



PERINATOLOGÍA Y REPRODUCCIÓN HUMANA

www.elsevier.es/rprh



REVISIÓN

Mobbing o asedio grupal: ¿qué es y cómo identificarlo?



F. Peña Saint Martin

Posgrado en Antropología Física, Escuela Nacional de Antropología e Historia, Ciudad de México, México

Recibido el 27 de abril de 2018; aceptado el 10 de junio de 2018

PALABRAS CLAVE

Violencia laboral;
Mobbing;
Acoso laboral

Resumen El objetivo de este trabajo es exponer al personal de salud en México, principalmente al del Instituto Nacional de Perinatología, Ciudad de México, qué es el *mobbing* y cómo identificarlo, ubicándolo dentro de la dinámica nacional actual y de la organización del trabajo, con el fin de contribuir a erradicarlo. Para ello, se sistematizó la abundante información sobre *mobbing* que se ha venido manejando, adicionalmente se buscó en Google Académico bibliografía específica sobre acoso laboral en instituciones de salud, y también se buscó en la misma plataforma *workplace mobbing health institutions*, concluyendo que a nivel internacional sí ha sido una preocupación su presencia en las instituciones de salud, constituyendo aún un vacío en la realidad mexicana su documentación y análisis, que debe ser subsanado. Se hace una recapitulación y un análisis del momento actual de su investigación y se aportan datos para su identificación.

© 2018 Instituto Nacional de Perinatología Isidro Espinosa de los Reyes. Publicado por Masson Doyma México S.A. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

KEYWORDS

Workplace violence;
Mobbing;
Workplace
harassment

Mobbing or collective harassment. What it is and how it can be identified?

Abstract The aim of this paper is to make clear to the health workers in Mexico, mainly those of the National Institute of Perinatology, Mexico City, what is *mobbing* and how to identify it, placing it within the current national dynamics and the organization of work. This is important in order to eradicate it. To do this, the information gathered on *mobbing* was systematised, along with an analysis performed on a bibliography search on work-related harassment in health institutions in Google Scholar. Using the key words “*mobbing health institutions*” a separate search was made on the same platform, concluding that at an international level its presence in health institutions has been a concern. However, it is a pending task in Mexico, where its documentation and analysis has yet to be carried out.

© 2018 Instituto Nacional de Perinatología Isidro Espinosa de los Reyes. Published by Masson Doyma México S.A. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Correo electrónico: doniaflor@yahoo.com

<https://doi.org/10.1016/j.rprh.2018.06.007>

0187-5337/© 2018 Instituto Nacional de Perinatología Isidro Espinosa de los Reyes. Publicado por Masson Doyma México S.A. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Introducción

El *mobbing* o asedio grupal es un fenómeno que se ha identificado y reconocido fundamentalmente en los ámbitos laborales, al punto que en español suele denominarse acoso laboral (Rojo y Cervera¹, entre muchos otros). Su definición clásica es de Heinz Leymann², psicólogo nacido en Alemania, que trabajó en Suecia y que en el ámbito de su consulta se dio cuenta de que buena parte de sus pacientes que estaban muy mal psicológicamente, con crisis de ansiedad, ideaciones suicidas, con sufrimientos emocionales intensos y crónicos, así como con diversas manifestaciones físicas, a veces graves, etc., presentaban un patrón: estaban siendo víctimas de asedio sistemático y prolongado en el tiempo por parte de un grupo organizado en sus espacios de trabajo, que ellos no eran capaces de parar. Desde sus inicios Leymann³ mismo documentó las dificultades de la terminología para caracterizar este fenómeno, mismas que persisten y se reflejan también en su traducción.

A partir de este hallazgo, el mismo Leymann^{3,4} fue el primero en nombrarlo, en identificar los comportamientos asociados y en desarrollar una metodología para sistematizar y valorar su presencia (el *Leymann Inventory of Psychological Terror [LIPT]*⁵). Lo conceptualizó como comunicación hostil y desprovista de ética que es dirigida de manera sistemática por un grupo de individuos en contra de otro que debido al *mobbing* mismo es empujado a una situación de indefensión y mantenido en ella a través del mismo mecanismo.

Este trabajo tiene como objetivo exponer al personal de salud en México, principalmente al del Instituto Nacional de Perinatología, Ciudad de México, qué es el *mobbing* y cómo identificarlo, ubicándolo dentro de la dinámica nacional actual y de la organización del trabajo que lo favorecen, con el fin de contribuir a erradicarlo.

Para ello, se sistematizó la abundante información sobre *mobbing* que se ha venido manejando, adicionalmente se buscó en Google Académico bibliografía específica sobre acoso laboral en instituciones de salud, usando la frase clave: acoso laboral trabajadores salud México. También se buscó en la misma plataforma *workplace mobbing health institutions*, concluyendo que a nivel internacional sí ha sido una preocupación su presencia en las instituciones de salud, constituyendo aún un vacío en la realidad mexicana su documentación y análisis en este sector de la sociedad, que debe ser subsanado.

¿Qué es el *mobbing*?

Se trata de agresiones colectivas y concertadas por un grupo en contra de un blanco por el que se sienten amenazados de manera permanente; utilizan fundamentalmente la comunicación verbal y no verbal como «arma» para injuriar y atentar contra la dignidad de tal blanco, denigrándolo; la violencia física directa muy raramente es utilizada. Por la repetición de agravios en contra de la persona elegida, criticándola permanentemente, interrumpiéndola, esparciendo rumores maliciosos en su contra, haciéndola sentir incompetente e indeseable —lo mismo que a su eficiencia laboral y a la calidad su trabajo— provocan su aislamiento social, haciendo políticamente incorrecto estar cerca de ella o

defenderla. Asimismo, ejerciendo contra el blanco represalias diversas —a veces sutiles, otras evidentes— que incluso pueden poner en peligro su integridad física y mental, el *mobbing* es vivido por los blancos como tortura emocional con sensaciones de desamparo e injusticia que se cronifican y tienen consecuencias extremadamente negativas hacia su vida personal y laboral. Sin embargo, dado que en los espacios de interacción colectiva coexisten diversos tipos de conflictos y agresiones, es importante señalar que para hablar de *mobbing* se necesita identificar:

- A un grupo perpetrador que actúa de una manera concertada, generalmente en contra de un solo individuo a la vez, la llamada pandilla de acoso, aunque lo común es que sea posible identificar «cadáveres en el closet» del mismo colectivo agresor en la organización; esto es, cuando se constata que un grupo está atacando a una autoridad, subalterno o compañero, si se rastrean sus acciones previas es común identificar que otro blanco haya sido antes sujeto del mismo maltrato⁶.
- Que las agresiones sean sistemáticas. Leymann³ afirma que deben ocurrir por lo menos una vez a la semana. Obviamente, no se trata de una cuantificación estricta, sino de ilustrar que un evento aislado de agresión no constituye *mobbing*: se requiere constatar que «agarraron de puerquito» al blanco, dicho en términos coloquiales mexicanos.
- También se necesita dar cuenta de que las agresiones hacia la misma persona se prolonguen en el tiempo; los hechos aislados o de corta duración contra blancos diversos, aun perpetrados por un grupo, tampoco son *mobbing*.

Mobbing presente en ámbitos extralaborales

En las últimas dos décadas y media el fenómeno se ha venido reconociendo, difundiendo e investigando a nivel planetario^{7,8}, aunque aún se trata de un tópico relativamente nuevo, no en existir, pero sí en ser identificado y abordado. Como ya se dijo, comienza a ser visible a principio de los años ochenta en los países escandinavos a través de la influencia de Leymann. Más recientemente, a mediados de los años 2000^{9,10} comienza a hacerse evidente en México. En el país incluso ha sido motivo de análisis en los medios de comunicación masiva que han hecho programas al respecto (Once TV¹¹ y Excelsior¹²). También se ha estado difundiendo en la literatura académica y poco a poco van creciendo los eventos³ y los grupos de investigadores interesados en abordarlo; asimismo, ha aumentado el interés del público general sobre el tema.

No obstante, nuestras propias investigaciones han concluido que el *mobbing* también está presente en otros contextos institucionales en los que no existen relaciones

^a I Congreso Mexicano sobre *mobbing* y otras formas de violencia en instituciones, 9 al 11 de julio, Rectoría General, Universidad Autónoma Metropolitana, Ciudad de México, 2015, <https://mobbing2015.wordpress.com>; II Congreso Mexicano sobre *Mobbing* y otras formas de violencia en instituciones, 28-30 de noviembre de 2016, Universidad Autónoma del Estado de México [consultado 30 Ene 2018]. Disponible en: <https://iicongesomexicanomobbing.wordpress.com/>

laborales entre agresores y agredidos (por ejemplo, Ramos y Peña¹³), tales como condominios, vecindarios, vendedores de mercados, sindicatos, organizaciones de la sociedad civil; entre alumnos y profesores, alumnos-alumnos, entre médicos en formación y sus tutores, y un muy largo etcétera, por lo que consideramos que la traducción de *mobbing* como acoso laboral no es la mejor y proponemos llamarle, en cambio, «asedio grupal»¹⁴.

Asimismo, ha sido registrado que en los espacios laborales es dirigido especialmente hacia los trabajadores con definitividad laboral que resultan incómodos para grupos con poder¹⁵. Dado que es difícil despedirlos, se busca nulificarlos o lograr que renuncien, agredidos sistemáticamente. También se ha detectado que el personal que trata a usuarios cotidianamente o bien que se encuentra inmerso en una cultura organizacional con un entramado de relaciones jerárquicas rígidas y estrictas, son particularmente vulnerables a sufrirlo¹⁶. Sin duda, el personal de las instituciones de salud se encuentra en ambas condiciones; además, los usuarios de sus servicios involucran su salud, e incluso su vida, y por la naturaleza de la organización de las instituciones (hoy desfinanciadas) y la simbolización de su trabajo, se generan en las interacciones presiones adicionales diversas.

En efecto, la literatura reporta que los trabajadores de la salud sufren diversos tipos de maltrato, provenientes de diferentes fuentes, de parte de pacientes, familiares de estos, autoridades de los servicios de salud, subalternos, médicos a cargo de los servicios, supervisores y otros empleados, por lo que cabe felicitar al personal del Instituto Nacional de Perinatología por estar motivado en conocer, comprender y discutir el asedio grupal, dado que se trata de un riesgo a su propia salud. Con frecuencia, hablar de *mobbing* en las instituciones resulta incluso políticamente inconveniente porque afecta negativamente su imagen, las relaciones jerárquicas y las dinámicas internas, por lo que no es poco frecuente que exista oposición a reconocerlo por parte de diversas autoridades que se sienten cuestionadas, ya sea porque lo toleran o porque lo ejercen.

Sin embargo, es necesario dar cuenta de que ellas también forman parte del entramado de complejas relaciones a las que las someten la rendición de cuentas periódicas, las altas responsabilidades, las presiones diversas derivadas de múltiples condicionantes materiales y de talentos humanos, lo que las zambulle en la cultura organizacional propia del sistema y las instituciones de salud mexicanas. Además, el ser responsables de la salud y muchas veces también de la vida de terceros impacta sobre las relaciones entre el personal de las instituciones médicas, confundiendo en gran cantidad de ocasiones las exigencias que tal responsabilidad impone de alta eficiencia, de entrenamiento estricto, de enseñanza de disciplina y de responsabilidad, etc., con maltrato¹⁷⁻¹⁹.

Mobbing y otras formas de violencia

Es muy importante identificar con precisión al *mobbing* o asedio grupal, para no confundirlo con otras formas de violencia también presentes en los espacios laborales y en las organizaciones. Existe el maltrato institucional²⁰, el maltrato de jefes y superiores hacia sus subordinados (*bossing*)²¹, el acoso sistemático y prolongado pero

perpetrado por un jefe, colega o subordinado (no grupal), el acoso y el hostigamiento sexuales, la discriminación, la violación de los derechos laborales y humanos, etc. No hay que perder de vista que estas distintas formas de violencia suelen estar presentes a la vez, interactuar y retroalimentarse, sobre todo en ambientes tóxicos. No obstante, tales interacciones aún no han sido objeto de atención y análisis, y las formas de agresión suelen estudiarse una por una, de manera aislada. Es importante reconocer también que todas las violencias tienen impactos muy negativos no solo en los individuos que las sufren, sino también en las organizaciones donde se llevan a cabo y en la sociedad en general.

Es innegable que en los contextos institucionales existen también jefes y compañeros tóxicos, es decir, excesivamente conflictivos, boicoteadores del trabajo ajeno y de todas las iniciativas de mejora, que practican la rumorología y confrontan permanentemente. Hay también desavenencias interpersonales en las que incluso se incurre en gritos, insultos y otras formas de interacción poco respetuosas. Asimismo, se debe reconocer que muchas veces no resulta evidente el trato denigrante a otro, porque este no solamente se perpetra a gritos, sino que es posible invisibilizar a los sujetos, negarles promociones, se les puede agredir con muecas y desplantes, perdiendo sus solicitudes y expedientes, negándoles derechos que les corresponden, boicotearlos, burlarse de ellos y de su trabajo, etc. Particularmente en países como México, es frecuente que no se respete la Ley Federal del Trabajo y que se haga laborar al personal horas extra sin la debida remuneración, que se les hagan firmar renuncias anticipadas, hechos que constituyen violaciones a sus derechos laborales. Todas ellas son también expresiones de violencias, pero no *mobbing* o asedio grupal.

Es necesario, particularmente, diferenciar al *mobbing* del acoso perpetrado por un solo individuo^b, muy probablemente en posición de autoridad y dirigido en contra de sus subordinados, aunque es frecuente que esta autoridad tenga incondicionales, por lo que si los involucra en sus agresiones puede convertirse en asedio grupal. Sin embargo, si no existe un grupo que perpetre de manera concertada las agresiones, no se les pueden considerar *mobbing*.

Hipotetizamos que toda esta complejidad negativa de relaciones en los espacios institucionales se ha exacerbado por la situación de desempleo y subempleo, de pérdida constante de derechos, de fomento al individualismo y a la competencia entre nosotros, en muchos espacios, evaluando nuestro desempeño en términos productivistas para obtener premios y bonos, lo cual ha deteriorado las relaciones interpersonales en los contextos laborales.

Dado que, según Piñuel²², en España es en la administración pública, en los servicios de salud, en la educación, en los medios de comunicación y en las «organizaciones ideológicas», como partidos políticos y organizaciones no gubernamentales, donde más frecuentemente se practica el *mobbing*, es importante que el personal de salud mexicano conozca, identifique y ponga en marcha estrategias para afrontarlo.

^b El anglicismo *workplace bullying* incluye tanto al asedio grupal como el acoso perpetrado por una sola persona.

Resultados

Contexto

En México vivimos en un periodo político-económico muy peculiar, pero de dimensiones globales, caracterizado por la apropiación privada de la riqueza socialmente producida y la socialización de las deudas y pérdidas, con políticas públicas que diariamente nos despojan como ciudadanos de derechos y recursos²³. Sin duda, es el momento del gran capital en contra de los trabajadores, empujándonos a engrosar la masa de los precarizados como nuevo sector con gran peso demográfico²⁴. Por supuesto, esto hace que en los espacios de interacción colectiva, incluyendo la vida laboral, exista enojo, frustración, etc., lo cual se constituye en una fórmula ideal para que detonen el individualismo y la competencia, promovidos por el mismo sistema social, que fácilmente devienen en revanchas y violencias, incluida el *mobbing*.

Las políticas públicas neoliberales se afincan también en la reorganización de las instituciones públicas, incluyendo las universidades y las del sector salud, privatizando todas las áreas rentables de la economía, por ejemplo, subrogando servicios al capital privado o a través de poner en marcha financiamientos con base en lo que se ha denominado asociaciones público-privadas²⁵. Adicionalmente, en México, recientemente, los trabajadores hemos visto perder derechos a través de las llamadas reformas estructurales, incluida la laboral, y se nos ha impuesto una lógica productivista que pretende medir eficiencias a través de indicadores de desempeño que han trastocado la organización de las instituciones, en perjuicio de los usuarios y los trabajadores²⁶.

Esto nos ha orillado a una situación peculiar en la que ahora los trabajadores de las instituciones públicas «producimos» y debemos rendir cuentas, en lugar de dar servicios (educación, salud, etc.). Además, esta producción es medida con criterios en cuyo diseño no participamos, ni recuperan nuestra trayectoria laboral, ni nuestra experiencia, sino que nos han sido impuestos. Esta lógica empresarial no se ajusta bien al perfil y a la dinámica de las funciones públicas financiadas por el propio Estado. La nueva dinámica organizacional también ha impactado negativamente en los estados de ánimo y en las relaciones personales de los jefes con nosotros, entre nosotros, de nosotros con el personal con el que interactuamos y con los usuarios, etc., por lo que es posible hipotetizar que está en la base de que el *mobbing* y otras formas de violencia sean hoy tan prevalentes en el país y en el mundo neoliberal.

¿Por qué es importante identificar el *mobbing*?

La gente que sufre *mobbing* está en una situación de gran sufrimiento, con sensaciones de indefensión y de angustia crónicas, con consecuencias profundamente negativas para su estabilidad emocional, que puede ocasionales daños a la salud física y mental¹⁰. No es lo mismo ser acosado por un jefe, quizá simbolizado por el colectivo como intolerante, autoritario y neurótico, a que el grupo con el que se comparan tareas y espacios cotidianos, del que se espera formar parte y recibir reconocimiento por el buen desempeño, sea el que aisle, degrade, denigre, agrede, sin que sea claro cuándo y cómo será el siguiente evento negativo, pero

con la convicción de que ocurrirá. La vida así se torna extremadamente difícil. Adicionalmente, el *mobbing* tiene repercusiones muy graves en los espacios donde ocurre, pero, por supuesto, los efectos negativos son principalmente para el blanco.

Otro punto importante es tomar en cuenta que estos grupos siempre operan a partir de defender «intereses creados», esto es, lo que les conviene, que no siempre se corresponde con los objetivos y las prioridades de la institución, y en no pocas ocasiones es al contrario. Estos grupos tienen intereses de auto-beneficio que se contraponen con el institucional. Los estudiosos del *mobbing* pocas veces se cuestionan el origen de la conducta de los perpetradores, se han enfocado más hacia los perfiles de los perpetradores y las víctimas, las fases y las acciones denostadoras, dejando de lado esta muy importante información. A través del *mobbing* se persigue la eliminación social de aquellos que son percibidos como una amenaza para tales intereses creados de los grupos de perpetradores. Tampoco han sido investigadas en profundidad las estrategias de resistencia frente al *mobbing*, que también existen, principalmente porque, por el predominio de la visión del acosado como víctima, esto ha impedido rescatar las estrategias de resistencia exitosas que sí se han puesto en marcha para afrontarlo exitosamente.

Dinámica general del *mobbing* (basado en Westhues²⁷ y Martin²⁸)

- Un hecho provoca un choque de intereses en una situación de desigualdad de poder. A veces la futura víctima no se da cuenta que ha afectado los intereses de grupos hegemónicos.
- Comienza un «rito de degradación» en contra de quien es percibido como una amenaza (puede ser un trabajador honesto en un contexto de corrupción, los rebeldes en un contexto autoritario, una persona propositiva en una dinámica desgastada o una persona crítica; esto en contraposición a la literatura clásica que describe a la víctima como débil, negativo, etc.).
- Con el fin de degradar al blanco frente al colectivo, sus errores son exagerados (o inventados) y comienzan burlas e interrupciones continuas, comentarios negativos recurrentes que se pasan de voz en voz, mientras se ignoran sus logros y cualidades.
- La «falla» es encontrada (o cínicamente fabricada), inician ataques o «denuncias» abiertas con quejas formales y solicitudes oficiales de sanciones.
- El blanco es aislado y estigmatizado, carece de protección colectiva a las agresiones abiertas.
- Como se percibe como imprudente estar del lado del blanco de ataques, al ser una persona estigmatizada, poco a poco se va concretando su aislamiento.
- Conductas emocionalmente abusivas son puestas en marcha abiertamente.
- El inventario de Leymann sobre terror psicológico (LIPT) incluye 45 comportamientos agrupados en cinco categorías que sintetizan las acciones más comunes que se utilizan para estigmatizar a un blanco; atentar contra: su comunicación con el grupo, sus contactos sociales, su reputación personal, su eficiencia y capacidad de trabajo, y su salud física. También es posible que se usen

otras tácticas, tales como ataques cibernéticos y amenazas directas.

Repercusiones (basado en Westhues²⁷ y Martin²⁸)

- Pasar por esta experiencia es muy cruel debido a la degradación social que origina pérdida de dignidad y hace experimentar vergüenza.
- El *mobbing* tiene la capacidad de terminar carreras exitosas, crear serias dificultades económicas, conflictos familiares y romper matrimonios.
- El blanco es incapaz de detener los ataques injustos de que es objeto, y es frecuente que se conviertan prácticamente en una obsesión.
- Los afectados encuentran muy perjudicial que sus colegas, e incluso sus amigos, no luchen por la verdad y la justicia.
- El colectivo evitará ser visto en público con los afectados por el riesgo que representa el ser una futura víctima.
- Los agredidos viven los ataques en aislamiento, llevándolos a pensamientos obsesivos, pudiendo resultar en ansiedad crónica.
- El daño es muy grave y puede ser comparado con el de los supervivientes de guerras o que han sido secuestrados o víctimas de violación (síndrome de estrés postraumático).

Blancos de *mobbing* más comunes (basado en Martin²⁸)

- Los que denuncian irregularidades, soplonos (*whistleblowers*)^c.
- Los disidentes de paradigmas fuertes, verdades aceptadas o dinámicas organizacionales.
- Los que promueven cambios.
- La alteridad, es decir, los que se apartan de las normas culturales establecidas por género o preferencias sexuales, grupo social o competencia promedio.
- Cualquiera que afecte los intereses creados de los grupos organizados.

Cabe resaltar que el desacuerdo es algo que normalmente ocurre en las interacciones humanas, y los métodos a elegir para hacerle frente establecen la diferencia entre entornos que promueven democracia e interacciones respetuosas o imposiciones de poder abusivas que generan contextos propicios para el surgimiento de *mobbing*. En la construcción de sistemas sociales justos, incluyentes, democráticos y equitativos, el *mobbing* debe ser visibilizado como problema, identificarlo y poner en marcha acciones para eliminarlo.

Mobbing en las instituciones de salud

Habiendo utilizado en Google académico (<https://scholar.google.es/>) la frase clave: «acoso laboral instituciones salud

México» y revisado las cinco primeras páginas (aproximadamente 50 entradas), se encontraron los siguientes trabajos sobre *mobbing* en el personal de salud en México y en América Latina.

México

Acosta et al.²⁹ dieron cuenta de la existencia de violencia laboral en contra de empleados de una institución de salud relacionada con el Seguro Popular³⁰. Estudiaron siete hospitales públicos del Distrito Federal (280 entrevistados), y para recabar los datos adaptaron el LIPT-60 de Leymann. Concluyeron que existe acoso laboral en las instituciones y que las agresiones más frecuentes fueron reducir la posibilidad de comunicarse adecuadamente con otros y la afectación a su profesionalismo y sus tareas, mediante desprestigio profesional.

Sepúlveda-Vildósola et al.³¹ utilizaron métodos mixtos para indagar la presencia de acoso entre los residentes de un hospital de pediatría mexicano: aplicaron una encuesta a 137 de ellos que dividieron en eventos autorreportados (32%) y situaciones y factores preguntados (82.4%). Factores relacionados con la presencia de acoso fueron: ser mujer, capacidad mental, apariencia física, menor de 29 años, que estuviera haciendo la especialidad de pediatría y soltero; las situaciones predisponentes fueron la jerarquía y la falta de supervisión. Los profesores fueron los agresores más frecuentemente reportados.

América Latina

Parra y Acosta³² encuentran que en Colombia los sectores con más presencia de *mobbing* fueron el de transporte y telecomunicaciones, con una prevalencia del 25.1%; el de salud y educación, con el 19.7%, y el financiero, con el 14.6%. Fariás et al.³³ establecen que en Argentina a los trabajadores de la salud les corresponde el 25% de los casos registrados. Casas et al.¹⁹ han dado cuenta de la situación de los médicos residentes en México y señalan que, en aras de su formación, se les humilla.

Mejía et al.³⁴ realizaron un estudio transversal aplicando una encuesta al personal de salud de dos hospitales de Lima, Perú, e indagaron la percepción de maltrato físico, psicológico y sexual en la institución. El 62% de los 201 encuestados fueron mujeres, mediana de 34 años. El 90% (149) se había sentido maltratado por lo menos una vez; el maltrato psicológico representó el 81-90%, el físico el 49-66% y el sexual el 21-34% en la literatura revisada.

Arenas y Andrade³⁵ evaluaron e identificaron la relación entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia de *engagement* en el trabajo en 111 trabajadores de Cali, Colombia, en una organización privada del sector salud. Utilizaron el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial y la Encuesta de Bienestar y Trabajo (*Utrecht Work Engagement Scale*). El puntaje total en la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial les permitió inferir un nivel de riesgo medio. En la evaluación del *engagement* se encontraron puntajes altos y medios en sus tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción). La investigación evidenció relaciones significativas entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia de *engagement*, por lo que proponen la pertinencia de incluir la mirada de la psicología positiva en el

^c Aunque los soplonos cargan con una connotación negativa en México, no sucede lo mismo en inglés con los catalogados como *whistleblowers*, que son denunciantes de irregularidades que hablan en nombre del interés público.

estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores.

Discusión y conclusiones

El *mobbing* es una de las «epidemias» de los contextos organizacionales documentada desde la década de los ochenta del siglo pasado; poco a poco se ha ido detectando su existencia en todos los países y regiones, lo que ha hecho crecer el interés en el mismo. En México, desde mediados de la década pasada también hay grupos e instituciones que lo han abordado, aunque hace falta más información, así como estudios específicos en grupos específicos; uno de ellos es el personal de salud de los hospitales públicos y privados, así como de las instituciones de salud. Ojalá estas reflexiones motiven a que se subsane esta ausencia a la brevedad, dado que, tanto por conversaciones personales como por las investigaciones aquí citadas, 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 en ellas.

Conflicto de intereses

La autora declara no tener ningún conflicto de intereses.

Bibliografía

1. Rojo JV, Cervera AM. *Mobbing o acoso laboral*. Madrid: Editorial Tébar; 2005.
2. Leymann H. The Content and Development of Mobbing at Work. *EJWOP*. 1996;5:165–84.
3. Leymann H. Aterrorización psicológica. El problema de la terminología [traducción de S Navarrete]. 1996 [consultado 22 Mar 2016]. Disponible en: <http://www.kwesthues.com/e-Leymann-comingsoon.pdf>.
4. Leymann H. Mobbing and psychological terrors at work. *Violence Vict*. 1990;5:119–26.
5. González de Rivera JL, Rodríguez MJ. Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60. Madrid: Editorial EOS; 2005 [consultado 30 Sep 2016]. Disponible en: www.gonzalezderivera.com/art/pdf/manual-lipt60.pdf.
6. Piñuel I. El mobbing. La evaluación y la prevención del acoso como riesgo psicosocial en el trabajo. En: Clemente Díaz M, editor. *Manual de Psicología Jurídica Laboral*. Madrid: Delta, Publicaciones Universitarias; 2008. p. 51–86.
7. Power J, Brotheridge CM, Blenkinsopp J, Bowes-Sperry L, Bozionelos N, Buzády Z, Chuang A, et al. Acceptability of workplace bullying: A comparative study on six continents. *J Bus Res*. 2013;66:374–80 [consultado 18 Abr 2017]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/.S0148296311002955>.
8. Ansoleaga E, Gómez-Rubio C, Mauro A. Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. *Rev Arg Psiq*. 2015;26:444–52 [consultado 30 Mar 2016]. Disponible en: goo.gl/RRAHhm.
9. Acosta Fernández M, Moreno MP, Aranda C, Aldrete MG. El acoso moral en el trabajo en los empleados del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara. *Investigación en Salud*. 2005;7:16–23 [consultado 24 Abr 2016]. Disponible en: www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=7973.
10. Peña F, Sánchez S, Ravelo P (coordinadores). Cuando en trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México. Ediciones Eón y Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco, México, y Servicio Europeo de Investigación sobre el Mobbing, Barcelona, 2008.
11. Once TV México. Acoso y hostigamiento laboral en México, 5 de septiembre, 2012 [consultado 22 Ene 2017]. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=ICdneRMxR.c>.
12. Excelsior (periódico). Avalan reformas para castigar el acoso laboral, 2 de noviembre de 2016 [consultado 22 May 2016]. Disponible en: <http://www.excelsior.com.mx/nacional/2016/11/02/1125817>.
13. Ramos RM, Peña F. Deshonestidad, anulación y mobbing en un barrio del Distrito Federal. En *Develar al mobbing. Asegurar la dignidad en las organizaciones II*, Florencia Peña Saint Martin (coordinadora), Ediciones Eón, Red Iberoamericana por la Dignidad en el Trabajo y en las Organizaciones, Red PROMEP «Salud, condiciones de vida y políticas sociales». Observatorio Vasco de Acoso Moral (España). México: Fondo del Profesor Héctor Hammerly (Canadá); 2013. p. 39–58.
14. Peña F, Fuentes R (coordinadoras). *Tras las huellas del asedio grupal en México (mobbing)*. Universidad Autónoma de Nuevo León, Escuela Superior de Medicina, Instituto Politécnico Nacional y Ediciones y Gráficos Eón, México, 2012.
15. Ibarra LM, Escalante AE, Mendizábal G. El acoso laboral entre los trabajadores universitarios. *RICSH*. 2015;4(7.) [consultado 25 Mar 2017]. Disponible en: [file:///C:/Users/Loltun/Downloads/Dialnet-ElAcosoLaboralEntreLosTrabajadoresUniversitarios-5056007%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Loltun/Downloads/Dialnet-ElAcosoLaboralEntreLosTrabajadoresUniversitarios-5056007%20(1).pdf).
16. González D, Graña JL. El acoso psicológico en el lugar del trabajo: prevalencia y análisis descriptivo de una muestra multiocupacional. *Psicotema*. 2009;21:288–93 [consultado 21 Nov 2017]. Disponible en: www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3628.
17. Hernández AI, Peña F, Sánchez SJ. Estrés y episodios de violencia en la práctica médica. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*. 2017;7 [consultado 18 Ene 2016]. Disponible en: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rlmc/article/view/61664/54309>.
18. Hernández AI, Peña F. Supervisión del trabajo y violencia; construcción de significados del médico. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*. 2018;(8.) [consultado 18 Ene 2018]. Disponible en: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/>.
19. Casas Patiño D, Rodríguez Torres A, Casas Patiño I, Galeana Castillo C. Médicos residentes en México: tradición o humillación. *Medwave*. 2013;13:e5764, <http://dx.doi.org/10.5867/medwave.2013.07.5764> [consultado 14 Feb 2016]. Disponible en: <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Revisiones/Analisis/5764?tab=relacionados>.
20. Scialpi D. *Violencias en la administración pública. Casos y miradas para pensar la administración pública como ámbito laboral*. Buenos Aires: Editorial Catálogos; 2004.
21. Molero AJ. *Acoso moral y comunicación interna en la empresa (el caso del bossing o acoso a cargo del jefe o de sus representantes o directivos) [Memoria para optar al grado de doctor]*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2009.
22. Piñuel I. *Mobbing. Manual de autoayuda*. Madrid: Santillana; 2003.
23. Seoan J. Neoliberalismo y ofensiva extractivista. Actualidad de la acumulación por despojo, desafíos de Nuestra América. *Theomai*. 2012;26 [consultado 13 Mar 2018]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/124/12426097006/>.
24. Standing G. *The Precariat. The New Dangerous Class*. New York & London: Bloomsbury Academic; 2012.
25. Guillén H. *México frente a la mundialización neoliberal*. México: Ediciones Era; 2005.
26. CONEVAL (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social). *Manual para el diseño y la construcción de indicadores. Instrumentos principales para*

- el monitoreo de programas sociales en México, Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, México [consultado 18 May 2016]. Disponible en: https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONSTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf.
27. Westhues K. Checklist ff Mobbing Indicators. 2006 [consultado 14 Feb 2017]. Disponible en: <http://www.kwesthues.com/checklist.htm>.
 28. Martin B. Suppression of dissent: What it is and what to do about it. *Social Medicine*. 2012;6:246–8 [consultado 25 May 2017]. Disponible en: <http://www.bmartin.cc/dissent/intro/DNAleaflet.pdf>.
 29. Acosta M, Torres TM, Díaz DG, Aguilera MA, Pozos BE. Seguro Popular, condiciones psicosociales de trabajo y violencia en empleados de una institución de salud en México: Un análisis desde un modelo de los determinantes sociales de salud. *Rev Fac Nac Salud Pública*. 2013;31 Supl 1:181–91 [consultado 15 Mar 2016]. Disponible en: www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31s1/v31s1a20.pdf.
 30. Puga CE, Alba MC, Hernández C. El acoso laboral en hospitales públicos de la Ciudad de México, XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. México: Ciudad Universitaria; 2013 [consultado 12 May 2017]. Disponible en: www.congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.06.pdf.
 31. Sepúlveda-Vildósola AC, Mota-Nova AR, Fajardo-Dolci GE, Reyes-Lagunes LI. Acoso laboral durante la formación como especialista en un hospital de pediatría en México: un fenómeno poco percibido. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. 2017;55 Supl 1:92–101 [consultado 26 Jun 2017]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=72055>.
 32. Parra L, Acosta M. La investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de la educación superior y de la salud. Una revisión sistemática. *Entramado*. 2010;11:158–72 [consultado 15 Feb 2016]. Disponible en: www.redalyc.org/articulo.oa?id=265419646010.
 33. Fariás A, Sánchez J, Petiti Y, Alderete AM, Acevedo G. Reconocimiento de la violencia laboral en el sector de la salud. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* V 13. 2012:7–15.
 34. Mejía CR, Allpas-Gomez HL, Caceres OJ, Red Perú GIS. Factores socio-laborales asociados al maltrato psicológico, físico y sexual en el personal de salud en dos hospitales de Lima, Perú. *Archivos de Medicina*. 2016;12, <http://dx.doi.org/10.3823/1280> [consultado 18 Abr 2016]. Disponible en: goo.gl/374itV.
 35. Arenas Ortiz F, Andrade V. Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*. 2013;16:43–56 [consultado 12 Oct 2016]. Disponible en: www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf.