación, incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así, más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización.^(10,17)

En 2003, el profesor de Psicología Social *Miguel Barrón Duque* lo definió como la frustración del fin de las relaciones laborales, como consecuencia del uso sistemático de la violencia psicológica en una organización de trabajo, contra una o varias personas, poniendo en peligro su salud y la de su entorno familiar.⁽¹⁸⁾

Una definición más reciente la emitió la Organización Mundial de Salud en el 2018 teniendo en cuenta que:⁽¹⁹⁾

1. No sea un suceso puntual y que al menos se prolongue por seis meses.
2. Sea frecuente y suceda por lo menos una vez a la semana.
3. Existe una víctima concreta, es decir, que no sea una situación de mal ambiente generalizado.
4. El acoso perpetrado no sea consecuencia de la conducta de la víctima.
5. El acosado no muestre un trastorno de personalidad previo con historial de conflictividad.

Sobre la base de la opinión de los expertos anteriormente expuesta, se considera que una persona es objeto de acoso psicológico o moral si se encuentra expuesta al menos a una acción en su contra cada semana, durante un periodo mínimo de seis meses.⁽⁷⁾ Por lo tanto, a partir de esta fundamentación conceptual, podría decirse que en la dinámica organizacional actual el *mobbing* se ma-

nifiesta como si fuera un «crimen perfecto», extremadamente sutil y perverso que «no deja huella» por su invisibilidad en el escenario ocupacional del siglo XXI,⁽¹⁰⁾ y que se presenta en un campo de interacción en donde participan dos actores importantes, el acosador y la víctima.^(17,19)

Estudios realizados apuntan hacia la presencia de este riesgo psicosocial en países como Turquía, Chipre, Serbia, Noruega, Finlandia e Inglaterra, donde han informado una prevalencia mayor de 5 al 41 %.^(16,20,21) Por su parte, en la Unión Europea el 8 % de los trabajadores sufre acoso laboral; en España el 22,3 % de los empleados de las universidades andaluzas, que incluye profesores, personal administrativo y de servicios, lo han sufrido por lo menos una vez.⁽²²⁾ En Latinoamérica se estima que la prevalencia se encuentra entre el 3,5 y el 25,37 %^(1,23), y es Colombia el país que reporta mayores casos de violencia psicológica en el trabajo.⁽²⁴⁾

Objetivo del *mobbing*

Pretende destruir la resistencia de la víctima y forzarla o coaccionarla a abandonar su trabajo.^(18,23)

Las técnicas para destruir psicológicamente al trabajador son variadas; pueden ser muy astutas, ingeniosas, en ocasiones muy sutiles, a tal punto que los demás empleados, que son testigos del acoso, pueden no identificarlo. Estas técnicas tienen en común que con ellas se intenta agobiar, calumniar y atacar el trabajo, las convicciones y la vida privada de la víctima, aislándola, estigmatizándola y amenazándola.⁽²³⁾

El propósito del acoso es eliminar al individuo y asegurar que él/ella abandone el trabajo.^(13,22)

Causas del *mobbing*

Las observaciones de Piñuel establecen que los celos y la envidia que sienten los acosadores son la causa más frecuente.⁽²³⁾ La víctima suele ser envidiada por poseer alguna cualidad o rasgo que los hace destacar del resto del grupo; por ejemplo, capacidad profesional superior, facilidad para despertar aceptación o aprecio en sus compañeros, subordinados, jefes, pacientes o clientes, su don de gentes, evaluaciones positivas o felicitaciones recibidas en su trabajo.^(18,23)

También puede desencadenarse cuando el trabajador no permite ser manipulado por otro u otros miembros del grupo.^(18,23)

Las personas que tienen características que las hacen distinguirse de la mayoría de sus compañeros suelen ser el blanco de acoso. Así, la diferencia de edad, la experiencia laboral, las costumbres, el poder adquisitivo, el nivel educativo, entre otros, pueden causar la persecución de aquella persona diferente a los demás integrantes del grupo mayoritario.⁽²⁴⁾

Otra causa es demostrar el poder que ostenta el acosador como medio para amedrentar al resto del personal, con el fin de mantenerse y afianzarse.^(18,23) Los factores organizativos y de liderazgo constituyen también causas de *mobbing*.⁽²⁵⁾

Clases de acoso laboral en dependencia de la intencionalidad del acosador

En la literatura se encuentran cuatro modalidades: acoso laboral estratégico, de dirección, perverso y disciplinario.⁽²³⁾

Con el *acoso laboral estratégico* la finalidad que se persigue es que la víctima abandone voluntariamente la empresa.

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

El *perverso* cuenta con un perfil del acosador que es seductor, lo que hace que rápidamente se gane la confianza de la víctima, la cual le confiesa datos relevantes sobre su vida privada que el acosador utilizará en su contra para hacerle daño. La conducta del agresor consiste en aislar a la víctima de todos los demás miembros de la organización, de tal manera que cuando busque consuelo, lo hallará a él.

Por último, el *disciplinario* es una modalidad utilizada por los acosadores para hacerse temer entre los demás miembros de la organización. El acosador castiga a los que no cumplen sus órdenes.

Responsables y operadores

Los investigadores que trabajan sobre el *mobbing* destacan el hecho de que las organizaciones no se diseñan para que en ellas se practique el acoso, sino que son los individuos o los grupos que trabajan en ella quienes lo ejercen aprovechando algunas características organizativas que les son favorables.⁽¹⁸⁾

Teniendo en cuenta la relación jerárquica, se distinguen varios tipos^(11,25-27):

- Horizontal: acosado y acosador ostentan el mismo nivel jerárquico.
- Descendente: el acosador es un jefe o persona de mayor nivel jerárquico. Esta figura también es conocida como «*bossing*» (inglés *boss* que significa *jefe*) y es el más frecuente.
- Ascendente: el acosado es una persona de mayor rango jerárquico y es vivido como una «amenaza» para el grupo.

- Mixto: procede de la jerarquía y de los iguales; es el segundo en frecuencia.

Estas prácticas vertical, horizontal o mixta se basan en una relación de poder, cuenta con la particularidad de que integra participantes, los cuales pueden ser activos u observadores del acoso.

En España la modalidad más frecuente es la referente al acoso laboral descendente (46,73 %), seguido del mixto (23,56 %), mientras que la modalidad más inusual es la ascendente (9,01 %).⁽²²⁾ En otras investigaciones, los trabajadores que se autoperceben como víctimas señalan principalmente al jefe inmediato superior (67 %)⁽²⁶⁾, seguido de compañeros de trabajo (25 %).^(15,20)

Los resultados de una investigación en los organismos de la Administración Pública de la provincia de Corrientes en Argentina determinaron que las mujeres fueron más propensas a ser víctimas de violencia, y el mayor índice de violencia provenía de los superiores jerárquicos, quienes en su mayoría eran hombres. También se identificó que la mujer ejerció violencia contra otras mujeres⁽¹²⁾ y hombres, tanto contra sus compañeros como sus inferiores. Es decir, que el tipo que más se verificó fue el descendente y denota una dinámica de poder dirigida a lograr la expulsión del trabajador.^(12,28,29)

En una investigación realizada en México sobre el *mobbing* en congéneres de las instituciones educativas se identificó que los factores que llevan a la mujer a acosar a otra mujer se orientan a la necesidad de poder y reconocimiento, además de ser manipuladas por el acosador perverso narcisista que fue oculto y correspondió al género masculino.⁽¹²⁾

La mayoría de las literaturas revisadas consideran que el sexo femenino es el que más lo sufre, incluyendo el acoso sexual muy frecuente en mujeres trabajadoras^(10,20,21,30), así como el personal de mayor antigüedad.⁽¹⁰⁾

En España, el sexo muestra diferencias significativas entre la población analizada, de modo que el 6,9 % de los afectados corresponde a los hombres, mientras que el 12,8 % a mujeres.^(15,20) En estudios realizados en Ecuador se determinó un mayor número de casos en trabajadores de sexo femenino. Del total de víctimas reportadas, el 61,5 % correspondió al sexo femenino y el 38,5 % al masculino.⁽²⁰⁾

Actores principales del *mobbing*

No se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo. Esto significa que cualquier persona, en cualquier momento, puede ser víctima. Solo se tienen que dar las condiciones propicias para ello.^(30,31)

El perfil de la víctima

Parece que los trabajadores más competentes, con iniciativas, los más honrados y apreciados por su traba-

jo, tienen mayor riesgo de sufrir acoso, porque son vividos como amenaza por los acosadores. Puede ser por un igual que ve amenazada sus ansias de ascenso, o incluso por un superior, que puede vivir con recelo el reconocimiento o prestigio de una persona en un puesto inferior en la escala jerárquica. También las personas vulnerables o diferentes son a menudo blanco fácil para el acoso.^(26,27)

Por lo regular, la víctima es una persona esforzada, satisfecha con su trabajo y cumplidora que se dedica al 100 % a su trabajo; pero cuando el acoso logra darse, la víctima es estigmatizada.⁽³²⁾

Desde la perspectiva de *Piñuel*, el perfil que se supone presenta una víctima de acoso laboral cumple con las características siguientes⁽²⁴⁾:

- Personas con elevada ética, honradez y rectitud, con un alto sentido de la justicia, autónomas, independientes y con iniciativa, muy capacitadas por su inteligencia y aptitudes, que destacan por su brillantez profesional.
- Personas populares, líderes informales entre sus compañeros, con carisma para encabezar grupos. Muy cooperadoras y con gran sentido del trabajo en equipo.
- Personas empáticas, sensibles, con elevada comprensión del padecimiento ajeno e interés por el desarrollo y bienestar de los que están a su alrededor.
- Personas con situaciones familiares o personales positivas.⁽³²⁾

El perfil del acosador

Suelen ser personas sin sentidos de culpabilidad, ambiciosas, agresivas, mentirosas, manipuladoras, mediocres profesionalmente y, a veces, con complejo de inferioridad. Como otros tipos de maltratadores, «se crece» y se siente bien humillando al que en el fondo considera superior en alguna faceta personal o profesional. Son personas sin criterio propio que, aun considerando valioso al trabajador, son capaces de acosarlo hasta conseguir que abandone el trabajo, por considerar que así sirven a los intereses de la empresa. Es frecuente ver entre los acosadores individuos de «doble faz»: personas amables, aduladoras y serviciales con las personas no seleccionadas para el acoso, y crueles, frías, manipuladoras y despiadadas con las víctimas. Este hecho dificulta la detección.⁽²⁷⁾

Las personas que realizan *mobbing* tienen ciertas características comunes. En general, son intolerantes, prejuiciosos, propensos a la agresión, personas narcisistas y opresivas a quienes les gusta criticar a los demás, pero no pueden tolerar la crítica.⁽²⁶⁾

Se observan además acosadores que fueron víctimas y, desde luego, quienes aplican todas las anteriores, pero

adicionalmente organizan a otros para que también las apliquen.⁽³²⁾

Etapas del *mobbing*

Desde el punto de vista organizacional, *Leymann* establece cuatro etapas típicas en el desarrollo del acoso moral que describen el surgimiento y la evolución de la mayoría de los procesos de acoso^(24,27,33):

1. Fase de conflicto o de incidentes críticos: Aparecen conflictos interpersonales como consecuencia de un problema laboral mal resuelto por la organización. La víctima nota la repercusión en su relación con los otros.
2. Fase de acoso y estigmatización: Cuando los conflictos puntuales no se solucionan, se pasa a los enfrentamientos. En esta fase, el acosador pone en práctica estrategias de hostigamiento utilizando sistemáticamente y durante un tiempo prolongado comportamientos perversos, con el fin de desprestigiar y aislar socialmente a la víctima. Esta fase puede ser prolongada en el tiempo y sirve para estigmatizar a la víctima con la anuencia e, incluso, con la colaboración activa o pasiva de las personas del entorno. Se consigue, además, que las víctimas entren en una fase de confusión y de inculpa que es el antecedente de la indefensión con que viven y que explica la paralización ante el acoso que padecen.
3. Fase de intervención de la empresa: Una vez que el hecho ha trascendido a la dirección de la empresa, esta puede actuar de dos formas:
 - a) Solución positiva del conflicto: La dirección investiga la situación y puede decidir cambios en el puesto de trabajo de la persona acosada o del acosador, y arbitrar las medidas correctoras o sancionadoras, en su caso, para el acosador.
 - b) Solución negativa del conflicto: Con frecuencia, la dirección suele ver a la víctima como «el problema», y da credibilidad a la falsa imagen que el acosador ha ido transmitiendo, atribuyendo a sus características personales, a su carácter o a su incompetencia la responsabilidad del problema.
4. Fase de solicitud de ayuda y diagnóstico.
5. Esta última fase suele desembocar en el abandono de la víctima de su puesto de trabajo cuando la situación se ha hecho insostenible psicológicamente, y muy probablemente tras haber pasado por largas temporadas de baja por depresión.

Un ambiente sano y gratificante es importante para la salud mental positiva. Un espacio amigable para la salud mental en el trabajo valora la diversidad, incluye servicios de salud que incorporan salud mental, tiene programas y políticas que promuevan y apoyen salud y bienestar, provee capacitación para supervisores en

temas de salud mental, mantiene la confidencialidad de empleados, apoya a los empleados que busquen tratamiento o requieran hospitalización o permiso por incapacidad.⁽²⁾

Consecuencias sobre la salud

Las consecuencias sobre la salud de las víctimas son devastadoras, quienes pueden sufrir, entre otros efectos, ansiedad generalizada, inquietud, fatiga, dificultades para concentrarse, irritabilidad, tensión muscular, trastornos de sueño, sensación de impotencia, apatía, melancolía o desmotivación laboral. Se eleva el deseo de abandonar el trabajo.^(11,16,20,23,25,27,30,31,33,34)

Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo: dolores de espalda, dorsales y lumbares, dolores cervicales, de nuca, dolores musculares y fibromialgia.⁽³³⁾

Puede además manifestarse cuadros psiquiátricos como el trastorno de estrés postraumático, trastorno de ansiedad generalizada, que puede llegar a la drogodependencia como comportamientos sustitutivos, trastornos depresivos graves y trastornos paranoides^(35,36), e incluso suicidio, síndrome de *burnout* y síndrome de fatiga crónica.^(33,35) Se han descrito afectaciones cardiovasculares, hipertensión arterial,^(19,20) y manifestaciones gastrointestinales.⁽²⁷⁾

En una investigación realizada en trabajadores de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en Ecuador, las víctimas de acoso laboral percibieron efectos en su salud tanto física como emocional; el 19,1 % de los encuestados presentó irritabilidad, el 7,82 % sufrió depresión, el 4,28 % se sintió impotente y el 2,12 % con baja autoestima durante su jornada laboral.⁽²⁰⁾

Diagnóstico

Podemos hablar de acoso psicológico cuando⁽³³⁾:

- El hostigamiento se produce de forma continuada.
- Al menos durante seis meses, una vez por semana.
- Provoca en la víctima estados de ansiedad, estrés, depresión, daños en el aparato digestivo, alteraciones del sueño, pérdida de autoestima e irritación.

Tipos de conductas

El acoso puede tener varias formas: psicológicas, sexuales o físicas^(27,37):

- Psicológicas:
 - Restringir la comunicación de la persona con los demás, por parte de un superior.
 - Aislarla físicamente en su lugar de trabajo.
 - Obligarla a actuar en contra de sus principios.

- Juicios ofensivos e insultos sobre su desempeño, críticas injustificadas a sus decisiones.
- No asignarle tareas, u ordenarle tareas sin sentido o sin relación con su puesto de trabajo, o degradantes.
- Restringir o impedir a sus compañeros la comunicación con la persona acosada.
- No dirigir la palabra a la persona acosada o ignorarla.
- Criticar su vida privada y su trabajo.
- Amenazarla.
- Ridiculizar, mofarse por razón de su aspecto físico, raza o nacionalidad.
- Difundir rumores falsos, tratar de hacer creer a los demás que es una persona desequilibrada, hablar mal cuando no está presente.
- Atacar sus actitudes, su forma de ser o de pensar (creencias religiosas, políticas).
- Sexuales: Proposiciones o acoso sexual.
- Físicas: Cualquiera de las formas de violencia física y la amenaza de esta.

El bienestar y la salud de una persona se manifiesta en distintos ámbitos, tales como su salud física, la calidad de sus relaciones sociales, las posibilidades de desarrollo personal, profesional, emocional y la calidad de sus relaciones interpersonales en el mundo del trabajo.⁽⁶⁾

Repercusión en la familia

Todos estos cuadros suelen tener una gran repercusión negativa familiar, ya que el cónyuge o los hijos acaban sufriendo las consecuencias del estado en que se encuentra la víctima.⁽²⁰⁾ En ocasiones empatizan con ella y hacen suya la situación, con lo cual incluso pueden potenciar y agravar los síntomas. Se han reportado casos que han llegado a la separación matrimonial y el divorcio.⁽³¹⁾ Puede haber irritabilidad, agresividad, desinterés en las obligaciones familiares o con los hijos y repercusión en la salud de la familia.⁽²⁷⁾

Se identifica además una fase final adicional, específicamente denominado doble *mobbing*, donde la familia de la víctima se ve de alguna manera afectada por el acoso laboral, aunque nunca de la misma manera que la víctima.⁽⁴⁾

Repercusión sobre la organización o trabajo

La propagación del *mobbing* en la organización ocasiona un impacto negativo, distorsiona la comunicación y la colaboración entre trabajadores y daña la relación de los individuos que deben realizar tareas en equipo, lo que altera las condiciones de trabajo y afecta a toda la organización.^(20,25) La consecuencia de esto es que paulatinamente disminuye la eficiencia de la organización,

reducción de personal y el clima laboral deja de ser motivador y retribuyente para el trabajador.^(16,18,21,25,26)

El ambiente de trabajo, la confianza entre compañeros de trabajo disminuye, afecta al clima de la organización, y los flujos de comunicación se tornan cada vez más escasos.^(25,27)

Las víctimas suelen hacerse muy susceptibles a las críticas, con actitudes de desconfianza y conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad, que pueden repercutir en la organización del trabajo y generar un deterioro en el entorno laboral, jubilación anticipada forzada.^(27,33)

Está comprobado que en un ambiente de cordialidad y respeto las personas trabajan mejor aumentando el desempeño y la calidad de la atención.^(14,15,29,34)

Para lograr los comportamientos laborales positivos, la motivación y el compromiso en el trabajo, existe la necesidad de un líder eficaz que se comunique abierta y flexiblemente con los miembros de la organización y practique la distribución apropiada de roles.⁽¹⁵⁾

Es menos probable encontrar *mobbing* en organizaciones donde los gerentes y empleados están comprometidos con el trabajo en equipo, la confianza mutua y mejora constante.

En un estudio realizado en Venezuela se concluye que mayores niveles de acoso acarrearán la disminución del rendimiento de los empleados.⁽³⁸⁾

En investigaciones realizadas los resultados indican que cuando hay liderazgos más positivos en una institución, se observan menos comportamientos relacionados con el *mobbing*.⁽¹⁵⁾

En un lugar de trabajo saludable, los trabajadores y los directivos contribuyen activamente a mejorar el entorno laboral promoviendo y protegiendo la salud, la seguridad y el bienestar de todos los empleados.⁽³⁾

Si bien la violencia laboral afecta prácticamente a todos los sectores y categorías de trabajadores, el sector de la atención de salud corre un riesgo grave. La violencia en este sector puede ser casi la cuarta parte del total de la violencia que tiene lugar en el trabajo.⁽⁵⁾

En la literatura revisada se ha encontrado que entre los sectores más frecuentes de acoso laboral se encuentran los sectores de educación y salud.^(7,9,10,13,18,28,33,38)

Questionarios que pueden realizarse si se sospecha que es víctima de acoso en el trabajo

Existen diversos instrumentos de evaluación que permiten identificar la presencia y frecuencia de la conducta de acoso psicológico, entre ellos el Inventario de Acoso Laboral de Leymann y la Escala Cisneros.^(39,40)

La OMS reconoce que la salud mental es un componente integral y esencial de la salud, y sobre la salud señala que es un estado de bienestar físico, mental y social, y no simplemente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es así como presume que la salud mental

es algo más que la ausencia de trastornos o imposibilidades mentales.⁽²⁾

El primer escenario al que acuden las personas necesitadas de atención profesional es en la atención primaria de salud, de allí la importancia del conocimiento de esta problemática que permita su identificación, la intervención prioritaria y oportuna por los profesionales que trabajan en este nivel de atención.

Estrategias en la atención primaria de salud

La actuación del profesional de atención primaria se plantea en tres niveles^(27,37):

1. Prevención primaria: Son las medidas generales de la propia organización como fomentar el respeto, los valores éticos, la dignidad de la persona, la no tolerancia al acoso como «valor de empresa», la mejora de la comunicación y la formación de los directivos para saber manejar un adecuado clima laboral.
2. Prevención secundaria:
 - a) Estar alerta, desde la consulta, a las conductas de acoso ante manifestaciones físicas o psicológicas que pueden estar relacionadas con el acoso. Con frecuencia, el paciente no lo relaciona con su situación laboral. A veces se culpa de la situación que le ha conducido a ese estado (error de atribución).
 - b) Explorar esta posibilidad mediante la entrevista clínica.
3. Prevención terciaria:
 - a) Reconocer el sufrimiento que genera en el paciente y desculpabilizarlo.
 - b) Valorar el tiempo de evolución y la red de apoyo social de la víctima (familia, amigos).
 - c) Control de los síntomas: Afrontamiento del problema con apoyo psicológico.
 - d) Cuando la víctima de *mobbing* pide ayuda, es importante comprobar que efectivamente se trata de un proceso de acoso laboral, valorando los criterios y diferenciándolo de un trastorno paranoide u obsesivo.
 - e) Derivar a salud mental en casos de deterioro grave.
 - f) Valorar contactos con los servicios médicos de la empresa (con la autorización del paciente).
 - g) Recomendar el asesoramiento de abogados o sindicatos.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, los autores de esta investigación consideran al *mobbing* como un riesgo psicosocial que tiene repercusión negativa en la salud mental de los trabajadores. Las consecuencias nocivas derivadas de este fenómeno favorecen la desmotivación y el aislamiento social que interfiere en el desarrollo personal y profesional de la víctima. Aparecen síntomas afectivos como la ansiedad, irritabilidad y depresión,

pérdida de la autoestima hasta llegar al suicidio, así como consecuencias perjudiciales tanto para la salud mental y física de la víctima como de la familia, disminución del entusiasmo e interés por el trabajo, deterioro de las relaciones interpersonales que perjudica la estabilidad y el adecuado funcionamiento del clima laboral, como lo es el trabajo en equipo y el respeto entre los trabajadores.

Además, se coincide en que la salud mental y el bienestar son fundamentales para la capacidad colectiva e individual de pensar, manifestar sentimientos, interactuar con los demás, ganar el sustento y disfrutar de la vida. Sobre esta base se puede considerar que la promoción, la protección y el restablecimiento de la salud mental son preocupaciones vitales de las personas, las comunidades y las sociedades de todo el mundo.⁽²⁾

Además, se asume la necesidad e importancia de adoptar medidas preventivas para evitar que se generen entornos de trabajo destructivos.⁽⁶⁾ Es responsabilidad de los directivos como promotores lograr un clima de trabajo sano y retribuyente en las organizaciones, así como reconocer que la salud de los trabajadores es el mejor indicativo de la salud de la organización.^(18,21)

Para que el *mobbing* y otros problemas relacionados con la violencia psicológica en el trabajo se reconozcan y valoren adecuadamente, son necesarias campañas intensivas de difusión, que deben sustentarse en investigaciones que recopilen, analicen y procesen información de campo características de un entorno laboral específico,⁽¹⁸⁾ por lo que se recomiendan intervenciones para promover la salud y el bienestar mental y físico.^(6,21)

Este artículo permitirá identificar esta problemática que poco se conoce en el ámbito laboral, y que esta sea tratada no solo por psicólogos del trabajo, sino también por profesionales relacionados con la salud mental, así como el médico de familia. Esto facilitará la prevención, protección, ayuda profesional y tratamiento temprano desde la atención primaria de salud y contribuirá a mejorar la salud mental en el lugar de trabajo y de la familia.

Conclusiones

El *mobbing* o acoso laboral puede estar presente en cualquier entorno laboral. La víctima puede ser cualquier trabajador, y el acoso puede tener una repercusión negativa para su salud mental, así como la de su familia, la institución y la comunidad. El conocimiento del tema es el primer paso para su prevención y control desde la atención primaria de salud.

Bibliografía

1. Rojas JL, García BEB, Hernández ME. El *mobbing* en trabajadores universitarios. Una revisión sistemática. Propósitos Representaciones. 2019 [Internet]

- [acceso 14/07/2020]; 7(3):354-82. Disponible en: <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/download/369/735>.
2. Gómez MA, Calderón PA. Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. Rev Katharsis. 2017 Jul [Internet] [acceso 21/06/2020]; 23:177-201. Disponible en: <http://revistas.iue.edu.co/revistas/iue/index.php/katharsis/article/view/871/1260>.
 3. Organización Mundial de Salud. Salud mental en el lugar de trabajo. 2019 May [Internet] [acceso 23/07/2020]; [aprox. 3 pantallas]. Disponible en: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/.
 4. Manrique AM. Acoso laboral (mobbing): riesgo psicosocial emergente invisible. Rev Interam Psicol Ocup. 2019 Dic [Internet] [acceso 23/07/2020]; 38(2):127-37. Disponible en: <http://209.97.135.77/index.php/RPO/article/view/247/pdf>.
 5. Organización Mundial de la Salud, Consejo Internacional de Enfermeras, Organización Internacional del Trabajo, Internacional de Servicios Públicos. Directrices marco para enfrentar la violencia en el sector de salud. 2002; p. 33. [Internet] [acceso 23/05/2020]. Disponible en: https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/workplace/es.
 6. León S. Derechos humanos y acoso laboral. Global Awareness Society International 26th Annual Conference –Heredia, Costa Rica– Mayo 2017; 12 p. [Internet] [acceso 27/03/2020]. Disponible en: https://organizations.bloomu.edu/gasi/pdf_document/s/2017%20Proceedings/Jimernez1.pdf.
 7. Pedroza R. Mobbing en la Universidad, violencia y hostigamiento grupal. Rev Electrón Psicol Iztacala. 2020 [Internet] [acceso 04/07/2020]; 23(1):[aprox. 12 p.]. Disponible en: <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol23num1/Vol23No1Art15.pdf>.
 8. Sánchez MP. El mobbing o acoso moral en el trabajo: análisis del caso ecuatoriano. Rev Killkana Sociales. 2017 Abr [Internet] [acceso 23/05/2020]; 1(1):1-10. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6297490>.
 9. García B, Herenas AD, Garay JR. El mobbing como expresión de violencia física y psicológica en espacios universitarios: una aproximación desde una perspectiva sistemática. Rev Iber Cien Sociales Humanísticas. 2020 [Internet] [acceso 23/09/2020]; 9(18):1-23. Disponible en: <https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/208/964>.
 10. Del Pino R. Develando el rostro del mobbing docente universitario: Prevalencia, tipología, acciones hostiles y grupo de riesgo. Rev Electrón Red Durango Investigadores Educativos. 2020 [Internet] [acceso 14/07/2020]; 12(22):79-91. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7378872>.
 11. Rosso RAR, Rocha WO. Del mobbing de trabajo en el ordenamiento jurídico brasileño. Rev Intern Comp de Relaciones Lab y Derecho Empleo. 2020 [Internet] [acceso 14/08/2020]; 8(2):1-29. Disponible en: http://ejcls.adapt.it/index.php/rld_e_adapt/article/view/870/1081.
 12. Sánchez ME. El mobbing entre congéneres en las instituciones educativas. Rev Iber Inv Desarrollo Educativos. 2020 [Internet] [acceso 14/09/2020]; 10(20):1-20. Disponible en: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/589/2283>.
 13. Carranco SP, Pando M, Aranda C. Riesgos psicosociales en docentes universitarios RECIMUNDO. 2020 [Internet] [acceso 12/07/2020]; 4(1):316-31. Disponible en: <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/811/1322>.
 14. Yıldız BS, Güllü S, Kaya R. Workplace mobbing and organizational commitment: an investigation on employees of the provincial directorate of youth and sports in Turkey. Eur J Physical Educat Sport Science. 2020 [Internet] [acceso 14/07/2020]; 6(2):40-48. Disponible en: <https://www.oapub.org/edu/index.php/ejep/article/view/2882/5520>.
 15. Erdemir B, Demir CE, Yildirimöcal J, Kondakçı Y. Academic mobbing in relation to leadership practices: A new perspective on an old issue. Educ Forum. 2020 Abr [Internet] [acceso 23/07/2020]; 84(2):126-39. Disponible en: https://www.academia.edu/download/61785428/Academic_Mobbing_in_Relation_to_Leadership_Practices_A_New_Perspective_on_an_Old_Issue20200114-20945-1qj7ru1.pdf.
 16. Veinhardt J, Sroka W. Workplace Mobbing in Polish and Lithuanian organizations with regard to corporate social responsibility. Int J Environ Res Public Health. 2020 [Internet] [acceso 11/06/2020]; 17(8):1-28. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/8/2944>.
 17. González I, Ortega MC. Violencia en el trabajo (mobbing), en trabajadores administrativos. Rev Cient Profesional Asociación Latinoamericana Formación Enseñanza Psicología. 2019 [Internet] [acceso 23/05/2020]; 7(20):[aprox. 11 p.]. Disponible en: <http://www.integracion-academica.org/antiores/30-volumen-7-numero-20-2019/242-violencia-en-el-trabajo-mobbing-en-trabajadores-administrativos>.
 18. Trujillo MM, Valderrabamo ML, Hernández R. Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. INNOVAR. 2007 [Internet] [acceso 21/08/2020];

- 17(29):71-91. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802905>.
19. Organización Mundial de Salud. Definición de acoso laboral por la Organización Mundial de Salud. 2018 [Internet] [acceso 23/06/2020] [aprox. 2 pantallas]. Disponible en: <https://mobbingmadrid.org/acoso-laboral/factores-acoso-laboral/>.
 20. Nikolić D, Višnjić A. Mobbing and violence at work as hidden stressors and work ability among emergency medical doctors in Serbia. Med. 2020 [Internet] [acceso 23/07/2020]; 56(1):31. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1010-660X/56/1/31>.
 21. Romero Starke K, Hegewald J, Schulz A, Garthus-Niegel S, Nübling M, Philipp S, et al. Cardiovascular health outcomes of mobbing at work: results of the population-based, five-year follow-up of the Gutenberg health study. J Occupat Med Toxicol. 2020 [Internet] [acceso 21/08/2020];15(1):1-10. Disponible en: <https://occup-med.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12995-020-00266-z>.
 22. De Miguel V, Prieto JM. El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. Perspectivas. 2016 [Internet] [acceso 11/07/2020]; 38(nov):25-44. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000200003.
 23. Zambrano TI. El acoso laboral como factor determinante en la productividad de las empresas públicas. Caso de Estudio Universidad Laica Eloy Alfaro Manabí. 2020 Jun [Internet] [acceso 21/07/2020]; 6(2):41-58. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1143/1764>.
 24. Equipo de Investigación Cisneros. Sindicato GESTHA y Asociaciones Profesionales de Técnicos del Ministerio de Hacienda. Libro Blanco. Los riesgos psicosociales en la administración. La incidencia del mobbing y el burnout en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) y en la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE). 2004; p. 134. [Internet] [acceso 21/07/2020]. Disponible en: <https://docplayer.es/9736743-Libro-blanco-los-riesgos-psicosociales-en-la-administracion.html>.
 25. Oliver ES. Caracterización del acoso laboral y las repercusiones en las instituciones educativas. Rev San Gregorio. 2020 Mar [Internet] [acceso 21/06/2020]; 1(38):180-96. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5127>.
 26. Akgün S, Temli-Durmuş Y. Elementary school teacher's exposure to mobbing. Elementary Educat Online. 2020 [Internet] [acceso 23/09/2020]; 19(2):745-56. Disponible en: <http://ilkogretim-online.org.tr/index.php/online/article/download/3630/2729>.
 27. Fernández MC, Herrero S. Atención a situaciones de violencia. Atención primaria. Problemas de salud en la consulta de medicina de familia. Capítulo 34, 8ª ed. España: Elsevier; 2019. p. 926-68 [Internet] [acceso 12/07/2020]. Disponible en: https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/3-s2.0-B9788491131854000347.pdf?locale=es_ES&searchIndex.
 28. Itatí V. La violencia laboral desde una perspectiva de género en la Administración Pública de la provincia de Corrientes. Sección Ciencias Sociales. 2018 [Internet] [acceso 23/07/2020];21(4):[aprox. 13 p.]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6775676>.
 29. Medina M, Palmer LY, Quiñones KA, Medina MC, López DA. Síndrome de mobbing en médicos especialistas en un hospital de segundo nivel en México. Rev Cubana Salud Trabajo. 2017 [Internet] [acceso 23/09/2020]; 18(1):44-7. Disponible en: <http://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/8/7>.
 30. Martínez M, Irurtia MJ, Camino C, Torres H, Queipo D. El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. Gac Int Cienc Forense. 2012 Jun [Internet] [acceso 11/07/2020];3[aprox. 8 p]. Disponible en: https://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf.
 31. Castellano M, Díaz JJ. Estrés laboral. Burnout. Trabajos a turnos. Acoso en el trabajo (mobbing). En: Tratado de medicina del trabajo. 3ª ed. España: Elsevier; 2019. p. 455-68 [Internet] [acceso 12/07/2020]. Disponible en: https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/3-s2.0-B9788491131427000373.pdf?locale=es_ES&searchIndex.
 32. González I, Ortega MC. Violencia en el trabajo (mobbing), en trabajadores administrativos. Rev Cient Profesional Asociación Latinoamericana Formación Enseñanza Psicología. 2019 [Internet] [acceso 23/09/2020]; 7(20):102-10. Disponible en: <http://www.integracion-academica.org/antiores/30-volumen-7-numero-20-2019/242-violencia-en-el-trabajo-mobbing-en-trabajadores-administrativos>.
 33. Luma A. Psicopatología general. En: Calabuig G. Medicina legal y toxicológica. 7ª ed. España: Elsevier; 2019. p. 1292-301 [Internet] [acceso 23/07/2020]. Disponible en: https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/3-s2.0-B9788491130963000872.pdf?locale=es_ES&searchIndex.
 34. Sayılan AA, Aydin A. Mobbing among healthcare workers: A review of research findings and methods of struggling. J Human Sciences. 2020 [Internet] [acceso 23/09/2020]; 17(1):185-93. Disponible en: <https://www.j->

- [human-sciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/view/5364/3351](https://sciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/view/5364/3351).
35. American Psychiatric Association. Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5TM. Arlington, V.A: Asociación Americana de Psiquiatría; 2014.
 36. Organización Mundial de la Salud. CIE-11. Clasificación Internacional de enfermedades. 11ª ed. Estandarización mundial de la información de diagnóstico en el ámbito de la salud. WHO; 2020. p. 1154 [Internet] [acceso 21/07/2020]. Disponible en: <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http%3a%2f%2fid.who.int%2fcd%2fentity%2f1563440232>.
 37. Ciurana IR, Brotons C, Marzo MM. Promoción y prevención en el adulto. Atención primaria. Problemas de salud en la consulta de medicina de familia. 8ª ed. España: Elsevier; 2019. p. 23-56 [Internet] [acceso 21/07/2020]. Disponible en: https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/3-s2.0-B9788491131854000025.pdf?locale=es_ES&searchIndex.
 38. Garrica JB. Mobbing y rendimiento laboral en personal obrero. Salud Vida. 2018 Dic [Internet] [acceso 23/09/2020]; 2(4):110-46. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7097564&orden=0&info=link>.
 39. González JL, Rodríguez M. Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. Psiquis. 2003 [Internet] [acceso 21/07/2020]; 2(2):59-66. Disponible en: https://www.fpsomc.es/sites/default/files/inventario_acoso_laboral_leyman.pdf.
 40. Fidalgo AM, Piñuel I. La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. Psicothema. 2004 [Internet] [acceso 23/07/2020]; 16(4):615-6. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72716413>.

Conflictos de intereses


Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores

- María Luisa Ellis Yard. Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, supervisión, validación, visualización, redacción del borrador original, revisión y edición.
- Dinora García Martín. Análisis formal, investigación, metodología, supervisión, validación, visualización, redacción del borrador original, revisión y edición.
- Maylin Phillips Ellis. Análisis formal, investigación, metodología, supervisión, validación, visualización, redacción del borrador original, revisión y edición.

Copyright © 2021: María Luisa Ellis Yard, Dinora García Martín y Maylin Phillips Ellis

Licencia creative commons

	<p>Este artículo de la Revista Cubana de Salud y Trabajo está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0). Esta licencia permite el uso, distribución y reproducción del artículo en cualquier medio o formato, siempre y cuando se otorgue el crédito correspondiente al autor del artículo y al medio en que se publica, en este caso Revista Cubana de Salud y Trabajo.</p>
---	---