



Especialización en Psicología Laboral

MOBBING Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA EN LOS TRABAJADORES EN EL SECTOR FINANCIERO

CANDIDATO A ESPECIALISTA

SILVIA ESTEFANÍA VILLALBA MORA
Correo: silviavm31@gmail.com

DIRECTOR/A

Gloria Helena Villalobos
Fajardo
gloria.villalobos@uisek.edu.ec

Fecha: 20 de marzo del 2022

RESUMEN El siguiente proyecto de investigación es para determinar como el mobbing afecta a la calidad de vida a los empleados del sector financiero; para poder hablar de mobbing a nivel mundial según la Organización Internacional de Trabajo; la mayoría de la población sufre de acoso laboral sin embargo la Organización Mundial de Salud lo ha catalogado como pandemia; realizando una breve revisión se encontró que Chile se encuentra en el segundo país de la región Latinoamericana con mayo violencia; en Ecuador como tal acoso laboral es nuevo ya que es una palabra nueva en el medio que hace relación con el hostigamiento, acoso laboral o bullying; en la actualidad en Ecuador se está tomando la iniciativa para tratar este problema y darle solución como apoyo para el empleado con el objetivo de incentivar a sus colaboradores a realizar actividad física y mejorar el clima laboral en el espacio de trabajo. Es importante poder identificar la intención de la persona que lo realiza para tener mayor entendimiento de las causas y poder tomar un plan de acción para las futuras soluciones, para que cualquier tipo de mobbing identificado no se vuelva a repetir y sea puesto de ejemplo para el resto de colaboradores que estas prácticas no son aceptables.

Objetivo: Identificar como el mobbing afecta la calidad de vida de los trabajadores a través del estudio de los últimos años.

Método: El estudio de los artículos se realizó en base de datos de Juan Gerardo Ávila Urdaneta, Lorena María Coba Quintana, Eduardo Hermosa Torres, Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq., M. Ángeles López-Cabarcos, Ciencias Sociales online revista electrónica, Varela, Osvaldo¹; Puhl, Stella M.²; Izcurdia, M. de los Ángeles³ y Revista Scielo. La revisión de alcance incluyó artículos en español publicados en el año 2000 al 2018. Se identificaron 55 artículos para el siguiente proyecto.

Resultados: Al revisar los 65 artículos para la revisión de alcance, se identifican categorías para el análisis de la investigación y llegar al objetivo de analizar el fenómeno del mobbing y su influencia en la calidad de vida en los trabajadores del sector financiero y llegar a los resultados requeridos del estudio.

Conclusión: Las conclusiones deben incluir dos oraciones: la primera, que señale los hallazgos principales de tu estudio y la segunda, alguna recomendación para futuros estudios, políticas o prácticas preventivas.

Palabras clave: Mobbing, calidad de vida, acoso laboral, suicidio

ABSTRACT

Objectives: Identify how mobbing affects the quality of life of workers through the study of recent years.

Method: The study of the articles was carried out in the database of Juan Gerardo Ávila Urdaneta, Lorena María Coba Quintana, Eduardo Hermosa Torres, Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq., M. Ángeles López-Cabarcos, Ciencias Sociales online electronic journal, Varela, Osvaldo¹; Puhl, Stella M.²; Izcurdia, M. de los Angeles³ and Revista Scielo. The scope review included articles in Spanish published in the years 2000 to 2018. 55 articles were identified for the following project.

Results: When reviewing the 65 articles for the scope review, categories are identified for the analysis of the research and reaching the objective of analyzing the phenomenon of mobbing and its influence on the quality of life of workers in the financial sector and reaching the required results. of the studio.

Conclusion: The conclusions should include two sentences: the first, which points out the main findings of your study and the second, any recommendations for future studies, policies or preventive practices.

Keywords: Mobbing, quality of life, workplace harassment, suicide

Introducción:

Mobbing también conocido como acoso laboral, acoso moral u hostigamiento laboral; proviene del verbo “to mob” que significa acosar, las personas que son víctimas del mismo reciben constantemente violencia psicológica por medio de conductas negativas, las mismas que pueden ser por parte de sus compañeros de trabajo o sus superiores, esto puede presentarse durante meses o incluso años. El termino mobbing en sus inicios fue usado por Konrad Lorenz (1966) al describir acoso psicológico en los ataques de grupos de animales frente al depredador. por otra parte, podemos definir como calidad de vida el bienestar de las personas, siendo el termino calidad de vida utilizando por primera vez por Borthwick-Duffy en 1992.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT 2014), cerca de 12 millones de personas sufren mobbing en el mundo; este fenómeno en Europa es catalogado como riesgo laboral, también es considerado una epidemia y para la Organización Mundial de la Salud (OMS 2014), habría alcanzado el grado de pandemia al ser causante de varios suicidios. Leymann usa el concepto para definir una situación en la que una persona ejerce violencia psicológica extrema, de forma sistemática, recurrente y durante un tiempo prolongado para dificultar las labores y destruir las redes de comunicación y reputación de alguno de sus compañeros y así obligarlo a renunciar. (Zuñiga, 2014)

(Eurofound, 2015), Realiza un informe acerca del acoso laboral en el que se reporta que las personas que sufren más el acoso laboral son mujeres inmigrantes y los trabajadores transitorios. Este fenómeno ha tenido un repunte en los últimos años como consecuencia de situaciones de crisis. De acuerdo con el informe mencionado, los sectores más afectados son el sanitario y de servicios sociales, con importantes diferencias entre países por motivos culturales. Los países en los que los trabajadores denuncian más fácilmente estas situaciones son los escandinavos y bálticos, sin embargo en Europa del este y del sur, el número de trabajadores que dicen sufrir acoso laboral es menor (Bernardo, 2015).

En Ecuador no se hace referencia al mobbing por ser una palabra nueva; sin embargo, existen algunos datos bajo la denominación de bullying laboral, hostigamiento y acoso laboral. Varias empresas están tomando precauciones acerca del mobbing a través de campañas como es el caso de empresas del sector asegurador que desarrolla acciones con el objetivo de incentivar a sus colaboradores a realizar actividad física y mejorar el ambiente laboral (revistaEkos, 2014).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT 2017) se concluye que el 80% de la población trabajadora ha sufrido alguna situación de acoso laboral durante su periodo de trabajo y en España se reportan datos que indican que el acoso laboral afecta al 15% de los trabajadores (Trujillo, 2017).

Un informe realizado por sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo en la Unión Europea y Noruega basándose en la 5ta encuesta europea sobre condiciones laborales (EWCS) de Eurofound (2009-2016), refiere que alrededor de un 60% de los trabajadores encuestados manifestó problemas relacionados con el exceso de carga de trabajo y otras formas de acoso. De los datos obtenidos, puede aseverarse que, aunque la violencia

física tiende a disminuir, hay otras formas de comportamiento social adverso (adverse social behaviour- ASB-) que persisten y aumentan peligrosamente. (EUROFOUND, 2016)

En 2010, el 14% de los trabajadores encuestados manifestó haber sufrido algún tipo de ASB. El informe también refleja el grado de acoso por país, destacando que los bálticos, los del centro y oeste europeo, así como los países escandinavos, se encuentran por encima del promedio global (14%), siendo Austria, la República Checa y Finlandia los que encabezan el ranking, con más de un 20% de trabajadores que declaran sufrir violencia o acoso en el trabajo. (Matas, 2015)

En contraste, en la mitad de los países del este europeo y en la totalidad de los países del sur de Europa, los porcentajes son inferiores al promedio europeo, y van del 6% en Chipre hasta el 12% en Croacia, y España con el 8% (Matas, 2015).

Según datos obtenidos en el año 2014 por la Inspección de Trabajo de Cataluña se registraron 275 casos de empleados que mencionaban que sus derechos fueron violados, se indica que por motivo de la crisis económica algunos de los empleados decidieron callar y seguir trabajando, pese al acoso laboral que recibían. En la mayor parte de situaciones en que se presenta acoso laboral, el empleado deja el trabajo ya que es muy difícil conseguir pruebas y testigos porque los compañeros de trabajo se abstienen de declarar por miedo a represalias (Arias, 2015).

La encuesta europea de calidad de vida (European Quality of Life Surveys EQLS, 2016) que aborda temas como empleo, educación, vivienda, salud, ambiente laboral y familiar, también toma en cuenta temas subjetivos como el grado de felicidad y satisfacción de las personas. (EUROFOUND, 2016)

En síntesis, con este estudio se podrá determinar cómo los empleados son víctimas de acoso laboral o testigos de este y cómo esta situación afecta al trabajador su vida y la rutina diaria.

Método

El estudio de los artículos se realizó en base de datos de Juan Gerardo Ávila Urdaneta, Lorena María Coba Quintana, Eduardo Hermosa Torres, Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq., M. Ángeles López-Cabarcos, Ciencias Sociales online revista electrónica, Varela, Osvaldo1; Puhl, Stella M.2; Izcurdia, M. de los Ángeles3 y Revista Scielo. La revisión de alcance incluyó artículos en español publicados en el año 2000 al 2018.

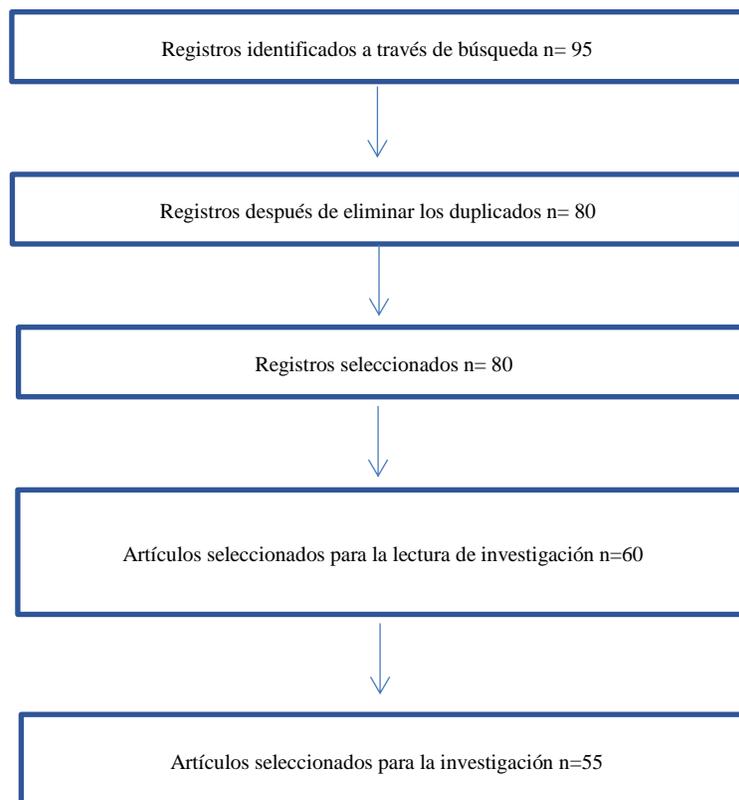
Las variables que se tuvieron en cuenta fueron: mobbing y calidad de vida en los trabajadores.

Durante la búsqueda se identificaron 95 artículos en la diferente base de datos, de los

cuales 65 fueron artículos repetitivos, por lo cual se realizó la exclusión de los duplicados, quedando 80 artículos de los cuales se excluyeron aquellos que no se pudieron consultar en texto completo, así como aquellos que no hicieron referencia al tema de estudio y aquellos de los que no se dispuso de información relevante.

Se realizó una revisión de 60 artículos y de ellos se eliminaron algunos que carecían de información suficiente para poder relacionar el mobbing como afecta en la calidad de vida de los trabajadores. De este análisis resultaron 55 artículos que fueron incluidos en esta revisión observando la figura 1.

Figura 1. Flujo de artículos seleccionados



Resultados

Al revisar los 65 artículos para la revisión de alcance, se identifican categorías para el análisis de la investigación y llegar al objetivo de analizar el fenómeno del mobbing y su influencia en la calidad de vida en los trabajadores del sector financiero y llegar a los resultados requeridos del estudio.

El acoso laboral tiene que ver con las conductas sexistas en que denigran tanto al hombre como a la mujer. En los cuales se esconde el poder acosando a la víctima. Se pueden dar tres clases de acosos: Acoso Sexual, Acoso por razón de sexo, y Acoso Psicológico. (Sociales, 2019)

La persona que sufre el mobbing comienza a ser criticada por la forma de realizar su trabajo, que, por otro lado, hasta el momento era bien visto. (Sociales, 2019)

Por otra parte (Torres, 2018) dice que En el artículo enumerado colocado luego del artículo 46 del Código del Trabajo, el legislador nos brinda la definición de lo que debemos entender por acoso laboral, el cual para mejor ilustración me permito citar:

“Art....- Definición de acoso laboral: debe entenderse por acoso laboral todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. El acoso podrá considerarse como una actuación discriminatoria cuando sea motivado por una de las razones enumeradas en el artículo 11.2 de la Constitución de la República, incluyendo la filiación sindical y gremial.

Las conductas que se denuncien como Acoso laboral serán valoradas por la autoridad de trabajo, según las circunstancias del caso, y la gravedad de las conductas denunciadas. La autoridad competente apreciará las circunstancias de acuerdo a la capacidad de estas de someter a un trabajador a presión para provocar su marginación, renuncia o abandono de su puesto de trabajo.”

Como podemos observar existen muchas definiciones para mobbing o acoso laboral y se maneja a nivel mundial; podemos resaltar la cita de Heinz Leymann, se considera el más importante exponente a nivel mundial, quien en su trabajo titulado “The Content and Development of Mobbing at Work”, que lo define como el proceso de hostigamiento, atormentar o aterrorizar psicológicamente a los trabajadores.

TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Según la revista (Online, 2006) Debido a que la violencia laboral puede proceder de distintas fuentes, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, a través de la nota técnica de prevención 489 (INSHT. [NTP489], 1999) hace referencia a una de las clasificaciones más difundidas sobre tipos de violencia en el trabajo, la cual

fue elaborada por la California División of Occupational Health and Safety (OSHA) y divide los episodios violentos en tres grupos considerando las personas implicadas y el tipo de interacción que se genera entre ellas.

a) Violencia Tipo I.

De primera instancia son las acciones violentas que no tienen ninguna relación legítima con la víctima, es decir no existe un trato comercial de usuario entre el perpetrador y la víctima, los casos más usuales corresponden a acciones con ánimo de robo y quienes están más propensos a sufrirla son los establecimientos comerciales, taxistas, bancos, personas comunes, etc. (Online, 2006)

b) Violencia Tipo II.

Este tipo de violencia hace relación entre la persona profesional del acto violento con la víctima. Quiere decir quien da un servicio por el lugar afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima; los hechos violentos de este segundo tipo se producen mientras se ofrece el servicio (conductores de autobús, personal de hospitales o consultorios, profesores, vendedores u trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados). (Online, 2006)

c) Violencia Tipo III.

En esta categoría el causante de la violencia tiene un tipo de vinculación laboral directa con algún trabajador o grupo de trabajadores de la organización; además, puede existir una implicación más indirecta; el perpetrador elige cierto lugar porque tiene rencor, animadversión hacia aquel sitio ya sea porque el lugar tiene una carga representativa o simbólica; sin embargo, el tipo más habitual es aquel donde el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor corresponda a un compañero de trabajo o a un superior suyo; las acciones realizadas pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la probable víctima y lo que busca obtener puede ser revancha, un ajuste de cuentas o en algunos casos hacer justicia por sí mismo. (Online, 2006)

TIPOS DE MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO

- 1. Ascendente:** en este tipo se da cuando una persona en su rango jerárquico es superior en la organización es decir un puesto alto y es agredido/a por sus subordinados.
- 2. Horizontal:** en este caso se da cuando los agresores son con sus compañeros mismo que tienen el mismo cargo y van en contra de otro trabajador cuando no están acorde a sus reglas o identidades que los hacen en la organización.
- 3. Descendente:** En este tipo de acoso es la más habitual en la que el trabajador se encuentra en un orden jerárquico inferior con el agresor.

ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL MOBBING

- Presión: cuando la víctima siente el ataque del agresor con roces laborales.
- Laboral: se da cuando el agresor y la víctima se encuentran relacionados de forma laboral.
- Tendenciosa: es cuando la presión es frecuente y reiterativa durante un período determinado.

- Denigración: Se da cuando el agresor busca hacer quedar mal a la víctima ya sea sus agresiones verbales, físicos y psicológicos.
- Autoeliminación: es la finalidad principal por la cual se lleva a cabo el Mobbing, puesto que busca que la persona abandone las actividades laborales que realiza. (Nestor, 2014)

Distinciones de lo que es Mobbing

La antipatía con el empresario o entre colaboradores: cuando una persona no les cae bien y para su efecto realiza acciones que le generan problemas en la organización y ocasiona una presión laboral.

El estrés o exceso de trabajo: cuando ocasiona presión con sus actividades laborales que debe realizar en la empresa.

El acoso sexual: se centra en el interés sexual desmedido hacia otra persona pero no tiene como finalidad el que la víctima abandone su puesto porque le caiga mal, antes al contrario, se siente atraído por ella (Pantoja, 2014)

Clases de acoso Laboral

Al revisar el estudio existen dos criterios para clasificar las distintas modalidades de acoso laboral, por un lado, se encuentra la procedencia del mismo y por otro es la intencionalidad del acosador. (Arbonés, 2014)

El acoso laboral en función de su procedencia

Para el Arbonés (2014), en función de la procedencia, se puede hablar de que la conducta violenta procede de la jerarquía, de los compañeros de trabajo o de los subordinados.

El acosador hace valer su poder frente a sus subordinados mediante estas conductas (Hirigoyen, <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>, 2001). Se trata de la modalidad de acoso laboral más frecuente. (Piñuel, 2009)

El acosador puede tener como finalidad la de salvaguardar su posición jerárquica o buscar que el trabajador acosado abandone voluntariamente la organización empresarial. (Velázquez, 2002)

Este tipo de acoso puede ser considerado como la modalidad que provoca consecuencias más graves sobre la víctima, puesto que, al proceder de la jerarquía, la persona acosada se encuentra aún más excluida, y le es más complicado solventar la situación. (Hirigoyen, 2001)

Hay autores que consideran que la modalidad del acoso descendente es la única fórmula posible en el acoso laboral, alegando que el superior jerárquico es el único que puede lesionar la integridad moral y dignidad del trabajador. (Pérez, 2005)

En el acoso ascendente es el subordinado o subordinados los que ejercen las conductas de acoso sobre aquella persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización. (Cervera, Rubio, & Hava, 2006; 2008; 2014)

Dentro del acoso ascendente, este puede darse a personas que vienen del exterior o a personas que pasan a ocupar puestos de responsabilidad formando parte de la organización con anterioridad siendo por tanto realizado por los que eran sus anteriores

compañeros. (Riquelme, 2006)

En el supuesto del acoso horizontal, el acosador o acosadores y el acosado se encuentran en el mismo nivel jerárquico de la organización. (Cerver & Graña, 2006; 2009)

Existen varias causas por acoso una de ellas puede ser que el trabajador sea envidiado. La envidia puede convertir a las personas en destructivas, llevándolas a realizar conductas realmente violentas en contra de la persona envidiada. (Iglesia & Cervera, 2002; 2006)

También puede ser que la víctima, por diversas razones, características, o circunstancias, no se integre con el resto de los compañeros, y por ello sea discriminado o sean vistos como rivales a la hora de conseguir un ascenso en la empresa. (Iglesia, 2002)

El acoso laboral mixto es aquel en el que intervienen personas que se encuentran en un rango superior jerárquico y compañeros del mismo rango, o combinaciones de personas de rango jerárquico superior, compañeros o subordinados al mismo tiempo. (Jurado & Arbonés, 2008; 2014)

En España la modalidad más frecuente es la referente al acoso laboral descendente (46,73%); seguido del acoso laboral mixto (23,56%) mientras que la modalidad más inusual es la del acoso laboral ascendente (9,01%). (Graña, 2009)

Clases de acoso laboral en función de la intencionalidad del acosador

Existen cuatro tipos de acoso laboral que son estratégico, de dirección, perverso y disciplinario.

Con el acoso laboral estratégico la finalidad que se persigue es que la víctima abandone voluntariamente la empresa y así reducir el coste de los despidos. (Arbonés & Fernández, 2014; 2012)

El acoso laboral de dirección puede tener una finalidad variada, como puede ser, por un lado, reducir cada vez más los recursos humanos para así reducir los costes de personal; o por otro lado, eliminar a aquellos trabajadores brillantes que actúan como líderes y arrebatan credibilidad al superior jerárquico. (Arbonés, 2014)

El acoso laboral perverso cuenta con un perfil del acosador que es seductor, lo que hace que rápidamente se gane la confianza de la víctima, la cual le confiesa datos relevantes sobre su vida privada que el acosador utilizará en su contra para hacerle daño. (Arbonés, 2014)

La conducta del agresor consiste en aislar a la víctima de todos los demás miembros de la organización, de tal manera que cuando busque consuelo, lo hallará a él (Hirigoyen & Piñuel, 2001; 2009). Este tipo de acoso es llevado a cabo por sujetos que buscan una destrucción de la víctima solo para hacer valer su poder, sin ningún trasfondo más. (Hirigoyen, 2001)

El acoso laboral disciplinario consiste en que los acosadores se hacen temer entre los demás miembros de la empresa; el acosador castiga a los que no cumplen sus órdenes, este tipo de acoso es utilizado contra las personas cuyo carisma sobrepasa al del acosador (Arbonés, 2014).

Acoso laboral por sectores

El análisis de las conductas constitutivas de acoso laboral en función de la variable del sector de trabajo, revela que los sectores más afectados por acoso laboral son la sanidad y el trabajo social, el transporte, establecimientos hoteleros, la Administración Pública y

el sector de la educación. (Eurofound, 2015)

Salud de los trabajadores, seguridad de la empresa y productividad

Si analizamos la opinión de los trabajadores en cuanto a considerar la productividad como un motivo para tratar la salud de los mismos, los datos revelados evidencian una estrecha relación entre productividad y salud laboral (Eurofound, 2015)

Queda patente que una forma de incrementar la productividad es mejorando la prevención de riesgos laborales, es decir, reducir los accidentes y enfermedades laborales, pues dichos problemas afectan a la producción aumentando costes empresariales. La productividad está estrechamente unida a la calidad y mejora empresarial, ya que una mayor eficiencia del proceso productivo redundará en una mayor productividad (Fernández, 2013)

Los trabajadores expuestos a acoso laboral, se ven obligados a ausentarse más del trabajo; hablando en términos porcentuales, la media de ausencia en casos de acoso laboral sería de 23% frente a una media del 7%, que sería lo normal, así mismo, los períodos de ausencia del trabajo son mayores (EUROFOUND, 2016)

Tras todo lo enunciado, queda indudablemente claro que el apoyo en la empresa, la seguridad laboral, así como el mantenimiento de buenas relaciones con los compañeros de trabajo afectan a la calidad de vida de los trabajadores, que a su vez repercute a la productividad de la empresa (Martha, 2010).

1. Hallazgos de artículos seleccionados en esta revisión.

#	Autores	País	Tipo de Estudio	Objetivo	Características	Resultados
1	Juan Gerardo Ávila Urdaneta (2019)	Ecuador	Revisión de alcance	Análisis que tiene el mobbing como causante de accidentes laborales.	Elemento causante de accidentes laborales	Se da un nuevo enfoque hacia el problema psicológico que se da en el trabajo, que se da por mobbing que son actos violentos, ocasionando accidentes laborales cuyo desarrollo es posible a la aplicación de métodos para poder evitar y dar mejora a los mismos.
2	Revista: Caribeña de Ciencias Sociales (2019)	Ecuador	Revisión de alcance	Identificar el acoso laboral como un delito y eliminar para poder sancionar el acoso laboral.	Son actitudes en nuestra sociedad que destruye al ser humano con prácticas que denigran a la mujer y que son dadas por hombres con ataques sexuales.	En las empresas se practican una serie de acosos en los cuales están involucrados jefes departamentales y todo el personal en general con actitudes que denigran a la mujer y no solo afectan a las mismas sino a todos los seres humanos ya sea con abusos sexuales, físicos o psicológicos; con el propósito de que puedan desarrollarse y alcanzar puestos superiores en la empresa realizando actos de hostigamiento; insultos porque ven que sus tareas laborales lo realizan de buena manera y bien sus obligaciones evitando que se integren socialmente, aislándolos, creando rumores falsos para dañar su reputación.

#	Autores	País	Tipo de Estudio	Objetivo	Características	Resultados
3	M. Ángeles López-Cabarcos (2010)	España	Revisión de alcance	Analizar factores psicosociales de mobbing	Las exigencias que provoca en la calidad de liderazgo y su influencia.	Se relaciona de forma negativa con dos dimensiones importantes de la satisfacción laboral como la supervisión y las prestaciones laborales ya que por la manera jerárquica tienen a abusar de sus cargos y acosan a sus subordinados.
4	Lara Sotomayor Juan (2014)	Ecuador	Revisión de alcance	Identificar la violencia psicológica del acoso laboral	Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo	Según los resultados fue de un 87,2% de los encuestados (163 docentes) presentan presencia de violencia psicológica; el 91,9% (172 docentes) la violencia psicológica es baja y nula; sobre el Acoso Psicológico (mobbing) 183 docentes (97,8%) mantiene que es bajo o nulo; 4 docentes (2,2%), que es medio y alto; sobre estrés, 185 docentes (98,9%) indican que su nivel es bajo, 2 docentes (1,1%), es medio; los síntomas son dolores de cuello y espalda con ello conlleva a la ira, enfermedades como gastritis y presentan un cansancio constante.
5	Varela, Osvaldo (2013)	Buenos Aires	Revisión de alcance	El clima laboral puede verse afectado por situaciones de Mobbing	El clima laboral es muy importante ya que puede verse afectado en el ambiente laboral de las organizaciones	Se busca un ambiente que sea cálido y de mejora para el trabajador para así puede ser algo bueno para la empresa obteniendo resultados de mejora en la productividad y sus trabajadores se sientan a gusto en la organización sintiéndose bien consigo mismo y con su alrededor.

#	Autores	País	Tipo de Estudio	Objetivo	Características	Resultados
6	Florencia Peña Saint Martin (2007)	México	Revisión de alcance	Reconoce al mobbing como parte de violencia en las organizaciones.	El mobbing causa un daño emocional que conduce a cuadros físicos que pueden causar la muerte.	Personas que han sido víctimas de mobbing se ha podido observar que han tenido enfermedades relacionadas con el estrés quienes han sido víctimas de torturas las cuales son afectadas a resultados con la organización presentando baja cooperación la organización ya que se sienten desmotivados y afecta al clima laboral.
7	Ciencias Sociales Online (2016)	Chile	Revisión de alcance	Daños severos que provocan consecuencias de trastornos psicológicos a causa del mobbing.	Adecuar estructuras en las organizaciones en las que ayuden a los trabajadores a combatir el mobbing.	La consultora Laborum , en Chile en el año 2004 sobre un universo de 5000 trabajadores, arrojó dos tercios de los encuestados son víctimas de mobbing. Según el estudio, el 34 % sufre en la actualidad de acoso y el 33 % sintió hostigamiento en su anterior trabajo.
8	Betancourt López, Alejandra Elizabeth (2018)	Ecuador	Revisión de alcance	Influencia en la calidad de vida de los trabajadores	Las personas que son víctimas del mismo reciben constantemente violencia psicológica por medio de conductas negativas, las mismas que pueden ser por parte de sus compañeros de trabajo o sus superiores, esto puede presentarse durante meses o incluso años.	El mobbing como podemos observar afecta a los trabajadores ocasionándoles enfermedades que pueden llegar a la muerte, para esto es necesario aplicar métodos que ayuden con su clima laboral y poder mejorar su calidad de vida tanto adentro y fuera de la organización.

Discusión

El siguiente trabajo aborda como antecedentes del mobbing y calidad de vida en lo que afecta al trabajar el deterioro de la satisfacción laboral.

En el momento que los trabajadores tienen un puesto de trabajo jerárquicamente alto las posibilidades de que se manifiesten procesos de acoso psicológico se reducen. Numerosos estudios han señalado también la influencia sobre el trabajo (Einarsen et al., 1994; Rodríguez-Muñoz et al., 2006; Vartia, 1996; Vartia & Hyyti, 2002) y el bajo apoyo social de compañeros y superiores como predictores de mobbing (Hansen, Høgh, Persson, Karlson, Garde, & Ørbæk, 2006; Quine, 1999; Topa et al., 2007; Zapf et al., 1996).

El número de conductas de mobbing predice la baja satisfacción con la supervisión y las prestaciones, es decir, las víctimas relacionan la satisfacción con la calidad de la supervisión y el poco reconocimiento a sus tareas, con padecer un número elevado de conductas de acoso psicológico; estudios anteriores también confirman la relación existente entre el mobbing y la calidad de vida (Hoel & Cooper, 2000; Hoel, Einarsen & Cooper, 2003; Keashly & Jagatic, 2000; Mathisen et al., 2008; Quine, 1999), señalando el efecto pernicioso que el mobbing provoca en la satisfacción laboral de los trabajadores, hasta el punto de que se ve afectado el compromiso con la organización.

Al hablar de acoso laboral podemos observar que no existe claridad en lo que realmente significa ya que se puede decir que se habla de discriminación al que debe tratarse a tiempo para que el trabajador no se sienta afectado.

El mobbing afecta a gran parte de los trabajadores tanto hombres como mujeres, podemos constatar que existen muchas maneras de realizarlo y el daño moral y psicológico es realmente preocupante.

También se puede evidenciar la falta de seguimiento por parte de las Instituciones para poder evitarlo, con campañas de anti mobbing para que tanto los acosadores como las víctimas puedan identificarlo y lo más importante puedan denunciar a tiempo. Es importante que los distintos tipos de acosadores conozcan las consecuencias de este tipo de acciones.

Conclusiones:

Podemos decir que el mobbing como concepto en el cual se operacionalizan comportamientos de violencia y de carácter psicológico lo que provoca un daño deliberado a un hombre o mujer que tiene como consecuencia sus salud física y mental en las organizaciones y su familia.

La existencia de varias causas de psicoterror agrava el asunto, pues se demuestra que a nivel organizacional nadie está exento de ser víctima de mobbing o acoso laboral que puede ocurrir de forma ascendente, descendente u horizontal donde cualquier trabajador puede ser víctima de acoso laboral ya que no se distingue ni edad, sexo, religión donde todos podemos ser víctimas.

Como objetivo del mobbing se pudo observar que es excluir al trabajador acosado para

satisfacer al hostigador ya sea física, verbal o psicológicamente.

El mobbing presenta aspectos de carácter consiente y deliberado para ocasionar daño a la víctima.

Recomendación:

Dar un seguimiento pertinente y terapia psicológica aquellos casos en los que se evidencien que este causando un malestar significativo en sus labores y realizar un asesoramiento sobre mobbing.

Realizar talleres en los que se disminuya el mobbing lo cual este afectando en su calidad de vida, es necesario trabajar en ello para que no sea afectado y mejorar su desarrollo tanto personal como social para mejorar un clima laboral.

Referencias bibliográficas

- Arbonés. (2014). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Arbonés, & Fernández, E. y. (2014; 2012).
- Arias, S. G. (2015). *Las denuncias por acoso laboral se disparan el 60% en 2015*. Obtenido de Las denuncias por acoso laboral se disparan el 60% en 2015: https://elpais.com/ccaa/2015/12/06/catalunya/1449424152_714712.html
- Bernardo, R. (03 de mayo de 2015). *El acoso laboral repunta en Europa*. Obtenido de El acoso laboral repunta en Europa: https://cadenaser.com/ser/2015/04/03/economia/1428049289_948959.html
- Cerver, R. y., & Graña, G. y. (2006; 2009).
- Cervera, R. y., Rubio, & Hava, S. y. (2006; 2008; 2014). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Eurofound. (2015). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- EUROFOUND. (2016). *Encuesta europea sobre calidad de vida (EQLS)*. Obtenido de <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-quality-of-life-surveys>.
- Fernández. (2013). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Graña, G. y. (2009). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Hirigoyen. (2001). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Hirigoyen. (2001). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Hirigoyen. (2001). <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Hirigoyen, & Piñuel. (2001; 2009).
- Iglesia, P. y. (2002). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Iglesia, P. y., & Cervera, R. y. (2002; 2006). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Jurado, & Arbonés. (2008; 2014). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Martha. (2010). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Matas, G. P. (03 de 11 de 2015). *Acoso laboral, una mina antipersona en el trabajo*. Obtenido de <https://www.huffingtonpost.es/gloria-poyatos-matas/acoso-laboral-una-mina->

an_b_8451024.html: https://www.huffingtonpost.es/gloria-poyatos-matas/acoso-laboral-una-mina-an_b_8451024.html

Nestor, P. (2014). *Repercusiones del Mobbing en la calidad de vida de las personas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/repercusiones-del-mobbing-la-calidad-vida-las-personas/>

Online, C. S. (2006). *MOBBING, UN TIPO DE VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO*. Obtenido de <http://www.navarro.cl/historico/mobbing/DOCS/mobbing.pdf>

Pantoja, N. I. (2014). *Repercusiones del Mobbing en la calidad de vida de las personas*. Obtenido de *Repercusiones del Mobbing en la calidad de vida de las personas*: <https://www.gestiopolis.com/repercusiones-del-mobbing-la-calidad-vida-las-personas/>

Pérez. (2005). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>

Piñuel. (2009). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>

revistaEkos. (2014). *¿Qué es el mobbing laboral? Ekos tu portal de negocios*, 1.

Riquelme. (2006). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>

Sociales, C. d. (2019). *EL ACOSO LABORAL EN EL ECUADOR*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/acoso-laboral-ecuador.html>

Torres, E. H. (2018). *ACOSO LABORAL O MOBBING*. Obtenido de *ACOSO LABORAL O MOBBING*: <https://derechoecuador.com/acoso-laboral-o-mobbing/>

Trujillo, F. (2017). *El riesgo del acoso laboral en España y el importante papel preventivo de las empresas*. Obtenido de <https://blogbvelearning.wordpress.com/2017/01/26/el-riesgo-del-acoso-laboral-en-espana-y-el-importante-papel-preventivo-de-las-empresas/>.

Velázquez. (2002). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>

Zuñiga, G. (2014). *MOBBING, UNA EPIDEMIA EN EL ÁMBITO LABORAL*. *UNAM-DGCS-650*, 1.