



Efectos del Acoso Laboral en el Sector Salud

Sudy Samanda Rico Silva

Andrea Gutiérrez Romero

Corporación Universitaria Minuto de Dios Rectoría Virtual y a Distancia

Sede San Camilo / Centro Tutorial Bogotá D.C.

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Abril de 2024

Efectos del Acoso Laboral en el Sector Salud

Sudy Samanda Rico Silva

Andrea Gutiérrez Romero

Monografía presentada como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia
en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor(a)

Luisa Fernanda Becerra Ostos

Corporación Universitaria Minuto de Dios Rectoría Virtual y a Distancia
Sede San Camilo / 51-55924 Metodología De La Investigación. - Sede Sur Especialización
en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Abril 2024

Tabla de contenido

Lista de Tablas.....	4
Lista de Figuras	4
Resumen ejecutivo.....	5
Introducción.....	6
1 Problema.....	8
1.1 Descripción del problema	8
1.2 Pregunta de Investigación.	11
2 Objetivos.....	11
2.1 Objetivo General	11
2.2 Objetivos Específicos	11
3 Justificación	11
4 Marco de referencia	13
4.1 Marco teórico	13
4.2 Marco legal	15
5 Metodología.....	18
5.1 Enfoque y alcance de la investigación	18
5.2 Descripción de la estrategia de búsqueda	19
5.4. Procedimiento	20
5.5.- Análisis de Información	21
5.6 Consideraciones éticas.....	22
6 Cronograma (Fase Anteproyecto y proyecto de grado).....	22
7 Resultados y discusión	23
8 Conclusiones.....	32

		4
9	Recomendaciones	33
10	Bibliografía.....	34

Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Fase Anteproyecto de Investigación</i>	22
Tabla 2	<i>Datos de la matriz de revisión</i>	24
Tabla 3	<i>Categorización y caracterización consecuencias del acoso laboral en Colombia</i> . 27	
Tabla 4:	<i>Estrategias y recomendaciones de los autores</i>	30

Lista de Figuras

Figura 1	<i>Efectos con citas – Atlas ti</i>	24
Figura 2	<i>Factor “maltrato” con citas – Atlas ti</i>	26

Resumen ejecutivo

El objetivo de esta monografía es analizar los efectos en los trabajadores del área de la salud en Colombia. Por lo cual se realizó una revisión sistemática, siguiendo los lineamientos de PRISMA para garantizar la transparencia y la reproducibilidad del proceso de revisión, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión con el fin de construir el instrumento que es una matriz de datos la cual cumple con variables las cuales fueron usadas en la codificación y categoriza que se llevó a cabo con el software Atlas Ti y de esta manera con las unidades de análisis, procesar la información recolectada. gLos resultados evidencian que el maltrato en la organización sanitaria afecta el trato al paciente, la armonía laboral y las relaciones interpersonales. Se identificó que el personal de enfermería, principalmente en unidades de cuidado intensivo, desarrolla mayores niveles de estrés debido a la carga laboral entre otros factores. Se concluye que los efectos del acoso laboral en el sector salud predominan especialmente en enfermeras y la educación. Por ende, se evidencia en las publicaciones revisadas, que sus autores proponen la implementación de sistemas integrales de gestión para abordar las condiciones psicosociales y promover la salud mental.

Palabras claves: acoso laboral, lugar de trabajo, maltrato, efectos y salud.

Introducción

Esta monografía presenta un análisis detallado sobre el problema del acoso laboral, resaltando las graves consecuencias que tiene en la salud y bienestar de los trabajadores, especialmente en el sector de la salud en Colombia. El acoso laboral es un problema generalizado que afecta a una gran parte de la población mundial, donde los perpetradores del acoso pueden ser líderes, colegas o clientes, y el sector de la salud es uno de los más afectados. Según diferentes estudios, se observa un alto porcentaje de acoso laboral en diversos países, incluyendo España, Suecia, Dinamarca, Islandia, Finlandia, Chile, Bolivia, Ecuador, Cuba y Colombia. Por ejemplo, Ortiz, (2021) en nuestro país, ha documentado casos alarmantes de acoso laboral, discriminación de género y acoso sexual en diferentes entornos laborales. Igualmente, Pérez (2022) las cifras de casos de acoso laboral han variado a lo largo de los años, alcanzando su punto máximo en 2018 y mostrando fluctuaciones en años posteriores. Por lo tanto, se plantea la pregunta base de la investigación ¿Cuáles son los efectos del acoso laboral en el personal que presta servicios en el sector salud en Colombia?

Esta investigación sobre el acoso laboral en el sector de la salud en Colombia es importante, porque tiene gran impacto e implicaciones para la salud mental, física y organizacional para los trabajadores, así como para la calidad de atención a los pacientes, por ende, se evidencia la necesidad de ahondar en el sector de la salud porque impacta la calidad y la prestación de un servicio vital en la sociedad Castillo (2012). Además, se observa la tendencia a normalizar la violencia laboral entre los trabajadores colombianos, lo que tiene efectos negativos en la eficiencia laboral y en el clima organizacional. Al abordar el acoso laboral no solo beneficia a los empleados y pacientes, sino también a los

investigadores y a los gerentes, proporcionando habilidades de análisis, síntesis y comprensión del ambiente laboral.

En consonancia con este tópico se propone como objetivo analizar los efectos del acoso laboral en el personal de salud en Colombia. Por ende, la presente investigación se fundamenta en una revisión sistemática como metodología de estudio, la cual tiene como objetivo principal analizar y seguidamente identificar, categorizar y evidenciar la información existente sobre el acoso laboral en el sector salud. Igualmente, se estructuró un instrumento basado en los principios de PRISMA para garantizar la transparencia y veracidad en el proceso de revisión. Sanchez Serrano, (2022). El procedimiento incluye la búsqueda de literatura, la construcción de la matriz de revisión con variables dependientes e independientes para analizar los estudios seleccionados, el análisis de datos y la interpretación de resultados. La información recolectada se analizó con el software Atlas Ti, el cual, por medio de unidades de análisis en volumen, codifica, categoriza y extrae conclusiones de los datos recopilados, permitiendo la lógica y la extracción de temas importantes. Sabariego et al., (2014).

Donde se pudo observar que, los efectos más significativos del acoso laboral en trabajadores de la salud es, el estrés, la depresión y el Síndrome de Burnout, trayendo consecuencias como el aumento en el ausentismo laboral, los costos organizacionales, la salud mental y física de los trabajadores y la calidad en la prestación de servicios a pacientes y usuarios; es por esto que autores como Acosta Fernandez, et al., (2017); proponen la creación y operación de sistemas integrales de gestión de las condiciones psicosociales negativas para la salud mental y se correlaciona con lo que propone Galian Muñoz et al., (2018), quien considera que las gerencias de los hospitales

deberían desarrollar programas dirigidos a la mejora de la satisfacción de los trabajadores, ya que puede ser un indicador clave en la calidad de la atención y de la salud de sus trabajadores.

1 Problema

1.1 Descripción del problema

Para la organización internacional del Trabajo (OIT) (2022) el acoso laboral es un fenómeno que se viene generalizando en todo el mundo, por lo que el 22,8 por ciento de la población mundial ha sufrido al menos una modalidad de violencia y acoso en el trabajo durante su vida. Esto lleva según Mendoza (2023) a que los empleados presenten consecuencias manifestadas en menos productividad, baja autoestima, depresión, ansiedad, entre otros; teniendo que en algunas oportunidades pueden llevar secuelas fatales, por ello se sugiere que las organizaciones se ofrezca un respaldo a las víctimas.

Se debe agregar que Ortega & Rodríguez, (2020) evidencia que la prevalencia del acoso laboral puede fluctuar entre el 7% al 88%, sin embargo, esta depende de quien sea el perpetrador del acoso, cuando es un líder o jefe el porcentaje es de aproximadamente 60%, mientras que el 40% sucede por colegas o por clientes; además, la investigación demuestra que el sector salud es uno de los más afectados en este tipo de situaciones.

El Informe Mundial de Salud Mental de la OMS (2022), reveló que el 15% de

los trabajadores experimentaron un trastorno mental entre los mil millones de personas afectadas en 2019. Se destacan quejas clave de acoso laboral como son la intimidación y la violencia psicológica, conocida como "mobbing", que afectan adversamente la salud mental. A pesar de estos desafíos, persiste un tabú o miedo en todo el mundo respecto a hablar o informar problemas de salud mental en entornos laborales.

Asimismo, Pando (2013) destaca diversas incidencias de acoso laboral en diferentes países. En España, se señaló que alrededor de 800 mil personas estaban experimentando acoso psicológico en sus empleos actuales. Leyman (1996) encontró incidencia del 3.5% en Suecia y según Piñuel (2004) del 16% al 51% en España. Martínez-Lugo (2004) destaca tasas de incidencia en Gran Bretaña, mientras que Mikkelsen y Einarsen (2001) identificaron un 14% en Dinamarca, y estudios en Islandia y Finlandia revelaron cifras del 8.3% y 8.8%, respectivamente.

En una perspectiva latinoamericana, según Ansoleaga (2015), muestra estudios que evidencian altos niveles de violencia psicológica en el lugar de trabajo. Por ejemplo, en Santiago de Chile, en centros de salud primarios trabajadores reportaron un 79.16%, mientras que en instituciones de orden y seguridad chilenos llegó a un 74%. En Bolivia y Ecuador, los trabajadores/as experimentaron un 76.8% y 62.5%, respectivamente. Cuba y Colombia también presentaron altas cifras, con un 51.7% y un 45.4% de violencia psicológica en sus sectores de servicios y administrativos.

Siguiendo con el mismo contexto, en Colombia, el estudio llevado a cabo por Ruíz (2022), recopiló datos de 120 empresas con un total de 9,871 personas participantes, de estos el 59% tiene entre 30 y 49 años, 56.16% son mujeres, 47.49% son hombres y 0.43% se identifican como no binarios. Las cifras revelan patrones significativos en cuanto a las personas involucradas en el acoso sexual entre

compañeros o colegas del 42%, de jefes o superiores 26%, de clientes 13%; adicionalmente se evidencian situaciones de acoso laboral relacionadas con diferentes comportamientos, entre los cuales se mencionan, 48.44% de comentarios o bromas de contenido sexual o sexista, 39.73% de comentarios sobre la apariencia física (incluyendo gestos y silbidos), 24.33% son de miradas persistentes con connotación sexual.

Continuando, en Colombia, Ortiz (2021) relata cifras alarmantes entre los residentes de Urología, donde el 66% de los encuestados refieren haber experimentado acoso laboral, mientras que el 35.4% reportó discriminación de género, siendo más común en mujeres (58.6%). El acoso verbal afectó al 92.5% de los participantes, y la percepción de acoso laboral fue similar entre hombres (69.5%) y mujeres (61.1%). Además, el 19% de las mujeres reportaron acoso sexual. La fuente de acoso incluyó profesores (65.8%), otros residentes (45%), y pacientes (35.4%).

Adicionalmente, Pérez (2022) menciona que el año 2018, es donde mayor número de acoso laboral se ha reportado con 2649 casos, con tendencia a la baja en 2019 con un reporte de 33% de los casos, con 1778 casos. En cuanto a 2020, se registró la menor cantidad de casos, con tan solo 1169 eventos, lo que representa una disminución del 34% respecto a 2019 y del 56% en comparación con el año pico de 2018. En cuanto al año 2021, se reportaron un total de 2427 casos, lo cual representa un aumento del 37% en comparación con lo reportado en el año 2019 y un incremento impresionante de 108% respecto al año 2020.

1.2 Pregunta de Investigación.

¿Cuáles son los efectos del acoso laboral en el personal que presta servicios en el sector salud en Colombia?

2 Objetivos

2.1 Objetivo General

Analizar los efectos del acoso laboral en el personal que presta servicios en el sector salud en Colombia.

2.2 Objetivos Específicos

Identificar los factores que contribuyen con acoso laboral en el sector salud en Colombia.

Categorizar las consecuencias del acoso laboral en el desempeño laboral y la calidad de atención en el sector salud de Colombia.

Evidenciar que estrategias o intervenciones han llevado a cabo las instituciones para reducir los efectos del acoso laboral en la salud.

3 Justificación

Esta investigación es importante toda vez que el acoso laboral tiene graves consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores de la salud en Colombia, por lo tanto, se considera significativo exponer el mobbing o acoso laboral por el impacto

negativo que tiene en la salud mental y física. Según Diaz Correa, (2023) evidencia los síntomas que se presentan tales como: trastornos musculares, insomnio, déficit de atención, ansiedad, depresión, trastornos musculares, incluso intentos de suicidio en las víctimas, generando inconformidad laboral, ocasionando efectos nocivos en la seguridad de los pacientes ya que se disminuye la calidad de atención.

El propósito fundamental de investigar el acoso laboral es promover ambientes de trabajo seguros, equitativos y respetuosos. La investigación busca no solo cualificar la prevalencia del acoso laboral, sino también analizar sus raíces, patrones y consecuencias, con el fin de desarrollar estrategias efectivas de prevención y gestión. Al comprender las dinámicas del acoso laboral, las organizaciones pueden implementar medidas proactivas para crear una cultura laboral que desaliente el comportamiento perjudicial y promueva la inclusión, el respeto y la colaboración.

Ahora bien, es pertinente destacar que esta investigación radica en la necesidad de abordar un tema que es tan significativo ya que afecta a los empleados y repercute en el funcionamiento de la entidad. Es de resaltar que el acoso laboral además de impactar de forma negativa en el bienestar y la salud mental de los trabajadores también influye en la calidad de prestación de servicios en la atención que se brinda a los pacientes y usuarios. Para (Castillo, 2012) hay una tendencia en el trabajador colombiano a normalizar la violencia, debido a los factores sociales, culturales, los conflictos nacionales, por lo que desarrollan cierta tolerancia y resiliencia al maltrato verbal y acoso laboral, silenciado por el miedo a las represalias, disminuyendo la eficiencia laboral, aumentando la frecuente rotación de personal y desencadenando en un clima organizacional poco saludable.

Considerando lo anterior esta investigación se realiza con el propósito de percibir de manera más detallada la naturaleza, causas y consecuencias del acoso laboral en el sector salud en Colombia, para así plantear estrategias efectivas para prevenir el acoso laboral, ya que esto conlleva a que los empleadores tengan costos innumerables por la pérdida de productividad, pero también por el daño a la imagen de la empresa (Castro et al., 2018). Este estudio beneficia a los empleados y también a pacientes por la posible implementación de medidas preventivas y de intervención adecuadas para la disminución de los casos.

Además, se benefician los investigadores generando habilidades de análisis, síntesis, comunicación y conocimiento, contribuyendo al bienestar laboral, ganan los trabajadores porque se visibiliza y de esta manera se mitigan los efectos del acoso laboral, igualmente, como gerentes en riesgos laborales y seguridad y salud en el trabajo se va a ampliar el conocimiento, las expectativas y se puede comprender las situaciones que se pueden presentar en contexto laboral.

4 Marco de referencia

4.1 Marco teórico

El acoso laboral también denominado mobbing, constituye una forma de violencia en el ámbito laboral que se puede dar por diferentes comportamientos hostiles y recurrentes dirigidos hacia el trabajador o el equipo de trabajo, con el fin de intimidar, degradar, invisibilizar o excluir del contexto laboral, a continuación, teorías, modelos e instrumentos para medir acoso laboral.

4.1.1 *Teoría del clima organizacional:*

La psicología organizacional surge por la necesidad durante la primera guerra mundial de seleccionar reclutas por medio de instrumentos psicométricos y así excluirlos del adiestramiento militar, así nacen los procesos y objetivos organizacionales. Likert (1961), trató de demostrar cómo un ambiente de trabajo que mantiene un clima de apoyo lleva a un mejor rendimiento además califica a las personas mediante sus actitudes. Para él, el comportamiento resulta de la percepción que tienen sobre las situaciones, más que de supuestas situaciones objetivas. Su enfoque destaca la importancia de abordar las percepciones del clima y la relevancia de la comunicación en las organizaciones. Por lo tanto, la teoría sirve con el fin de que cada colaborador entienda como las reacciones afectan la productividad de una empresa e incluso los objetivos personales.

4.1.2 *Teoría del origen instintivo de Konrad Lorenz:*

Esta teoría estudia el comportamiento animal, en la cual Lorenz (1973) propone que los instintos han surgido a lo largo de la evolución, que existen en una amplia variedad de animales, incluido el ser humano y este nace con un impulso destructivo heredado de sus antepasados; identificando patrones fijos de conducta, que son respuestas instintivas y preprogramadas a estímulos ambientales específicos. Esta teoría ayuda a comprender el comportamiento humano ante situaciones de presión o abusos.

4.1.3 *Instrumentos de medición del acoso laboral:*

El LIPT (Leymann Inventory of psicosocial terrorization) Leymann (1984), es una herramienta valiosa para valorar las conductas del acoso psicológico en el ámbito laboral, fue creada con el objetivo de evaluar y medir las estrategias de acoso

psicológico en el trabajo, su aplicación puede ser individual o colectiva y está dirigida a adultos o personas en edad laboral. Consta de 60 preguntas, las respuestas son dicotómicas es decir se contesta sí o no, lo que permite al sujeto valorar la intensidad y la frecuencia con la que se ve afectado por cada estrategia y lo clasifica en cinco grandes apartados: limitar la comunicación, el desprestigio, aislamiento social, amenazas veladas y sabotaje laboral.

Otro instrumento utilizado es la escala Cisneros, es el cuestionario desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel, hace parte del Barómetro CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales) (Fidalgo et al., 2004), creado con el objetivo de sondear de manera periódica el estado, y las consecuencias, de la violencia en el entorno laboral de las organizaciones, compuesto por 43 ítems que objetivan y valoran las conductas de acoso psicológico, se evalúa en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectado el trabajador por cada una de los comportamientos de acoso; esta herramienta es muy utilizada en investigación pericial de mobbing y estimación del daño.

4.2 Marco legal

La Constitución Política de 1991 o carta magna (Art. 1), Colombia se define como un Estado Social de Derecho, en su esencia, implica un conjunto de responsabilidades compartidas entre el Estado y la sociedad civil, en sus artículos 13, 25, 48 y 53 establecen la protección y promoción de los derechos fundamentales; esto da como resultado que los trabajadores tengan una renovada afirmación de

derechos inalienables o irrenunciables.

El Código Sustantivo del Trabajo establece disposiciones específicas en los artículos 57-5 y 59-9. El artículo 57-5 enfatiza el deber del empleador de “Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos”. Por su parte, el artículo 59-9 prohíbe al empleador “Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad”.

La Ley 1010 de 2006, es un compendio de normas expedido por el congreso de Colombia, para adoptar las medidas tendientes a prevenir, corregir y sancionar el acoso y hostigamiento en las relaciones laborales. Además, busca regular las malas prácticas dentro del ambiente laboral y proteger a los empleados de todo tipo de desmotivación, estableciendo el procedimiento especial de acoso laboral, las causales, las pruebas, las sanciones y medidas de protección.

La Ley 2209 de 2022, modifica el plazo de la prescripción de las acciones procedentes del acoso laboral establecido en el artículo 18 de la Ley 1010 de 2006. En consecuencia, el plazo estas acciones pasará a ser de tres años a partir de la fecha en que se produjeron los hechos constitutivos de acoso laboral, en lugar de seis meses.

La Ley 1562 de 2012 perfecciona y actualiza el sistema de riesgos laborales, otorgando a todas las personas, independientemente de su tipo de contrato o afiliación, el acceso al programa de prevención y promoción de riesgos laborales. Además, esta Ley detalla el cálculo de la base de cotización, así como la cobertura que se brinda a los trabajadores dependientes, independientes e informales.

El Decreto 1072 de 2015 en capítulo 6 Artículo 2.2.4.6.1. define las pautas para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-

SST), que aplica a todos los empleadores y trabajadores en Colombia. El SG-SST busca prevenir los accidentes y enfermedades laborales, mejorar las condiciones de trabajo y promover la salud de los trabajadores. El capítulo 6 del SG-SST establece los controles, factores de riesgo y obligaciones que deben cumplir tanto el empleador como el empleado en materia de seguridad y salud en el trabajo.

La Resolución 2646 de 2008 determina los lineamientos para identificar, prevenir, intervenir y monitorear factores de riesgo psicosocial en el trabajo, incluido el acoso laboral.

La Resolución 2764 de 2022 explica diversos aspectos, entre ellos la frecuencia de evaluación, la vigilancia epidemiológica, la intervención en situaciones de emergencia sanitaria, social y ambiental, así como las herramientas para la evaluación del riesgo psicosocial.

El Concepto 168766 de 2014 del Ministerio de Trabajo establece que el Comité de Convivencia Laboral es el órgano encargado de prevenir situaciones de acoso laboral en las empresas.

La Resolución 652 de 2012 describe la estructura y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en las empresas privadas y entidades públicas, al tiempo que establece las responsabilidades para prevenir el estrés y el acoso laboral en el entorno de trabajo.

La ISO 45001 de 2018, es una norma internacional de sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo, que consiste en identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial, incluido el acoso laboral. En la sección A.8.1.2 Eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST, párrafo d, se establece: Controles

administrativos, incluida la formación: realizar inspecciones periódicas de los equipos de seguridad; Proporcionar capacitación para prevenir el acoso (bullying) y la intimidación.

La ISO 45003 de 2021, es una norma de gestión para la seguridad y salud en el trabajo — Seguridad y salud psicológica laboral— que establece los lineamientos para la gestión de los riesgos psicosociales, en el numeral 4.1.2 Cuestiones externas, párrafo d: las obligaciones de los clientes y/o consumidores para la prestación de servicios (por ejemplo, estas pueden afectar los peligros psicosociales a través de la presión del tiempo, la violencia y el acoso).

5 Metodología

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

La monografía, se plantea como un ejercicio de revisión sistemática clasificada como un estudio de tipo documental, la cual consiste en el análisis de información escrita sobre los efectos del acoso laboral en el sector salud en Colombia.

La revisión sistemática según Transfiere, (Denyer, et al., 2003) es un método de investigación que busca identificar, evaluar y sintetizar de manera exhaustiva y metodológica la evidencia disponible sobre un tema específico, con el objetivo de proporcionar una visión objetiva y completa de la literatura existente, Por otro lado, Higgins et al., (2011) indica la aplicación de criterios estandarizados de calidad metodológica la cual permite a los revisores discernir entre estudios de alta calidad y aquellos con limitaciones significativas, proporcionando una base sólida para la

interpretación de los resultados. Por lo tanto, una revisión sistemática debe servir para resumir, evaluar y comunicar los resultados de amplias cantidades de investigaciones y que sus conclusiones sean basadas en los autores. Mesa, (2013)

5.2 Descripción de la estrategia de búsqueda

Para realizar la búsqueda de la documentación, se identificó que las palabras claves más relevantes en inglés son: moobing, harassment, health, workplace, hazards y health en español las palabras: acoso laboral, lugar de trabajo, maltrato, efectos y salud, las cuales se validaron en MESH (Medical Subject Headings) aplicando el “Resumen o Abstract” y luego dando Search.

Seguido a esto se empieza la búsqueda, usando frases como: “Estudios sobre acoso laboral en el sector salud en Colombia”, o “investigaciones relacionadas sobre acoso laboral en el sector salud” o factores del acoso laboral o investigaciones sobre ciertos términos o conceptos de acoso laboral en Colombia, la revisión sistemática se hace con una ventana de 8 años, es decir investigaciones del 2015 hasta el 2023, entre otras con exclusión. Una vez elegidas las frases se realiza la búsqueda en base de datos Scopus, Dialnet, Scielo, Elsevier, Medigraphic, Redalyc, ScienDirect entre otras.

5.3 Instrumentos

El instrumento se estructuró bajo los principios de PRISMA que según el autor Sanchez Serrano, (2022) permite la transparencia y reproducibilidad del proceso

especificando y determinando los lineamientos basados en los criterios de elegibilidad, el análisis de estudio alineado con el objeto de investigación sobre los efectos del acoso laboral en el sector salud en Colombia y una muestra definitiva que permite dar respuesta al planteamiento del problema así lograr el propósito fundamental del estudio.

Siguiendo con los lineamientos, se realizó una matriz de revisión, para la cual se identificaron y definieron las siguientes variables de tipo dependientes e independientes. Se definieron las variables que se encuentran relacionadas con las características del estudio elegido, es decir; título, muestra e instrumento; las variables de interés como; los resultados y conclusiones, las variables de control como; los factores o consecuencias que puedan sesgar los resultados y las variables de subgrupos las cuales realizan diferencias entre los resultados como; país, año, revista, base de datos y autor. Luego de esto, se usó un software para realizar el análisis de los artículos seleccionados y así hacer los resultados y discusiones.

5.4. Procedimiento

Para el inicio de esta investigación se seleccionó un tópico en particular relacionado con las consecuencias del acoso laboral o mobbing en el sector salud, luego se realiza la búsqueda de la literatura en las bases de datos pertinentes, así como búsquedas manuales en revistas relevantes y registros en tesauros clínicos, aplicando criterios predefinidos de inclusión y exclusión, seguido a esto y siguiendo el lineamiento de PRISMA se realiza la construcción de la matriz que cumpliera con

variables con características relacionadas con el estudio, sus participantes, los factores de sesgo en resultados y conclusiones y los subgrupos para realizar diferencias; posteriormente, se realizó el análisis de los datos sistemático y exhaustivo a través de un software que codifica y categoriza las unidades o segmentos de acuerdo con los objetivos de la revisión y al final se interpretaron los resultados teniendo en cuenta los objetivos específicos, los hallazgos de los autores y se discutió sobre las implicaciones a la luz de las políticas en las organizaciones e investigaciones futuras.

5.5.- Análisis de Información

La información recolectada será analizada y procesada a través del software Atlas Ti versión 24. Este software tiene la capacidad de organizar el contenido de los artículos científicos en códigos establecidos y fija relaciones o patrones. Su utilidad en el análisis de datos lo hace importante porque primero recoge los datos en volumen, segundo reduce la información realizando la categorización y codificación, tercero arroja los datos con imágenes, por último, permite la extracción de conclusiones y permite hacer una lógica inductiva, por medio de la identificación y la extracción de los temas o dimensiones más relevantes, es decir se puede realizar una codificación abierta, la cual es importante para realizar una primera etapa en la sistematización de los datos. igualmente, se puede orientar hacia un análisis de la información de acuerdo con una codificación más teórica, centrada en la evidencia y al final el software permite que se sintetice la información en matrices o graficas explicativas. (Sabariago et al., 2014).

5.6 Consideraciones éticas

La presente monografía se enmarca en los principios de responsabilidad, competencia, confiabilidad, principios de beneficencia y maleficencia, lo que permite un estudio transparente y con proyección a futuras investigaciones, siguiendo el código de ética la Corporación Minuto de Dios (UNIMINUTO, 2020) teniendo en cuenta el humanismo cristiano, actitud ética, espíritu de servicio, excelencia, sostenibilidad, inclusión y equidad educativa.

Se seguirán los lineamientos de la Ley 23 del 28 de enero de 1982, la cual dicta y establece las directrices de la protección de los derechos de los autores de obras científicas, literarias, y artísticas; como folletos, escritos, libros, novelas, investigaciones científicas, métodos científicos, pinturas, dibujos, obras musicales, canciones, escultura, arquitectura, entre otros.

6 Cronograma (Fase Anteproyecto y proyecto de grado).

Para la realización de la Monografía se mantendrá el siguiente cronograma para las entregas, realizadas hasta la fecha, y las correspondientes a los entregables de proyecto final:

Tabla 1 *Fase Anteproyecto de Investigación*

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	

1	Problema, descripción del problema, pregunta de investigación, justificación y referencias.	28/10/2023	4/11/2023	Documento Anteproyecto de investigación (Fase 1).
2	Objetivos, objetivo general y objetivos específicos y referencias.	03/11/2023	11/11/2023	Documento Anteproyecto de investigación (Fase 2).
3	Marco de referencia, Marco teórico, Marco legal y referencias.	12/11/2023	18/11/2023	Documento Anteproyecto de investigación (Fase 3).
4	Enfoque de la investigación, Alcance de la investigación y referencias.	19/11/2023	02/12/2023	Documento Anteproyecto de investigación (Fase 4).
5	Descripción de la estrategia de búsqueda, instrumentos, procedimientos, análisis de la información, criterios de inclusión y referencias.	03/12/2023	09/12/2023	Documento Anteproyecto de investigación (Fase 5).
6	Consideraciones éticas, cronograma y referencias.	10/12/2023	16/12/2023	Documento Anteproyecto de investigación (Fase 5).
7	Realizar Matriz de revisión sistemática	02/2024	03/2024	Excel con la Consolidación de la base de datos
8	Análisis de los datos usando Atlas Ti	03/2024	03/2024	Resultados
9	Resultados y la discusión	03/2024	03/2024	Proyecto de Investigación
10	Conclusiones Elaboración propia.	03/2024	10/04/2024	Proyecto de Investigación

7 Resultados y discusión

De acuerdo con la matriz realizada, se obtuvieron un total de 54 artículos de las bases de datos, de los cuales se excluyeron: 5 por ser repositorios, 4 estaban duplicados, 14 que no cumplían con los criterios de inclusión; quedando un total de 31 artículos de revistas indexadas, los cuales se sistematizaron.

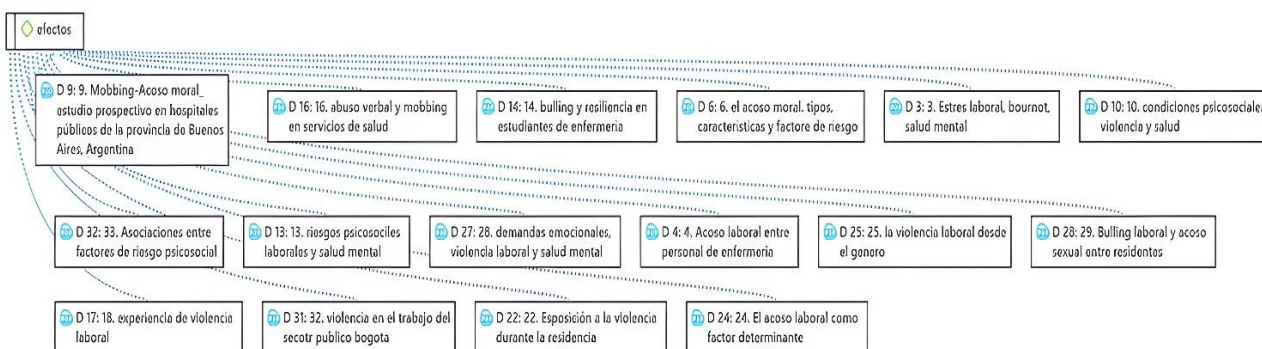
Tabla 2 Datos de la matriz de revisión

País	Total, Estudios	Base de datos	Cantidad de bases de datos	Año	Cantidad de artículos publicados por año
Argentina	3	Dialnet	3	2015	1
Chile	6	Elsevier	1	2016	1
Colombia	8	Enfermería investiga	1	2017	3
Cuba	1	Fipcaec	1	2018	9
Ecuador	4	Enfoques	1	2019	3
España	6	Medigraphic	3	2020	2
Madrid	1	Redalyc	16	2021	6
México	2	SciELO	1	2022	5
Perú	2	Scopus	4	2023	3

Elaboración propia

En la tabla No. 2 se puede identificar que el año con mayores publicaciones es el 2018 con 9 artículos, seguido del 2021 y 2022 con 6 y 5 estudios respectivamente, así mismo se puede evidenciar que el país que más público fue Colombia con 8 escritos, la base de datos que más abordó el tema fue Scielo con 16 seguido de Scopus con 4.

Figura 1 Efectos con citas – Atlas ti

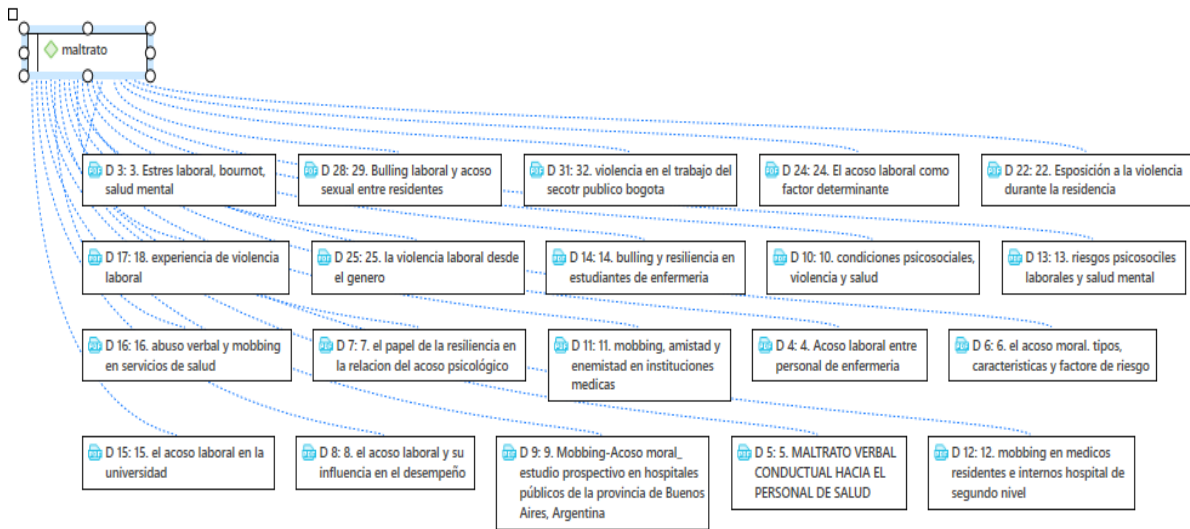


Elaboración propia

En la figura anterior, se puede evidenciar los efectos que se encontraron en relación con el acoso laboral, los cuales se dividieron en dos grupos como lo es: El desempeño laboral: Las personas que han experimentado acoso laboral presentan según la codificación mayores niveles de “estrés” que aquellas personas que no lo han experimentado; por ejemplo, en los profesores de enfermería se evidencia que son más susceptibles de padecer cualquier modalidad de acoso psicológico y violencia, que los estudiantes de otra área de la salud. Igualmente, en estudios con enfermeras la codificación refleja que debido al exceso de actividades y al mismo tiempo prolongación de jornada laboral, pueden tener un impacto negativo afectando la productividad y el rendimiento y por consiguiente la baja calidad de atención a pacientes. Autores como Ortiz (2021) observaron que en los médicos residentes los causantes de más de la mitad de las agresiones son los compañeros, junto con los jefes de servicio; evidenciando una carencia de control en los contextos organizacionales de los hospitales, lo que además repercute directamente en el desempeño académico del estudiante de medicina y la calidad de la educación, contribuyendo al aumento del ausentismo, lo cual aumenta los costos en las organizaciones. En el grupo de los efectos en la salud física y mental se identificaron: estrés laboral, angustia, depresión y Síndrome de Burnout y en lo físico síntomas somáticos, trastornos de sueño, relacionadas con la intensidad del acoso, cohesión del grupo y disarmonía en las relaciones interpersonales. Lo anterior se puede corroborar por autores como, (Acosta Fernández M. e., 2017), quienes identifican que, entre los daños a la salud mental de las condiciones negativas de trabajo de origen psicosocial, la violencia y el acoso psicológico pueden ocasionar: trastorno de estrés postraumático, trastorno por ansiedad generalizada e ideación suicida, baja autoestima, irritabilidad, desconfianza, paranoidismo, depresión y somatizaciones. Siguiendo con Acosta Fernández et-al., ya para el 2019,

observo las alteraciones a la salud mental causadas por el trabajo, destacando la depresión, la ansiedad, el cansancio crónico y los trastornos al dormir; siendo estos coadyuvantes en el empeoramiento de la calidad de vida por el trabajo. De esta misma manera Góngora, (2002), advierte que, el mobbing crece cada día y sus efectos a nivel físico y psicológico están produciendo situaciones adversas en diversos contextos, por lo que urge establecer acciones que mitiguen sus secuelas. Terminado con los efectos, Fernández Gutiérrez, (2021) indica que, las consecuencias que tiene el bullying abarca todas las esferas, no solo la personal de la víctima, puesto que afecta a su propia salud, su entorno, a los pacientes y familias y a la organización sanitaria.

Figura 2 Factor “maltrato” con citas – Atlas ti



Elaboración propia tomada de Atlas TI

Teniendo presente que, el factor más influyente es el maltrato el cual está relacionado en alguna de sus formas, maltrato verbal, maltrato psicológico y maltrato físico, con lo que se incrementa el ausentismo laboral. Esto se puede cotejar en los

hallazgos del estudio de (Beltrán et al., 2019) identificando que, el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados intensivos, son más vulnerables a la intimidación, el acoso sexual, la generación de estrés negativo y por ende Síndrome de Desgaste profesional, disminuyendo la calidad de vida y la calidad del ejercicio profesional. Igualmente, se logró contrastar con educación en el área de la salud que, los residentes de cirugía en Colombia sufren acoso laboral según (Ortiz et al., 2021), encontraron que una cuarta parte experimentó acoso sexual, siendo las mujeres las más afectadas, es así como también se puede relacionar a Gomez Rodriguez , (2017) donde la existencia de un ambiente hostil de trabajo, la forma jerárquica en la que se conforman las estructuras académicas, el género permiten mayor vulnerabilidad al acoso psicológico laboral y de hecho menciona que es el sector salud y el educativo los que más lo sufren; debido también a posiciones de poder, dominación, dependencia jerárquica, acoso entre docentes y jefes académicos.

Tabla 3 *Categorización y caracterización consecuencias del acoso laboral en Colombia*

Categoría	Primer autor, Año País	Título estudio	Muestra	Resultado
Acoso laboral	(Ortiz et al., 2021) Colombia	Percepción de acoso o discriminación durante la residencia de urología en Colombia	39 profesores, 26 residentes y 17 pacientes.	El maltrato en el trabajador repercute en el maltrato secundario hacia los pacientes.
	(Acosta, Fernández et al., 2019) Colombia	Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con la violencia laboral en docentes universitarios	68 docentes. 45 médicos y (11 mujeres y 34 hombres) y 23 enfermeros (21 mujeres y 2 hombres)	La violencia laboral en docentes universitarios afecta en la disarmonía, en las relaciones interpersonales y la escasa realización personal por el trabajo.
	(Acosta, et al., 2017)	Condiciones psicosociales,	111 profesionales de medicina	Los docentes de enfermería evidencian ser más

Colombia	violencia y salud mental en docentes de medicina y enfermería		vulnerables de padecer de cualquier modalidad acoso psicológico y violencia además refirieron una autopercepción de su estado de salud mental más bajo.
Gómez Rodríguez, (2017) Colombia	El acoso laboral en la universidad una perspectiva comparada entre Colombia, España y México	50 estudios	La presencia de un ambiente de trabajo hostil da lugar a diversos tipos de conflictos interpersonales y relaciones negativas entre compañeros, que afectan el bienestar y la salud. El acoso psicológico impacta en el rendimiento académico y la productividad de la víctima, lo que conlleva a un mayor impacto emocional o psicológico.
Ansoleaga (2022) Colombia	Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial	Artículos de 12 años	Se evidenció que producto de la carga laboral, las enfermeras desarrollaron mayor: Estrés, angustia e incapacidad de hacer frente a las situaciones vitales, de vida personal, profesional, familiar y social y la calidad de atención clínica.
Domínguez LC Colombia 2023	Bullying laboral y acoso sexual entre residentes de cirugía general en Colombia	302 residentes	Las principales consecuencias del acoso fueron de orden sexual, afectando la salud mental debido al agotamiento, el trauma, Depresión y en orden secundario afectando la seguridad del paciente y la calidad de la educación.
(Torres et al., Colombia 2023)	La dignidad humana como bien jurídico protegido en los procesos de acoso laboral y el recurso extraordinario de casación en el ordenamiento	Citas literarias, jurisprudenciales, bases de datos y conceptos doctrinales en la materia de referencia en Colombia.	Conjuntos antijurídicos que constituyen el acoso laboral: Reputación y buen nombre del sujeto pasivo, disminución de comunicación entre el acosado y sus colegas, afectaciones psicológicas,

	jurídico colombiano.		psíquicas o incluso ataques verbales como físicos.
Luna-García, Colombia (2015)	Violencia en el trabajo en el sector de la salud pública: una mirada desde los trabajadores. Bogotá Colombia. 2011-2012	44 trabajadores	Los trabajadores de la salud desempeñan un papel en la negación del derecho a la salud y en los procesos de competencia e individualización de la atención; en cuanto a la violencia cultural, la discriminación emerge como el elemento más significativo, lo que conlleva a relaciones interpersonales negativas y violaciones de derechos.

Elaboración propia información obtenida de matriz.

La tabla anterior refleja la categorización y caracterización de los artículos más relevantes, donde se puede observar los hallazgos entre los autores como el maltrato en la organización sanitaria, sin importar la forma de dicha violencia, afecta el trato al paciente, la armonía laboral, la cohesión a los equipos de trabajo, las relaciones interpersonales. Igualmente, se observa que el personal de enfermería, principalmente quienes trabajan en unidades de cuidado intensivo, debido a la carga laboral y el trato con los familiares o la entrega de una mala noticia, desarrollaron en las participantes mayores índices de estrés. De la misma manera, (Acosta Fernández et al., 2017) indica que, fueron las docentes de enfermería quienes sufrieron más violencia y acoso psicológico a comparación de las estudiantes de medicina, esto producto de que afrontan un ambiente laboral más empobrecido y se refleja a través de un liderazgo poco favorable. Igualmente, los residentes de medicina al encontrarse en espacios de rigor académico, resultados ante los jefes de área académica y sanitaria, enfrentan mayor acoso los hombres y es principalmente generado por profesores. (Ortiz et al., 2021)

Tabla 4: Estrategias y recomendaciones de los autores

Intervención	País	Propuesta o recomendación de los autores
Organizacional	Colombia	<i>(Acosta et al., 2017)</i> ; Propone el desarrollo e implementación de sistemas integrales de gestión para abordar las condiciones psicosociales adversas para la salud mental; debido a que aún prevalece la desinformación o interpretación inapropiada de las disposiciones normativas. Por lo que, se relaciona con lo propuesto por <i>(Ortiz et al., 2021)</i> quien sugiere investigar en conjunto evidencias empíricas sobre los efectos del estrés, del acoso psicológico y la violencia en la salud de los trabajadores.
	Venezuela & España	<i>(Beltrán et al., 2019)</i> . Indica que es importante que en Colombia se fortalezcan los procesos de investigación realizando definiciones claves respecto a las estrategias de afrontamiento y se relaciona con lo que dice: <i>(Galián et al., 2018)</i> , quien considera que las direcciones de los hospitales deben desarrollar programas que se centren en mejorar la calidad de la atención y el bienestar de la fuerza laboral. Esto puede servir como un indicador vital para la satisfacción y la salud general de los empleados.
	Ecuador y México	<i>(Pupiales., 2020)</i> , considera que es crucial abogar por políticas públicas que se dirijan específicamente a mejorar las condiciones laborales de los profesionales de la salud garantizando su seguridad y bienestar. Dado que es parte de lo propuesto por: <i>(Montes et al 2018)</i> , quien plantea un marco de apoyo psicológico para ayudar al residente a manejar el estrés manteniendo estable su salud mental y emocional en momentos de crisis durante la atención médica.
		<i>Saint Martín, (2018)</i> Pretende que sus reflexiones motiven a que se subsane esta ausencia a la brevedad, dado que, es posible concluir que se encuentra presente en ellas, seguramente causando “daño” tanto a los blancos de los ataques como a las dependencias en las que se lleva a cabo, por lo que se deben identificar y poner en marcha estrategias de afrontamiento. Se contrasta con lo dicho por: <i>(Montes et al., 2018)</i> quien sugiere un marco de apoyo psicológico para ayudar al residente a controlar el estrés para mantener estable su bienestar mental y emocional durante el manejo de crisis en la atención médica.

(Ortiz *et al.*, 2021) busca que su investigación sea el inicio para avanzar en el estudio y trabajo del tema del acoso laboral tanto a nivel nacional como internacional.

Elaboración propia información obtenida de matriz.

En la tabla anterior, se puede identificar las recomendaciones de intervenciones que los autores subrayan importantes y urgentes en el abordaje en las organizaciones, por ejemplo, (Acosta Fernández *et al.*, 2019) señalan que, aunque en Colombia exista una plataforma legal, aún prevalece la desinformación, se sugiere la operación de sistemas integrales de gestión para las condiciones psicosociales. Es muy recurrente que los autores soliciten que se tomen medidas contundentes para prevenir y combatir el acoso sexual en el trabajo, la necesidad de fortalecer la protección de los testigos de acoso laboral y la implementación de programas de promoción de la salud mental y prevención del acoso laboral. Asimismo, políticas públicas y medidas organizacionales que consideren la interseccionalidad para prevenir y combatir el acoso laboral, puntualmente una mayor inversión en la prevención de la violencia en el trabajo, incluyendo el acoso laboral, en el sector público, que mitigue y haga libre los espacios organizacionales de cualquier tipo de acoso. Finalmente, como futuras gerentes el Seguridad y Salud en el trabajo nos encontramos de acuerdo con lo que indica el autor; Palma Contreras, (2020) cada intervención en el ámbito de la salud es única, incluso cuando sigue protocolos rigurosos. Además de los aspectos técnicos y profesionales, también se involucran aspectos emocionales y relaciones interpersonales que influyen en la calidad del servicio brindado y en la salud de los profesionales de la salud.

8 Conclusiones

A través de la revisión sistemática se puede evidenciar los principales efectos que trae el acoso como, el estrés, la ansiedad, angustia, ausentismo, hasta el suicidio, los cuales dejan huellas significativas en la salud física y mental de los trabajadores. Igualmente se puede identificar el maltrato como el mayor factor predominante, encontrando que particularmente es más recurrente en las áreas de la enfermería y la educación, además, se puede observar que los factores como el acoso laboral y sexual son problemas significativos en el campo de la cirugía en Colombia, especialmente para las mujeres.

De igual forma, se categorizaron las consecuencias del acoso laboral donde se revela que el estrés y la prolongación de la jornada laboral, disminuye el rendimiento profesional; las agresiones por parte de pares o jefes de servicio hacia los residentes de medicina repercuten en la calidad de atención de los pacientes, en el desempeño académico y la calidad de la educación.

De esta misma manera, se relacionan algunas de las estrategias propuestas por los autores, así como intervenciones organizacionales que resaltan la importancia de implementar sistemas integrales de gestión para abordar las condiciones psicosociales, prevenir y combatir el acoso laboral, fortalecer la protección de los testigos, promover la salud mental, considerar la interseccionalidad en las políticas públicas y organizacionales, y realizar una mayor inversión en la prevención de la violencia laboral.

9 Recomendaciones

Se recomiendan la necesidad de crear un instrumento específico para medir el acoso laboral en el sector salud, considerando las características propias de este sector que lo diferencian de otros gremios organizacionales, como por ejemplo el sector académico que al igual que el sector salud son los más vulnerables y es importante ahondar en dicho gremio. Asimismo, que se estructure dicho instrumento con unas características claras y concisas, dirigidas al contexto del sector salud, donde se incluyan ítems como: horarios, jornadas, turnos rotativos, trabajo nocturno, largas jornadas; que se identifiquen los roles y responsabilidades como la interacción con pacientes, familiares, colegas y superiores, además y no menos importante las diferencias en las unidades de servicios como cuidados intensivos y urgencias y otros servicios, dado que en Colombia no se evidencia que se encuentre diseñada una clasificación específica del acoso laboral.

Lo anterior permitirá obtener datos más precisos sobre la prevalencia del acoso laboral en el sector salud, lo que ayudaría a la implementación de medidas de prevención por parte de las gerencias, esto con el fin de proteger a los trabajadores a través de medidas de prevención y atención como: las políticas de prevención del acoso laboral según normatividad vigente, capacitación del personal, apoyo psicológico en las unidades sanitarias y educativas y la promoción de una cultura de respeto y colaboración

Es importante brindar recursos de apoyo, adecuados a quienes son víctimas del acoso y que por falta de conocimiento, orientación legal o mecanismos de denuncia no se logra conocer la realidad, igualmente el conocimiento de las causas, consecuencias y las repercusiones a largo plazo.

10 Bibliografía

- Acosta Fernández, e. a. (2019). Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Revista Salud Uninorte, Barranquilla vol.35 no.3.*
- Acosta Fernández, M. e. (2017). Condiciones psicosociales, violencia y salud mental en docentes de medicina y enfermería. *Revista Salud Uninorte, Barranquilla, Vol 33.*
- Acosta Fernández, M., Parra Osorio, L., Burbano Molina, C., Aguilera Velasco, M., & Pozos Radillo, B. (2019). Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Salud Uninorte*, 15 paginas.
- Alvarez, L., Arias, G., Galeano, L., González, M., & López, V. (2017). *Acoso laboral a los profesionales de enfermería en Colombia*. Universidad Católica de Manizales. doi:<https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/1752/1/Lorena%20alvarez%20Gaez.pdf>
- Ansoleaga, E., Gómez-Rubio, C., & Mauro, A. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. (VERTEX, Ed.) *Revista Argentina de Psiquiatría, Vol. XXVI*, 444-452.
- Arango-Gaviria, J., Castrillón-Osorio, J., & Restrepo-Serna, J. (2018). Acoso laboral y salud mental en trabajadores de la salud: revisión sistemática. *Revista Colombiana de Psiquiatría, 47(4)*, 245-254.
- Asociación Laboral de Bogotá. (2023). *Encuesta sobre acoso laboral en Bogotá.*
- Beltrán Méndez, J., & Botero Carvajal, A. (2019). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica.*
- Castillo, J. y. (2012). La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. . *Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 14 (1)*, (84-97).
- Castro, M., Leyton, P., & Forero, J. (2018). *Acoso laboral en trabajadores del sector salud: Revisión sistemática*. Universidad del Rosario, Colombia. doi:<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/34220789-9487-4f92-b2c3-2f14cd4530ad/content>
- Castro, O., Forero-Martínez, M., Leyton-Castro, J., & Yinibeth. (2017). *Acoso laboral en trabajadores del sector salud: revisión sistemática*. UROSARIO. doi:urosario.edu.co
- De-Rivera, J., & Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis, 24(2)*, 59-69.

- Díaz-Correa, J. (2023). *Implicancias del acoso laboral mobbing en América Latina y el Caribe en el periodo 2019 - 2023*.
- Fernández Gutiérrez, L. (2021). Bullying y resiliencia en estudiantes de enfermería de la universidad de oviedo. *dialnet.unirioja.es*.
- Fernández-Sola, C., Granero-Molina, J., & Hernández-Padilla, J. (2020). *ATLAS. ti para investigación cualitativa en salud* (Vol. 5). España: Universidad de Almería.
- Fidalgo, Á., & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema, 16*(4), 615-624.
doi:<https://www.redalyc.org/pdf/727/72716413.pdf>
- Flores, M., Tovar, L., González, J., & Hernández, J. (2008). Propuesta de un modelo de mobbing bajo la óptica administrativa, utilizando en sus variables la inteligencia emocional. *Criterio libre, 6*(9), 139-161.
- Galian Muñoz, Llor Zaragoza, Ruiz Hernandez, & Jimenez Barbero. (2018). Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la Región de Murcia. *Anales del sistema sanitario*.
- Gomez Rodriguez , J. (2017). El acoso laboral en la universidad una perspectiva comparada entre Colombia, España y México. *Revista jurídica de derecho, 63-81*.
- Góngora, J. L. (2002). Acoso psicológico en el trabajo. Gobierno de Navarra. *Instituto Navarro de Salud Laboral*.
- González, C., Pincheira, P., & Moyano, E. (2010). *Análisis de fiabilidad y estructura factorial del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO*. Santiago de Chile: Editorial Marmos.
- Gutierrez-Strauss, A. (2013). Determinación del mobbing y validación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT) para Colombia. *Revista Científica Salud Uninorte*.
doi:https://www.academia.edu/51665567/Determinaci%C3%B3n_del_mobbing_y_validaci%C3%B3n_del_Inventario_de_Violencia_y_Acoso_Psicol%C3%B3gico_en_el_Trabajo_IVAPT_para_Colombia
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, c., & Baptistia Lucio, M. (2014). *Metdología de la investigación* . Mexico: Mac Graw Hill .
- Londoño, A. (2021). El acoso laboral en Colombia en el contexto de la pandemia COVID-19: modalidades de teletrabajo y trabajo en casa. *Revista IUS-Praxis Colección grandes autores del derecho*.
doi:<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/24138/Art%C3%ADculo.pdf?sequence=1>
- Macía, F. (2008). Aplicación y evaluación psicométrica del test IVAPT-PANDO en dos centros de atención primaria. *Psicología y Salud, 18*(2), 247-254.

- Mendoza, J. (7 de Septiembre de 2023). OIT dice que 23% de los trabajadores en el mundo han sufrido acoso en su empresa. *La República*.
doi:<https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/que-es-el-bullying-laboral-y-como-prevenirlo-dentro-de-la-empresa-3698101>
- Mesa, N. F. (2013). Revisión sistemática o revisión narrativa? *Revista Ciencia y Salud virtual*, 1-4.
- Ministerio de Justicia y del Derecho [Minjusticia]. (2018). *¿Qué hacer si soy víctima de acoso laboral?* Colombia. Obtenido de <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/LegalApp/Paginas/Que-hacer-si-soy-victima-de-acoso-laboral.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). <https://www.minsalud.gov.co/>. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/>
- Molero Jurado, Pérez-Fuentes, & Vasquez. (2016). Acoso laboral entre el personal de enfermería. *Enfermería Universitaria*.
- Montes Villaseñor, García González, Blásquez Morales, Cruz Juárez, & De San Jorge Cárdenas. (2018). Exposición a la violencia durante la formación profesional de los residentes médicos. *Ciencias UAT*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *La violencia y el acoso en el trabajo afectan a más de una persona de cada cinco*.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (s.f.). *Organización Mundial de la Salud (OMS)*. Obtenido de <https://www.who.int/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud mental en el trabajo. (2022). *Salud mental en el trabajo*.
- Ortega, F., & Rodríguez, J. (2020). *Acoso Laboral y sus efectos en la salud del trabajador: revisión de la literatura*. Colombia.
doi:[https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/8fabb6d9-8ade-417e-a15e-7081d2da61af/content#:~:text=El%20expuesto%20al%20acoso%20laboral,depresi%C3%B3n%20\(Mikkelsen%2C%202002\)](https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/8fabb6d9-8ade-417e-a15e-7081d2da61af/content#:~:text=El%20expuesto%20al%20acoso%20laboral,depresi%C3%B3n%20(Mikkelsen%2C%202002)).
- Ortiz Zableh, A. M., Quiñones Roa, A. F., Santamaría Fuerte, B., & Tobar Roa, V. (2021). Percepción de acoso o discriminación durante la residencia de urología en Colombia. *Revista de urología Colombiana*, 179 - 183.
- Ospina-Alvarado, J., Henao-Bustamante, L., & Arango-Gaviria, J. (2020). Clima laboral y calidad de la atención en salud: revisión sistemática. *Revista Gerencia y Políticas de Salu*, 19(34), 140-153.
- Palma, A., Ansoleaga, E., & Magdalena. (2018). Violencia laboral en trabajadores del sector salud: revisión sistemática. *Revista médica*, 146(2).
doi:<https://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872018000200213>

- Palma-Contreras, A. &. (2020). Asociaciones entre factores de riesgos psicosociales, dimensiones organizacionales y problemas de salud mental, relacionados con la violencia laboral, en trabajadores de tres hospitales chilenos de alta complejidad. *Cadernos De Sauede Pública*, 1-14.
- Pando, M., Aranda, C., & Olivares, D. (2012). Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia psicológica y acoso psico-lógico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador. *Liberabit*, 18(1), 27-36.
- Pando, M., Aranda, C., Parra, L., & Gutiérrez, A. (2013). Determinación del mobbing y validación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT) para Colombia. *Salud Uninorte*, 29(3), 525-533.
- Pando, M., Bertot, M., Aranda-Beltrán, C., & Amezcua, M. (2011). Análisis factorial exploratorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT) para Cuba. *Revista Mexicana de Salud en el trabajo*, 1(8), 10-14.
- Parra-Osorio, L., & Acosta-Fernández, M. (2010). *El acoso laboral: una mirada desde la psicología jurídica*.
- Peralta-Gómez, M. (2006). *Mobbing: acoso psicológico en el trabajo*.
- Pérez, L. (2022). Acoso laboral, una realidad en los lugares de trabajo colombianos. *Protección y seguridad*. doi:<https://ccs.org.co/wp-content/uploads/2022/09/Proteccion-Seguridad-No.-404-23-27.pdf>
- Pupiales Paucar , J. F., & López Chipantasi, S. M. (2020). MALTRATO VERBAL- CONDUCTUAL HACIA EL PERSONAL DE SALUD EN 7 UNIDADES DE SALUD DE QUITO, ECUADOR. *Enfermería investiga*.
- Ramírez, A. C. (2018). *Acoso laboral o mobbing*. Bogotá: Universidad del Rosario. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/117661?page=80>.
- Ramos Moreno, D. C. (2012). *El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje*. Fusagasuga. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60923844/Clima_Organizacional20191016-82512-bhfw6o-libre.pdf?1571263992=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DClima_Organizacional.pdf&Expires=1707882222&Signature=PtKq0UtC-iHI3P2HUCx~uJsNrjHu~0FuY9W6TWY3
- Rodríguez Gomez, G., Gil Flores, J., & Garcia Jimenez, E. (1996). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*. Obtenido de UTP.EDU.CO: <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fmedia.utp.edu.co%2Fcentro-gestion-ambiental%2Farchivos%2Fmetodologia-de-la-investigacion-cualitativa%2Finvestigacioncualitativa.doc&wdOrigin=BROWSELINK>

- Ruíz, J. (2022). *Acoso sexual laboral: el 42% de los casos tiene como protagonista a un compañero, concluyó estudio en más de 120 empresas en Colombia*. Colombia: infobae. doi:<https://www.infobae.com/america/colombia/2022/12/09/acoso-laboral-sexual-el-42-de-los-casos-tiene-como-protagonista-a-un-companero-aseguro-estudio-en-mas-de-120-empresas-en-colombia/#:~:text=El%20documento%20analiz%C3%B3%20a%20m%C3%A1s,la%20respuesta%20de>
- Sabariego Puig , M., Vila Baños, R., & Sandin Esteban, M. (08 de julio de 2014). *Diposit digital*. Obtenido de Revista d'innovació: <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/55923>
- Saint Martín, F. (2018). Mobbing o asedio grupal: ¿qué es y cómo identificarlo? *Perinatología y reproducción humana*.
- Sanchez Serrano, S. (2022). ¿cómo hacer una revisión sistemática siguiendo protocolo prisma? usos y estrategias fundamentales para su aplicación. *Revista de pedagogía*.
- Trujillo Flores, M. M., Rivas Tobar, L. A., & Rosas González, J. I. (2008). Propuesta de un modelo de mobbing bajo la óptica administrativa, utilizando en sus variables la inteligencia emocional. *Dialnet*, 161. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4547097>
- UNIMINUTO. (5 de Junio de 2020). Corporación Universitaria Minuto de Dios. Acuerdo No. 308. *Código de Ética y Buen Gobierno*. Bogotá. Obtenido de <https://www.uniminuto.edu/principios?page=0>