

**Mobbing a través del Teletrabajo**

**Fernanda MontenegroRodríguez**

**Laura Isabella Rodríguez Zambrano**

**Gabriel Andrés Herrán Becerra**

**Dirigido por:**

**Christian Yamir Mora Bustos**

**Psicólogo**

**Universidad Santo Tomás**

**División de Ciencias de la Salud**

**Facultad de Psicología**

**Bogotá**

**2020**

**Tabla de Contenido**

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| Resumen .....                                             | 4   |
| Abstract.....                                             | 5   |
| Introducción.....                                         | 6   |
| Justificación .....                                       | 8   |
| Problematización .....                                    | 10  |
| Objetivos.....                                            | 15  |
| Objetivo General.....                                     | 15  |
| Objetivos Específicos .....                               | 15  |
| Marco Teórico .....                                       | 15  |
| Marco Disciplinar .....                                   | 15  |
| Marco Interdisciplinar.....                               | 27  |
| Marco Legal.....                                          | 29  |
| Metodología.....                                          | 34  |
| Descripción de Estrategias y Técnicas .....               | 36  |
| Instrumentos.....                                         | 36  |
| Participantes.....                                        | 38  |
| Procedimiento .....                                       | 39  |
| Consideraciones Éticas .....                              | 41  |
| Resultados.....                                           | 44  |
| Discusión de los Resultados .....                         | 59  |
| Conclusiones.....                                         | 65  |
| Aportes, Alcances, Limitaciones y Sugerencias.....        | 67  |
| Aportes.....                                              | 67  |
| Limitaciones.....                                         | 69  |
| Sugerencias .....                                         | 69  |
| Referencias .....                                         | 70  |
| ANEXOS.....                                               | 82  |
| Anexo 1: Revisión inicial artículos.....                  | 88  |
| Anexo 2: Artículos seleccionados mayor puntuación.....    | 99  |
| Anexo 3: Autores representativos del mobbing.....         | 107 |
| Anexo 4: Textos Teletrabajo.....                          | 108 |
| Anexo 5: Textos mobbing en relación con teletrabajo ..... | 109 |

**Índice de Tablas**

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. <i>Autores del Mobbing</i> .....               | 19 |
| Tabla 2. <i>Leyes y Estatutos del Mobbing</i> .....     | 30 |
| Tabla 3. <i>Leyes y Estatutos del Teletrabajo</i> ..... | 33 |
| Tabla 4. <i>Fuentes de Investigación</i> .....          | 40 |
| Tabla 5. <i>Consecuencias del Mobbing</i> .....         | 53 |
| Tabla 6. <i>Consecuencias del Teletrabajo</i> .....     | 55 |

**Índice de Figuras**

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Figura <i>Forma de Trabajo antigua vs Teletrabajo</i> ..... | 26 |
|-------------------------------------------------------------|----|

### Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación del mobbing en el teletrabajo y sus consecuencias a nivel físico y psicológico en relación con los riesgos laborales en organizaciones formales. Esto se llevó a cabo mediante un estudio hermenéutico para la interpretación e inferencia de los hallazgos encontrados a lo largo del proceso investigativo, a través de un análisis documental desarrollado en dos fases, exploratoria y descriptiva, para seleccionar los textos pertinentes para el presente estudio, refiriendo autores como Leymann, Hirigoyen, Einarsen y Piñuel y Zabala al hablar del concepto de mobbing, así como textos de investigaciones previas al respecto del teletrabajo, del mismo modo que se incluyó la legislación que rige a ambos conceptos. Seguido a esto se indagó en torno a la presencia de este fenómeno en el teletrabajo, puesto que es una modalidad que cumple con las características de un trabajo normal y el mobbing figura como uno de los riesgos psicosociales que tiene efectos negativos a nivel físico y psicológico en el teletrabajador y en las organizaciones. Finalmente, se concluyó que el mobbing puede presentarse en el teletrabajo generando consecuencias que se sobreponen a los beneficios de esta modalidad, afectando distintas dimensiones en la vida de los trabajadores trayendo repercusiones a futuro.

**Palabras clave:** mobbing, teletrabajo, riesgos psicosociales, consecuencias

### **Abstract**

The present research aimed to identify the relationship of mobbing in telework and its consequences at a physical and psychological level in relation to occupational hazards in formal organizations. This was carried out through a hermeneutical study for the interpretation and inference of the findings found throughout the research process, through a documentary analysis developed in two phases, exploratory and descriptive, to select the pertinent texts for the present study, referring to authors such as Leymann, Hirigoyen, Einarsen and Piñuel and Zabala when talking about the concept of mobbing, as well as texts from previous research on teleworking, in the same way that the legislation governing both concepts was included. Following this, the presence of this phenomenon in teleworking was investigated, since it is a modality that meets the characteristics of a normal job and mobbing appears as one of the psychosocial risks that has negative effects on a physical and psychological level. in the teleworker and in organizations. Finally, it was concluded that mobbing can occur in telework, generating consequences that overlap the benefits of this modality, affecting different dimensions in the lives of workers, bringing repercussions in the future.

**Keywords:** mobbing, telework, psychosocial risks, consequences.

## Introducción

La internet es una herramienta que ha ido produciendo cambios en las dinámicas sociales de manera constante desde su aparición hace más de tres décadas, sin embargo, en los tiempos más recientes estos han sido mucho más acentuados, más aún con el uso de las nuevas tecnologías. Estas han hecho posible la educación a distancia que implementan distintas instituciones para impartir clases sin que sea necesario el escenario físico tradicional.

Del mismo modo ocurre con las formas de trabajo, pues cada vez más en Colombia y en todas partes del mundo están implementando la modalidad de trabajo a distancia, la cual ha permitido además que muchas empresas sigan funcionando aun en medio de la coyuntura por emergencia sanitaria que se vive a nivel mundial por causa del Covid-19. Esta modalidad de trabajo es la llamada teletrabajo, cuya implementación se incrementa cada vez más por parte de las organizaciones, generando nuevos escenarios de interacción para los sujetos que hacen parte de la dinámica laboral: jefes, trabajadores, compañeros.

Dentro de esta nueva dinámica, surgen entonces diversas situaciones novedosas que resultan de gran interés investigativo para muchas áreas del saber, tal es el caso del fenómeno que se abordará en esta investigación, el mobbing o acoso laboral, puesto que se trata de una problemática que afecta tanto a las organizaciones como al trabajador, desmejorando su desempeño, siendo una situación que persiste en las organizaciones alrededor del mundo y en Colombia, como lo afirma Einarsen (2000), quien señala que el acoso laboral repercute no solo a nivel psicológico sino también económico, pues está directamente relacionado con la disminución de productividad, el ausentismo y la rotación.

En un estudio realizado sobre acoso psicológico por la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2004), en conjunto con las organizaciones Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (FISO) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), encontraron que la prevalencia de la violencia psicológica con énfasis en el abuso verbal en Brasil es del 39.5%, en Bulgaria es del 32.2%, y por encima del 67% en Australia. Seguidamente, se centraron en el acoso por intimidación, obteniendo cifras de 15.2% en Brasil, 30.9% en Bulgaria y 10.5% en Australia. Este estudio muestra elevadas cifras en cuanto a la presencia de mobbing en las distintas empresas y de las consecuencias negativas que tiene para el trabajador en las dimensiones económica, social, laboral, psicológica, entre otras.

El mobbing es un tema ampliamente abordado, sobre todo cuando se trata de organizaciones con modalidad presencial, sin embargo, el presente estudio pretende ahondar en la

relación que tiene este fenómeno con la implementación de las nuevas tecnologías en el trabajo, tal es el caso del teletrabajo. En este contexto se encuentran algunos vacíos importantes de ser considerados, ¿los trabajadores no presenciales pueden ser víctimas de mobbing trabajando desde sus casas?, ¿qué relación existe entre el mobbing y el teletrabajo? y ¿qué consecuencias pueden desencadenarse si se presenta una relación entre ambos constructos?

El teletrabajo se crea con ayuda de las nuevas tecnologías, pues hace referencia al uso de estas en el quehacer diario al realizar trabajo a distancia. Esta nueva forma de trabajo es la sumatoria entre distancia, trabajo y el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (Osio, 2010).

El Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación de Colombia (MinTIC) realizó un proyecto de implementación del teletrabajo, en el cual puede observarse una reducción en cuanto a los costos relacionados con la planta física en un 18%, aumento en la productividad de las organizaciones en un 23%, y un 25% de reducción de retiro voluntario de empleados y la disminución de ausentismo en un 63%” (Molano y Pardo, 2012).

Tal como afirman Molano y Pardo (2012), el teletrabajo puede traer grandes beneficios a una organización y en el caso de Colombia es una medida que va en aumento y que llegó para quedarse, lo cual queda demostrado en la actualidad, ya que es una de las principales medidas de protección para los trabajadores puesta en práctica por las empresas colombianas ante la amenaza del Covid-19.

Puesto que la modalidad de trabajo virtual o teletrabajo está en aumento constante, se vuelve más importante tener más conocimiento e información en el tema, que permita evitar riesgos psicosociales que puedan llevarse a cabo bajo esta forma de interacción, como es el caso del mobbing y facilitar su detección y control. Esta investigación pretende entonces, clarificar los constructos mobbing y teletrabajo a partir de una revisión bibliográfica, que permita definir la presencia de este fenómeno en la modalidad de trabajo virtual para lograr describir las consecuencias que genera en las personas y en las organizaciones.

### Justificación

El mobbing o acoso laboral es una problemática de interés para la salud pública, que se encuentra tipificado y catalogado dentro de los principales tipos de violencia en el trabajo que afectan la calidad de vida de los trabajadores, de acuerdo con la ley 1010 Congreso de la República (2006). Es por esto que el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021 que se estipuló en Colombia, dedica a este tema un apartado llamado “Protección de la salud de los trabajadores”, donde se establece el deber que tienen las empresas de proveer la protección tanto de forma física como mental de los trabajadores y ejecutar planes de acción, promoción y prevención en pro de su bienestar (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

Por otro lado, resulta de gran interés para esta investigación el teletrabajo, al ser un espacio laboral cada vez con mayor auge, pues tal como hace referencia MinTIC, este replantea los modelos laborales que se habían tenido en cuenta y aprovecha la tecnología con el fin de beneficiar al trabajador, dado que a través de su implementación, el teletrabajador puede administrar mejor su tiempo y mejorar su calidad de vida, mientras que las organizaciones pueden reducir sus costos y vincular a personas con discapacidad o madres lactantes, además hace posible la incorporación de personas de otros lugares del mundo a una organización, todo lo cual representa un potencial para la economía (Molano y Pardo, 2012).

Según De Miguel y Prieto (2016), identificar el mobbing en todo tipo de organizaciones es importante, ya que se trata de un problema grave que afecta a los trabajadores y es un factor preocupante que se incluye dentro de los riesgos psicosociales, convirtiéndose entonces en una problemática para la cual se requiere una disminución significativa por medio de leyes y decretos que protejan al empleado dentro de su lugar de trabajo, pues el acoso perjudica al trabajador tanto psicológica como física y socialmente, afectando su rendimiento en las labores dentro de la organización. La Organización Internacional del Trabajo define los factores de riesgo psicosocial como:

[...] las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden en función de las percepciones y la experiencia – tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral. (OIT, 2016)

Un informe del Ministerio del Trabajo colombiano (MinTrabajo) publicado en prensa en el 2019, reportó el número de denuncias realizadas por causa del mobbing desde la expedición de

la ley 1010 de 2006, la cual protege al trabajador en cuanto a acoso laboral se refiere. Este informe registró 370 querellas correspondientes al primer semestre del 2017, 1400 quejas en las 2018 y 775 denuncias a lo largo del año 2019. Como puede observarse se trata de cifras altas que hablan de casos asociados con esta problemática, por lo cual amerita ser abordada en términos investigativos, ya que afecta la productividad de las organizaciones, las políticas de un país, los intereses en cuanto a salud pública y el desarrollo económico, así como la salud física y mental del trabajador, sus relaciones interpersonales y su estabilidad económica, entre otros (El Tiempo, 2019).

Según Romero (2017), el mobbing se presenta en cualquier espacio laboral, en tanto que el trabajo configura la forma en que las personas estructuran su tiempo y establecen relaciones interpersonales, así como proporciona una identidad al trabajador. Por estas razones el trabajo evoluciona generando nuevas formas para ser llevado a cabo, como lo es a través de la utilización de las nuevas tecnologías que entre los siglos XX y XXI se han caracterizado por facilitar a las personas el desarrollo de sus labores desde cualquier parte del mundo, haciendo posible acceder a toda la documentación e información de su oficina sin necesidad de acercarse a ella, creando de esta forma el teletrabajo (Thompson, 2015). En el año 2012 por medio de la Presidencia de la República, MinTIC y el MinTrabajo, se implementa la ley 1221 del Congreso de la República (2008) que protege los derechos de los trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo.

[El] teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (Congreso de la República, 2008)

De esta manera se promueve que las organizaciones en Colombia adopten el teletrabajo como una nueva modalidad de empleo en el país.

En este sentido, el propósito de esta investigación se orienta a identificar la relación del mobbing con el teletrabajo y conocer sus consecuencias a nivel físico, psicológico y organizacional, debido al vacío de conocimiento que existe en cuanto al tema del acoso en el plano laboral virtual, y que adquiere cada vez mayor importancia, ya que la implementación del teletrabajo en Colombia ha aumentado casi 400% en lo que va de 2020, contribuyendo con la economía de las organizaciones y del país y reduciendo los niveles de desempleo (MinTic, 2020).

Siendo el teletrabajo una modalidad laboral, es entonces un espacio en el que existe la posibilidad de que se presenten fenómenos organizacionales como el mobbing, más tratándose de

una forma de trabajo cuya implementación por parte de las diversas organizaciones va incrementándose cada vez más. En este sentido, el presente estudio se aboca a la ampliación del conocimiento e información al respecto de este tema que permita prevenir la presencia de acoso laboral en esta nueva modalidad de trabajo, o bien detectarla y controlarla.

La disciplina a la que da mayor importancia este trabajo investigativo es la psicología, puesto que es allí donde se considera que existe mayor vacío de conocimiento, siendo además de sumo interés en esta área, pues se trata de un fenómeno organizacional que se convierte en una problemática sociolaboral, para la cual distintos países han adoptado medidas con el fin de reducir en lo posible las consecuencias negativas enmarcadas en los riesgos psicosociales, lo cual hace parte del estudio de la psicología organizacional (González, Giachero y Delgado, 2012).

Este estudio se realizó por medio de una investigación documental de corte cualitativo alrededor de los dos conceptos centrales: teletrabajo y mobbing, estableciendo como pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el mobbing y el teletrabajo y cuáles son sus consecuencias? Se pretende extraer la mayor cantidad de información para así poder llegar a resolver la pregunta problema planteada por medio de un análisis hermenéutico.

La línea de investigación sobre la que se va a trabajar es psicología y desarrollo social de las organizaciones y el trabajo, la cual se encuentra en el grupo de *Psicología, Salud y Calidad de Vida*. Este estudio contribuye a dicha línea puesto que se trata de una problemática que afecta la calidad de vida de los trabajadores y su desempeño laboral, ocasionándole consecuencias físicas y psicológicas que repercuten negativamente en diferentes áreas de su vida.

### **Problematización**

En la actualidad las organizaciones han optado por implementar nuevas modalidades de trabajo, entre las que se encuentra el teletrabajo, con el fin de reorganizar su gestión y mejorar su productividad, interpretándose como un “privilegio” para sus trabajadores; sin embargo, así como en cualquier otro ámbito de trabajo, se pueden presentar problemas como abuso de poder, sobrecarga laboral, conflictos personales y organizacionales, que desencadenan en acoso laboral o mobbing (Oviedo y Vásquez, 2016).

Desde la modernidad se transforma la visión del trabajo y comienza a ser entendido como necesario para el desarrollo de la autonomía de cada individuo, además de ser un bien colectivo; es decir, que gracias al trabajo propio se obtienen medios para vivir y se genera la capacidad de apropiárselo. El trabajo comienza a resignificarse como una actividad creadora, sinónimo de obra, y se convierte en el eje fundamental de la sociedad (Blanch, Espunny, Gala y Artiles, 2003).

El trabajo, según (Levaggi, 2004), se define como una serie de actividades que realiza el ser humano, que pueden ser remuneradas o no, orientadas a la prestación de un bien o un servicio, o bien satisfacer necesidades de una comunidad. Sin embargo, también hace referencia a “trabajo decente” como un concepto que engloba varios aspectos de la definición de trabajo e incluye nuevos elementos como los derechos laborales, protección social y todo lo relacionado con un empleo digno e incluyente que proteja y brinde oportunidades de desarrollo al trabajador.

Por otra parte, el Código Sustantivo del Trabajo lo define como “[...] toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo” (Ministerio de Protección Social, 2011). Esta definición coincide con la propuesta por la OIT mencionada anteriormente, en cuanto a que se trata de la prestación de un servicio, sin embargo, agrega una normativa legal dentro de la cual debe enmarcarse esta actividad, a través del cumplimiento de un contrato que garantice los intereses tanto del contratante como del trabajador (MinTrabajo, 2020).

De acuerdo con estas definiciones, el trabajo está sometido a leyes para el beneficio de las dos partes involucradas y se relaciona directamente con el mobbing, debido a que este es una problemática que ocurre en el espacio laboral y afecta los derechos de los trabajadores. El mobbing es un concepto que hace referencia a una conducta hostil o inmoral hacia un empleado o empleador en una organización específica que, además de las consecuencias físicas y psicológicas, trae consigo también una ruptura en el contexto social, quebrando las relaciones interpersonales del sujeto (González et al., 2012; Orozco y Londoño, 2013).

Otra definición brindada por Leymann (1990), expone al mobbing o terror psicológico como una forma hostil que sostiene una o varias personas hacia otra de manera prolongada por un periodo de seis meses, ocasionándole consecuencias físicas y psicológicas.

La violencia psicológica según Forastieri (2016, citado en Moore, 2018), puede incluir abuso verbal, acoso sexual o psicológico, intimidación y amenazas, y a su vez: “La definición incluye aislar a las personas, manipular reputaciones, retener información, asignar tareas que no coinciden con las capacidades y asignar metas y plazos imposibles” (p. 2). Todo esto lo convierte en un fenómeno que al afectar a las personas tanto física como psicológicamente, se vuelve una problemática, cuyo estudio e investigación resultan de gran importancia.

El otro concepto central de la investigación es el teletrabajo, que en Europa a finales de la década de los 90s se volvió una forma de trabajo más flexible, para la cual los instrumentos tecnológicos como computadoras, teléfonos móviles y software sofisticado se transformaron

en las principales herramientas (Tavares, 2017). En Colombia se ha ido implementado en los últimos tiempos cada vez más, generando distintos retos empresariales para poder llevar a cabo esta nueva forma de trabajo, como desafíos en cuanto al control empresarial, productividad, políticas, cultura organizacional y costos, entre otros; dado que el teletrabajo es sinónimo de innovación organizacional (MinTIC, 2012).

En el año 2018 se realizó un estudio por parte de MinTIC en Colombia donde se registraron 122.278 teletrabajadores, superando así la meta trazada en el Plan Nacional de Desarrollo, que se ubicaba en 120 mil empleados remotos. Las ciudades con mayor número de teletrabajadores son Bogotá y Medellín, pues cuentan con un promedio de 56.500 trabajadores involucrados en esta nueva modalidad de empleo (MinTIC, 2018).

En un estudio realizado por la Global Union in Commerce, Services and Related Sectors (UNI), se revela un incremento en los empleos tecnológicos y digitales que repercute en el bienestar y dignidad en el trabajo, pues el aumento del uso de tecnología brinda una sensación de control y acoso, lo que ocasiona estrés en los trabajadores, intensificando el trabajo y la presión, pues los límites entre el tiempo personal y el de trabajo se vuelven difusos, afectando así la percepción de trabajo digno (Pilinger, 2017). Por su parte, el MinTIC (2020) considera el teletrabajo como un ahorro de tiempo y dinero, que a su vez contribuye a mejorar la movilidad, a disminuir el cambio climático y contribuye a la generación de ciudades más sostenibles. Asimismo, se considera como una ganancia el compartir más tiempo en familia o en otras actividades, destacando, además, el aporte y apoyo brindado a personas con discapacidad, quienes se ven beneficiadas en su salud al estar en un lugar donde se cumplen los requerimientos para ejercer un cargo.

El teletrabajo se ha convertido en una herramienta necesaria para la transformación laboral, social y económica a nivel nacional e internacional, siendo considerado un fenómeno de desarrollo organizacional. Es allí donde se hace importante hablar sobre la salud y seguridad en el trabajo, las cuales según la OIT son un principio de protección hacia los trabajadores por parte de las empresas que atiende a las enfermedades y accidentes laborales, ya que según la misma entidad cada año mueren dos millones de personas a causa de estos padecimientos y contingencias organizacionales (Bonilla, Plaza, De Cerquera y Riaño, 2014).

Según Lanata (2018), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) es un tema de gran importancia para los trabajadores, debido a que los sujetos dentro de una organización siempre están expuestos a determinados factores de riesgo que le afectan dentro de su vida laboral, social y organizacional. Los factores de riesgo se encuentran tanto en el trabajo

tradicional como en las nuevas formas que incluyen medios tecnológicos como el teletrabajo, según lo indica Levaggi (2004). De acuerdo con este concepto, todo lo que afecta el bienestar del trabajador dentro y fuera de la organización en conexión con su trabajo está relacionado con los riesgos laborales, en los cuales se encuentra inmerso el mobbing.

Identificar el mobbing en todo tipo de organizaciones es importante, ya que se trata de un problema grave que aqueja a los trabajadores y es también un factor preocupante que se incluye dentro de los riesgos psicosociales. La inclusión de dicho fenómeno dentro de los riesgos psicosociales se hizo necesaria debido a la falta de regulación de las conductas constitutivas y sus alarmantes consecuencias y a la inadecuada dirección y organización empresarial, además de las cifras que aumentan haciendo que sea cada vez más difícil ignorar esta problemática, convirtiéndola en un tema de gran interés para desarrollar en futuras investigaciones (De Miguel y Prieto, 2016)

MinTrabajo realizó una investigación en el primer semestre de 2018, donde se calculó que menos del 10% de 1406 casos que se reportaron de acoso laboral han tenido algún tipo de retribución a favor del demandante. La Universidad Libre en el mismo año, por su parte, realizó un informe sobre las cifras de mobbing en el país, afirmando que estas pueden incrementarse hasta un 50% al finalizar el año. Además, se evidenció que 70% de las víctimas de acoso laboral no denuncian por miedo a perder su trabajo y por la falta de información, pues solo 3 de cada 10 empleados conoce la ley 1010 del 2006, la cual regula este tipo de violencia (Universidad Libre, 2018).

Lo anterior permite comprender que el mobbing es una de las problemáticas que figura entre los factores de riesgo que puede presentar un teletrabajador en su entorno laboral, que desencadena consecuencias a nivel físico, psicológico, social y organizacional (Oviedo y Vásquez, 2016), por lo que surge la pregunta problema ¿Qué relación existe entre el mobbing y el teletrabajo, y cuáles son sus consecuencias? Pues, está claro que el teletrabajador está expuesto a ciertos riesgos laborales como el mobbing, pero este tema no es ampliamente estudiado, pues no se ha profundizado en las consecuencias que genera la relación entre el mobbing y el teletrabajo, y se halla un vacío de conocimiento que constituye un problema ya que, sin la suficiente información no pueden tomarse medidas preventivas o acciones frente a esta relación. Así pues, la realización de un análisis documental permite el surgimiento de nuevo conocimiento en este tema tan importante en la actualidad, de acuerdo con Dulzaides y Molina (2004), que hace posible reconocer la relación de ambos conceptos. Es necesario indagar en la mayor cantidad de investigaciones de cada tema para así lograr una definición de ambos constructos que permita

comprender la resulta de la unión del mobbing y el teletrabajo, así como sus consecuencias físicas, psicológicas y emocionales. Para ello, se toma como referente el paradigma interpretativo hermenéutico, pues este abarca las corrientes humanístico-interpretativas, que se interesan por el significado de una vida social y de las acciones humanas (Ajjawi y Higgs, 2007), en coherencia con la línea de investigación abordada.

Con la resolución de los objetivos que dan respuesta a la pregunta de la presente investigación, se aporta a la disciplina de la psicología información sustancial, fundamentalmente en la línea de psicología y desarrollo social de las organizaciones y el trabajo que se encuentra en el grupo de Psicología, Salud y Calidad de Vida y pretende, desde la psicología organizacional y del trabajo, profundizar en los fenómenos que pueden presentarse en cualquier entorno de trabajo, estudiar y comprender la relación que se forja entre la realidad de un trabajo actual y la disciplina, así como estudiar los roles profesionales e interacciones al momento de ser parte de un contexto en particular (Universidad Santo Tomás, 2017).

Así pues, la presente investigación contribuye a ampliar el conocimiento en torno a la principal nueva forma de trabajo: el teletrabajo, y brinda información acerca de los distintos tipos de interacción que pueden desencadenarse en su labor, útil para futuras investigaciones orientadas a desarrollar estrategias para su prevención. Además, contribuye a la comprensión de otros nuevos conceptos asociados a estos de gran interés para la psicología del trabajo, como el clima organizacional, pues deja de pensarse la presencialidad como un requisito para dar cuenta de este concepto y se posibilita su existencia en espacios virtuales.

Esta investigación se llevó a cabo en el contexto de la coyuntura actual de emergencia sanitaria motivada por el Covid- 19, durante la cual se incrementó el teletrabajo a nivel nacional en 400% en comparación con los dos años anteriores, según MinTIC (2020), lo que le otorga mayor relevancia a la contribución al conocimiento, pues aunque se encuentran diversos artículos de investigación y libros de mobbing y teletrabajo, la información contenida en estos suele ser repetitiva, lo cual limita la profundización de antecedentes investigativos.

### **Pregunta de Investigación**

¿Qué relación existe entre el mobbing y el teletrabajo, y cuáles son sus consecuencias?

## Objetivos

### Objetivo General

Identificar la relación del mobbing en el teletrabajo y sus consecuencias a nivel físico y psicológico en cuanto a los riesgos laborales en organizaciones formales.

### Objetivos Específicos

- Clarificar los constructos del mobbing y el teletrabajo.
- Definir la presencia del mobbing en el teletrabajo.
- Describir las consecuencias del mobbing en el teletrabajo en relación con los riesgos psicosociales.

## Marco Teórico

### Marco Disciplinar

Según Jahoda (1987, citado en Ribeiro 2014), la acción de trabajar trae consigo disciplina, constancia y motivación, y no solo habla del salario o dinero, sino también de los sentimientos y reacciones que genera tener un empleo. Por otro lado, la Real Academia Española (2019) define trabajo como “la aplicación de esfuerzo físico o mental a un propósito”, y también como “el empleo, ocupación, etc., como fuente de ingresos personales”; de allí se deduce que se necesita la realización de un gran esfuerzo para que este sea bien retribuido.

En la modernidad occidental, el trabajo fue considerado como factor de desarrollo familiar, social, organizacional y personal, así como también una fuente de riqueza, dignidad y sentido de identidad, es decir que la labor que sea asalariada o a cambio de la cual se reciba una retribución se define como un trabajo (Blanch et al., 2003). Sin embargo, Jahoda (1987, citado en Ribeiro, 2014), menciona que también es trabajo cuando una persona hace actividades por su propia cuenta sin necesidad de un factor monetario a cambio, por ejemplo, las obras sociales, las cuales no son pagadas con dinero, pero sí enriquecen el conocimiento del ser humano que lo desarrolla.

Por otra parte, de acuerdo con Castañeda y Enríquez (2006), el término de trabajo se ha ido expandiendo para incluir temas como flexibilidad, trabajo en equipo, autogestión, outsourcing y contratos por prestación de servicios, sobre todo cuando se trata de emprendimiento, creatividad, innovación, entre muchos otros. El trabajo por redes requiere del desarrollo de

nuevas competencias y habilidades en diversos ambientes, enfrentándose a situaciones y ámbitos novedosos que generan un sentido de pertenencia al trabajador (Castañeda y Enríquez, 2006).

En cualquier modalidad de trabajo existen diversos tipos de riesgos, es por esto por lo que se estableció el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el artículo 2.2.4.6.4, el cual

[...] consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. (MinTrabajo, 2016, p. 89)

Los riesgos psicosociales inmersos en el SG-SST, se refieren a

[...] situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente; estos afectan habitualmente de forma importante y grave la salud del trabajador, mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves. (Moreno, 2011, p. 8)

Estos riesgos pueden influir sobre el trabajador, afectando su salud física y mental, debido a que abarcan aspectos como la ergonomía, el estrés, la ansiedad, el aislamiento y el acoso laboral (mobbing), entre otros.

El mobbing es considerado como un factor de riesgo psicosocial ya que, como se ha mencionado anteriormente afecta directamente la salud del empleado durante y después de su jornada de trabajo, así que se considera como uno de los principales causantes de enfermedades y accidentes laborales (Gil, 2009).

La OIT define al mobbing como:

[...] acoso laboral como la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta (OIT, 2020, p.1)

Lorenz (1991) fue el primero en referirse al término “mobbing” como un grupo de animales que acosaban a uno solitario de manera excesiva (Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007), mientras que Leymann (1996) adoptó el término al observar este tipo de conductas en el ámbito del trabajo señalando que “bullying” aplica a las agresiones sociales que ocurren entre los niños y adolescentes, proponiendo que el “mobbing” hace referencia a comportamientos hostiles

en el caso de adultos; el mismo autor afirma que no empleó el término inglés “bullying” que usaban algunos investigadores, puesto que este se refería a una amenaza y/o agresión física. Por su parte, otros autores que adoptaron la palabra “mobbing” fueron Einarsen y Skogstad (1996), quienes refieren “[...] una persona se define como intimidada si es sometida repetidamente a actos negativos en el lugar de trabajo. Sin embargo, para ser víctima de tal intimidación, uno también debe sentir inferioridad al defenderse en la situación real.” (p. 187).

Estudios realizados, principalmente en organizaciones colombianas, entre los que resalta Peralta (2004), definen el mobbing como un conflicto organizacional que se manifiesta a partir de conductas hostiles por parte de una persona hacia otra, las cuales pueden traer consigo consecuencias y afectaciones a nivel psicológico en las víctimas y en algunos casos también en los victimarios, cuyo sinónimo se conoce como “psicoterror laboral”. Por otro lado, para Romero (2006), el mobbing se trata de un proceso de destrucción que consiste en la ejecución de actos hostiles hacia las víctimas junto con un continuo maltrato verbal, un hostigamiento que suele producirse de manera activa por medio de insultos, gritos, humillaciones, falsas acusaciones, entre otras, que reducen la efectividad de la persona afectada en el trabajo y representa consecuencias radicales tanto para su vida laboral como personal. Es así como el llamado “psicoterror” o acoso laboral tiene como objetivo intimidar, reducir y consumir emocionalmente a la víctima con tal de eliminarla de la organización o hacerle la vida imposible.

Peralta (2004) refiere que la situación de acoso psicológico surge como producto de un liderazgo erróneo, que conduce a un manejo inadecuado de las tareas del trabajador, sus habilidades y sus capacidades para el desarrollo de las labores diarias en la organización, estas conductas inapropiadas pueden generar en las víctimas problemas psicológicos, al punto de ser remitidas a consulta psicológica por sus afectaciones, en algunos casos se ha llegado a detectar paranoia, depresión maníaca y en ocasiones conductas de agresión, lo que resulta en distintas problemáticas relacionadas con el desarrollo de la vida de las personas, como por ejemplo, restricción en la comunicación, reestructuración de la organización, ataques a la vida privada, discriminación y amenazas verbales (Leymann, 1996).

En el ámbito internacional, es posible encontrar perspectivas como la de la Comisión Europea en 1995, la cual creó un informe denominado Randstad (2003), que afirma que el mobbing consiste en “[...] incidentes de abuso hacia una persona, con amenazas o asalto en circunstancias relacionadas con su trabajo que implican un desafío implícito o explícito a su seguridad, bienestar o salud.” (p. 8), y también se puede definir como:

comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de 'hacerle el vacío'. (Unión Europea, 2001, citado en Cervera y Rojo, 2009, p.17)

En la actualidad, las personas pasan más tiempo trabajando que en su propio hogar, es por esto por lo que las interacciones juegan un papel muy importante para el ser humano dentro de este contexto, que no siempre son exitosas. En el mobbing existen varios actores para que este se lleve a cabo, como el acosador y acosado, sin embargo, en algunos casos no es solo un acosador, sino que se unen varios para maltratar a la víctima (García, Gómez y Riveros, 2016).

Los acosadores generalmente comienzan a atentar contra sus víctimas por diferentes razones, tales como celos, envidia, cualidades personales, razonamiento, inteligencia o simple intolerancia. El grado de complicidad de los compañeros también es un aspecto importante, ya que estos pueden apoyar las conductas de los agresores o simplemente guardar silencio y no mencionar nada acerca del suceso por miedo a perder su trabajo o a ser parte de acoso (Luna, Yela y Antón, 2003).

Otra de las causas que motiva el desarrollo del mobbing se da cuando el trabajador no permite ser manipulado por otro u otras personas del mismo grupo, convirtiéndose en potencial víctima de hostigamiento, así como situaciones personales o familiares que son positivas y anheladas por los otros trabajadores, pues aquellas personas que poseen cualidades o capacidades sobresalientes frente a las de sus compañeros, suelen ser atacadas y ser el blanco de acoso. El mobbing también está relacionado con el poder, pues el acosador intenta demostrar su alto nivel jerárquico y el alto poder que ostenta, usándolo como medio para amedrentar a sus compañeros y así lograr mantenerse y afianzar la posición que tiene (Trujillo et al., 2007).

A continuación, se exponen los distintos términos y definiciones que brindan diversos autores sobre el fenómeno del mobbing.

Tabla 1.

*Autores del Mobbing*

| Autor                             | Término                       | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Brodsky (1976)                    | Harassment                    | Intentos repetidos y persistentes por parte de una persona de atormentar, agotar, frustrar o lograr una reacción de otra persona; es un trato que se caracteriza por la provocación persistente, la presión, confrontación, intimidación u otros modos de comportamiento que causan incomodidad a otra persona. |
| Thylefors(1987)                   | Scapegoating                  | Una o más personas, durante un periodo determinado, son expuestas de modo repetitivo a acciones negativas por parte de uno o más individuos.                                                                                                                                                                    |
| Matthiesen, Raknes y Rokkum(1989) | Mobbing                       | Una o más conductas y reacciones duraderas y repetidas de una o más personas dirigidas a una o más personas de su grupo de trabajo.                                                                                                                                                                             |
| Leymann (1990)                    | Mobbing -Psychological terror | Comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas principalmente hacia una persona.                                                                                                                                                                                            |
| Kile (1990)                       | Health endangeringleadership  | Actos de humillación y acoso continuos de larga duración por parte de un superior, que son expresados abiertamente o de modo encubierto.                                                                                                                                                                        |
| Wilson (1991)                     | Workplace trauma              | La desintegración de la autoestima del empleado como resultado del tratamiento continuo, real o percibido, deliberadamente maligno o malévolo por parte de un empleado o un superior.                                                                                                                           |
| Adams (1992)                      | Bullying                      | Crítica continua y abuso personal en público o en privado, con el fin de humillar y degradar a una persona.                                                                                                                                                                                                     |
| Ashforth(1994)                    | Pettytyranny                  | Un líder utiliza su poder sobre los demás mediante la arbitrariedad y “autobombo”, despreciando a los subordinados, mostrando escasa consideración,                                                                                                                                                             |

| Autor                                  | Término                    | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        |                            | utilizando un estilo basado en la fuerza para la resolución de conflictos, impidiendo la iniciativa y utilizando castigos no contingentes.                                                                                                                                                            |
| Björkqvist Österman y Hjelt-Bäck(1994) | Harassment                 | Actividades repetidas con el fin de causar sufrimiento psicológico, aunque algunas veces también físico dirigido hacia uno o más individuos, que no son capaces de defenderse por sí mismos.                                                                                                          |
| Vartia (1993)                          | Harassment                 | Situaciones en las que una persona es expuesta repetidamente y durante cierto tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas.                                                                                                                                                            |
| Hirigoyen (2001)                       | Acoso Mortal               | Cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo. |
| Piñuel y Zabala (2001)                 | Mobbing/ Acoso psicológico | Continuo maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan cruelmente con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización a través de diferentes procedimientos.                                            |
| Einarsen(2000)                         | Work - place bulling       | Una situación donde uno o varios individuos perciben continuamente durante un período prolongado que son receptores de actos negativos de uno o varios individuos, en una situación donde el objeto del acoso tiene dificultad para defenderse de esas acciones.                                      |

Fuente: Elaboración propia, a partir de datos tomados de Einarsen (2000)

En la Tabla 1 se presenta una recopilación histórica de los autores del fenómeno mobbing a través del tiempo, ejemplificando el término y definición empleados por cada uno; esto le brinda a la investigación un recorrido histórico que permite observar la evolución del concepto mobbing mediante la comparación de autores y su recorrido por fechas, otorgando una definición de los distintos términos que se han utilizado para hacer referencia al concepto y a sus características.

### **Fases del Mobbing**

Leymann (1996) define en cuatro etapas típicas el acoso, la cuales describen cómo surge, su evolución y la mayoría de sus procesos:

1. *La aparición de algún incidente crítico:* luego de iniciado el hostigamiento psicológico al trabajador, la víctima presenta desorientación. El sujeto que tiene ciertas expectativas frente al clima laboral no entiende ni se explica por qué se le presiona, sin embargo, no actúa contra esto, pues espera que en un futuro próximo la situación se acabe y sea integrado a cualquier proyecto organizacional. Frente a la persistencia del hostigamiento, la víctima empieza a culparse a sí misma y a creer que ha fallado y que debe hacer algo consigo mismo para que el acoso cese. Empieza a analizar persistentemente sus errores generando malestar y preocupación que pueden terminar en trastornos del sueño e ideación suicida recurrente.
2. *La persecución sistemática:* esta fase igualmente es proporcionada por el acosador, caracterizándose por un aumento del acoso psicológico hacia la víctima a la cual desea intimidar, haciéndola pensar que con cualquier cosa que esta haga para defenderse solo se incrementará el problema. Se empiezan a generar amenazas de carácter punitivo, dirigidas hacia el estatus o seguridad de la víctima.
3. *La intervención de los superiores:* frente al incremento de presión a la víctima, esta puede decidir buscar la ayuda de personas que hagan parte de la organización para darle solución al problema, principalmente se busca a las personas que tienen un alto nivel jerárquico o que pueden intervenir e influir en las decisiones organizacionales, como superiores, representantes del personal, representantes sindicales, entre otros. Con temor de que esta dificultad repercuta en su vida laboral y cause problemas, la víctima procura que se entere la menor cantidad de personas posible, evitando que la situación sea de conocimiento público. Luego, el acosador generalmente tiende a buscar una justificación, pues considera que obtuvo acogida positiva por los nuevos participantes del conflicto frente a su comportamiento. Por su parte, después de lo sucedido, la víctima empieza a percibir rechazo y marginación y puede

experimentarlo de manera individual o grupal, pues es posible que otras personas sean también víctimas del mobbing en el mismo entorno. Es posible que, después de ser aislada, la persona experimente síntomas de ansiedad severos, seguidos por sentimientos de culpa y brotes depresivos (Leymann, 1996). Ante la insistente presión del acoso y la falta de recursos para enfrentar el problema, se va minimizando la fortaleza. Cuando la víctima se centra en sí mismo para soportar lo que sea necesario, entra directamente en lo que se denomina la espiral del mobbing (Barón, Munduate y Blanco, 2003).

4. *El abandono del trabajo*: Esta es la última fase, en esta se deteriora la salud del acosado obligándolo a que este se ausente en el trabajo. Las ideas de volver al mismo clima organizacional tienden, de repetir la presión que condujo a una baja médica, causa terror a la persona. La víctima de este fenómeno del mobbing opta por buscar más seguridad y soluciones ya sea dentro como fuera del dominio de la organización, por ejemplo, las personas mayores buscan una jubilación anticipada, mientras que los jóvenes prefieren permanecer más tiempo dentro de la organización pasando a un segundo plano lo que tengan que soportar.

Leymann (1996) afirma que existen repercusiones en la salud psicológica del trabajador derivadas del mobbing, un ejemplo claro es el estrés postraumático (TEPT), debido a que para la víctima de mobbing es negativo y hasta destructivo el tener que favorecer la estabilidad económica sobre la emocional y psicológica. Investigaciones señalan que el TEPT no es el único trastorno resultado del acoso laboral, sino también puede derivarse un trastorno de ansiedad, depresión mayor y ansiedad generalizada, los cuales afectan el adecuado desarrollo de los sujetos pertenecientes a la organización, ocasionando consecuencias negativas en sus vidas en general.

A su vez, González de Rivera (2005), citado en Giraldo, Aguilar y González (2009), afirma que el mobbing conlleva a que el sujeto caiga en un estado crítico depresivo, pues empieza a observarse una disminución en su autoestima y confianza en sí mismo, por lo que empieza a percibir que todo es su culpa y que no es eficaz, sintiéndose desmotivado. Estos comportamientos impactan a su vez en la relación con sus familiares y amigos, terminando algunas veces en alteraciones del sueño o de la alimentación. Es posible que la víctima de dicho fenómeno encuentre un refugio en conductas adictivas y perjudiciales como el alcohol y el tabaco entre otras.

Peralta (2006) habla de consecuencias que surgen a nivel emocional generadas debido a que la persona víctima de acoso laboral afronta conductas negativas que requieren de un gran

esfuerzo y desgaste a nivel psicológico, pues estas afectaciones son a nivel psicosocial por lo que pueden desencadenar irritación, baja autoestima e incluso manifestaciones psicosomáticas.

Según el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2015), se asocia el 0,84% de las posibles causas de suicidio a factores laborales; sin embargo, no se especifica el tipo de riesgo laboral que lo causa. Asimismo, como se menciona en el periódico El Tiempo (2018), se relacionan 9 suicidios argumentados con razones laborales en el transcurso de enero a agosto del 2018. Al respecto, Harasemiuc y Díaz (2013), mencionan que,

El estudio prospectivo de Georges Brousse 11 en 2008 puso de manifiesto una prevalencia de síntomas depresivos entre pacientes víctimas del acoso laboral de un 52% no produciéndose cambios a los 12 meses. Los resultados también mostraron una disminución significativa de los síntomas depresivos en los pacientes que dejaron de trabajar (p. 367).

Respecto a las consecuencias a nivel físico se generan trastornos del sueño como insomnio, los cuales podrían generar náuseas, migrañas, dificultad en la concentración y bajo rendimiento laboral. Asimismo, el individuo presenta cansancio y debilidad, sufriendo de desmayos continuos, temblores a nivel corporal, dolores musculares y dolores cervicales (Trujillo et al., 2007).

Por lo general, siempre que se habla sobre las consecuencias del fenómeno del mobbing, se mencionan sobre todo las que afectan directamente a las personas como las físicas y/o psicológicas; sin embargo, también deben tenerse en cuenta las consecuencias organizacionales.

En un estudio realizado por Einarsen, Raknes y Matthiesen (1994) cuyos resultados revelaron que los sujetos que observaban a otros trabajadores ser víctimas de mobbing, manifestaban una menor satisfacción en el control del trabajo, el liderazgo y el clima organizacional, y a su vez, sufrían conflictos de roles mayores en comparación con quienes no habían presenciado al fenómeno.

Al hablar de mobbing, debe considerarse el concepto de clima organizacional, el cual, según (Trujillo et al., 2007), es donde se originan los comportamientos y actitudes de los trabajadores en relación con el ambiente tanto interno como externo de la organización, refiriéndose al espacio laboral, cuya percepción por parte de los trabajadores así como la motivación que estos presentan para desarrollar sus actividades depende en gran medida de las organizaciones, afectando la forma en que se relacionan entre ellos desde cualquier dimensión jerárquica que existe en las empresas.

En cuanto al clima organizacional, este se ve alterado negativamente en aspectos como la colaboración, la calidad de las relaciones interpersonales, la cohesión, la confianza y la cooperación, del mismo modo que se incrementan los casos de accidentalidad por negligencia y el descuido. Así lo afirma Giraldo (2005), quien considera el clima organizacional (CO) como una organización que tiene influencia sobre el comportamiento de los sujetos que la componen, al igual que prácticas como liderazgo, conflictos, control y supervisión y asuntos asociados con el medio físico de la organización. Esto demuestra que el clima organizacional abarca aspectos importantes dentro de la organización y su funcionamiento.

Igualmente, resulta de gran importancia ahondar en el concepto de clima organizacional, puesto que este permite evaluar la viabilidad de la implementación de las nuevas formas de trabajo, y además se tendrá mayor conocimiento acerca de las dinámicas del sistema organizacional, las cuales son importantes de tener en cuenta dentro del ámbito empresarial que se está presentando en los últimos tiempos, pues la adopción de las nuevas tecnologías y el constante cambio en las formas de trabajo transforman la rigurosidad de la manera en que se desarrollan las relaciones internas de las empresas (González, 2017).

Como ya se ha referido con anterioridad, las organizaciones y empresas han ido transformándose y evolucionando, pues han optado por acoger nuevas tecnologías con el fin de que las diferentes labores que se desarrollan en los sitios de empleo, se faciliten para el trabajador así como para la empresa, ya que la distancia deja de ser un obstáculo para el desarrollo laboral y se brinda la posibilidad de un sencillo acceso a la documentación e información que el empleado requiere para realizar sus labores, sin necesidad de acercarse a su oficina (Thompson, 2015).

Las generaciones modernas incorporan estas nuevas tecnologías a la vida laboral, rompiendo con las rutinas implementadas por generaciones anteriores, ya no se pretende tener un empleo y horario presencial, sino que por el contrario, se busca olvidar las largas jornadas laborales y emplear nuevas formas de trabajo, con las que se pueda generar mayor productividad tanto para la empresa como para el trabajador, influyendo así en distintas dimensiones de la psicología organizacional (Thompson, 2015).

Las nuevas formas de trabajo son la respuesta de las organizaciones a las exigencias que se presentan en este nuevo siglo, ante una realidad socioeconómica que está en constante cambio, pues se exige a las empresas que sean más competitivas para poder sobrevivir y tener una mayor productividad, planteándose una producción orientada al consumidor, donde se responda a sus peticiones y demás exigencias, para lograr una creación oportuna en el momento indicado y a un coste competitivo, tal es el caso del teletrabajo, el cual resulta de este cambio en las estructuras

internas de las empresas, que permite la flexibilidad y evita rigidez frente a las decisiones y manejo del tiempo de los empleados (Hormigos, 2002).

El teletrabajo se crea con ayuda de las nuevas tecnologías, pues hace referencia al uso de estas en el quehacer diario, principalmente en el trabajo a distancia. Esta nueva forma de trabajo es la sumatoria entre distancia y trabajo, más el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC) (Osio, 2010). Según la OIT, el teletrabajo se define como “[...] una manera de organizar y realizar el trabajo a distancia con la asistencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador” (Cataño y Gómez, 2014, p.83).

En Colombia, según la ley 1221 de 2008, se define el teletrabajo como:

Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico (Congreso de la Republica, 2008).

Por otro lado, la Confederación Europea de Sindicatos (CES)(2002) lo define como:

[...] forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular. (CES,2002, p. 2)

A continuación, se presenta una comparación realizada por MinTICentre la forma de trabajo antigua y el teletrabajo como nueva forma de trabajo.

**Figura Forma de Trabajo antigua Vs Teletrabajo**

| ANTES                                                                                                                                | AHORA                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Horarios rígidos 8am - 5 pm                        |  Horarios flexibles de acuerdo a las necesidades del cargo y los resultados esperados |
|  Trabajo únicamente en la sede de la organización   |  Trabajo desde cualquier lugar                                                        |
|  Uso de computadores únicamente en la oficina       |  Dispositivos propios (BYOD)                                                          |
|  Sistemas de monitoreo y control físicos            |  Evaluación por resultados                                                            |
|  Reuniones laborales limitadas a encuentros físicos |  Reuniones virtuales con participaciones ilimitadas                                   |

Fuente: Oviedo y Vásquez (2016)

En Colombia, como se ha mencionado anteriormente, se implementa esta nueva forma de trabajo formalmente a partir de la promulgación de la ley 1221 (Congreso de la República, 2008), la cual establece en el artículo 2 las modalidades bajo las cuales se puede desarrollar el teletrabajo, a saber, (a) el teletrabajo autónomo, el cual está enfocado en trabajadores independientes o empleados que utilizan las TIC para desarrollar sus labores desde cualquier lugar elegido por el trabajador; (b) el teletrabajo suplementario, en el cual los trabajadores que cuentan con un contrato laboral, alternan su sitio de trabajo entre la empresa y cualquier otro sitio donde puedan tener acceso a una red, igualmente a través del uso de las TIC, no tienen un lugar definido para trabajar, sin embargo, para que se cumpla esta modalidad el trabajador debe desempeñar sus tareas al menos dos días fuera de la empresa; y (c) el teletrabajo móvil, en la cual los trabajadores utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas, de tal modo que les brinda la posibilidad de poder trabajar fuera de la oficina constantemente.

La implementación de estas nuevas formas de trabajo flexible en distintas organizaciones ha ayudado a que evolucionen las relaciones laborales, proporcionando a los trabajadores control sobre su tiempo y autonomía sobre el cumplimiento de sus tareas y objetivos. Lo cual ayuda a que

la calidad de vida de los trabajadores mejore generando un aumento en la productividad de las organizaciones (Molano y Pardo, 2012).

En este sentido, la sostenibilidad organizacional es el punto clave que relaciona el teletrabajo con las empresas, ya que se han planteado por ley o por las mismas obligaciones organizacionales, por lo que el deber de las organizaciones en lo que se refiere a la protección del teletrabajador debe ser que este cuente con todas las condiciones de seguridad social que estipula la ley como afiliación a la administradoras de riesgos laborales (ARL), a las entidades prestadoras de salud (EPS) y demás prestaciones sociales. Es por esto por lo que se requiere de una cultura organizacional correcta, dado que la implementación de estas nuevas formas de contratación que rompen con los esquemas convencionales debe contar con bases fuertes y normas claras que velen por el bienestar del trabajador (Contreras y Rozo, 2015).

Así pues, los beneficios que el teletrabajo trae consigo son mayor productividad equivalente a mejores ingresos, reducción de mantenimiento en planta, reducción de costos de hardware y software, mejoramiento de las condiciones de reclutamiento, mejor calidad de vida para los trabajadores, inclusión sociolaboral, entre otras (Molano y Pardo, 2012).

No obstante, es posible hablar de consecuencias negativas como lo menciona Azabache (2018), quien afirma que la propia imagen dentro de la empresa se va perdiendo, llegando a sentir el trabajador desamparo por parte de la empresa o que no le toma en cuenta para promociones o algunas tareas por estar ausente. Del mismo modo que Acevedo, Restrepo y Orjuela (2018) sostienen que la persona puede experimentar sensación de soledad y bajo o nulo acompañamiento por parte de superiores y compañeros, así como sentirse aislados físico y socialmente.

### **Marco Interdisciplinar**

De acuerdo con Arendt (2016), el significado de trabajo varía según diversas posturas, la sociología lo refiere como una actividad del ser humano que se basa en quién debe realizarlo y cómo lo debe hacer. Para la tradición grecorromana el trabajo era tan pesado que únicamente podían hacerlo los esclavos, sin embargo, en la época medieval empezó a otorgar dignidad en cuanto a labor manual se refería, empleándose el término “artesanal”; era llevado a cabo para el bien de la comunidad y empezó a tomar una lógica incluyente puesto que facilitaba que las personas se relacionaran con sus pares. El trabajo trae consigo motivaciones no solo personales sino familiares y sociales, ya que no solo provee dinero a una persona y familia, sino que también influye en la manera de establecer relaciones y lazos en la sociedad, brindando un crecimiento

personal. El trabajador es valorado no solo por el lugar donde realiza su labor sino por la manera en que lo hace (Romero, 2017).

El teletrabajo es una forma laboral que, según Gareca, Veredugo, Briones y Vera (2007), ha tenido un impacto más positivo que negativo, pues también implica una ayuda ambiental, debido a que existen menos desplazamientos de las personas hacia sus lugares de trabajo, por lo cual el medio ambiente ha recibido un “respiro” de emisiones y gases diarios.

Por otro lado, de acuerdo con el enfoque de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en cuanto al teletrabajo, se menciona que debido al uso de las TIC's por parte del teletrabajador de forma constante y sin una debida capacitación se puede desarrollar el denominado “tecnoestrés”, que según Alonso y Gallego (2002), se trata de una patología como resultado del impedimento al hacer uso de las nuevas tecnologías y puede manifestarse en una identificación exagerada de estas o la relación conflictiva con las mismas. También se aclara que uno de los riesgos potenciales para la salud puede ser el sedentarismo, ya que esta nueva forma de trabajo permite que el trabajador se encuentre en un mismo lugar sin moverse de allí y a su vez, generar alteraciones en los hábitos alimenticios, además de presentar riesgos visuales y musculoesqueléticas por el uso indiscriminado de las TIC's. Lo cual indica que en las nuevas modalidades de trabajo también deben implementarse los cuidados necesarios para evitar esos riesgos que afectan la calidad de vida y la producción a nivel organizacional (Gareca et al., 2007).

Por otro lado, un fenómeno como el mobbing, el cual se desarrolla en un contexto laboral no solo trae afectaciones de manera psicológica sino también riesgos y consecuencias desde otros ámbitos como lo es en la salud física. Para hablar de mobbing y salud según Gómez (2006), es frecuente que las consecuencias que se dan a nivel psicológico sean somatizadas, llegando a afectar la salud física de las víctimas. Los daños de este nivel se presentan como entumecimiento e insensibilidad de las extremidades (dedos de las manos o pies), labios, insomnio y fatiga constante, también se experimentan dolores gástricos y alteraciones en el funcionamiento intestinal, náuseas, vómito, mareo, dolor de cabeza, temblor, dolores torácicos y musculares.

Según Namie (2003), menciona que se realizó una encuesta a mil voluntarios acerca del mobbing en sus lugares de trabajo, la cual contenía información acerca de la víctima, victimario y sus afectaciones a nivel de la salud física en los trabajadores, por lo que se encontró que algunos de los daños a la salud en las personas se presentaban como dolores de cabeza extremos, taquicardia, cambios en la piel como herpes o acné, asma y alergias, pérdida del cabello, colon irritable, accidentes cerebrovasculares, entre otros; estas afectaciones a la salud también repercuten en el funcionamiento del sistema de salud de cada país debido a que muchos de estos

se consideran afectaciones psicosociales y/o psicológicas únicamente, por ende no existe una atención directa al afectado. A su vez, el estrés que el mobbing produce a nivel físico en la víctima afecta el sistema nervioso, endocrino e inmunológico creando un desorden hormonal que altera distintos órganos debido al aumento de catecolaminas<sup>1</sup>, (Rodríguez y Ortega, 2016).

Adicional a ello, el mobbing también juega un papel importante en la economía al afectar la productividad de las organizaciones. Según De Miguel y Prieto (2016), las consecuencias del mobbing a nivel económico se manifiestan en la productividad de la empresa y de sustrabajadores ya que se produce un incremento del ausentismo, además aumenta considerablemente las posibilidades de padecer un accidente que sea pago por la empresa, lo cual generaría un gasto mayor que tendría que costear la organización. La empresa puede verse afectada a nivel interno y externo ya que también repercute en la vida de los trabajadores, pues ellos buscan estabilidad económica y pueden llegar a perder su empleo o simplemente llegan a generar alguna incapacidad, quedando desempleados (Leymann, 1996).

Es posible pensar que no solo el mobbing afecta a la economía, sino la economía también puede ser un punto de partida para que el acoso laboral aparezca en las organizaciones. Al respecto, Artazcoz (2002) demostró que los cambios en organizaciones de la Unión Europea fueron significativos, ya que se presentó una recesión económica en donde muchas personas se quedaron sin empleo y otras no tenían uno estable, lo que desencadenó desesperación en las personas con empleos temporales, convirtiéndose en víctimas o victimarios de mobbing, presentando consecuencias a nivel físico y psicológico. De igual manera las personas que aún no tenían empleo aumentaron su nivel de estrés.

## **Marco Legal**

### **Mobbing**

En relación con el mobbing, es posible encontrar diferentes leyes colombianas que acompañen a las víctimas de este fenómeno, siendo el ámbito legal de suma importancia en tanto que se encarga de hacer valer los derechos y deberes de los trabajadores en las organizaciones, lo cual tiene como fin reducir las irregularidades que se presentan en las empresas e imponer un castigo de acuerdo con la ley que los rige, con el fin de regular y controlar.

---

<sup>1</sup>Catecolaminas: Neurohormona que envía señales entre las células.

A continuación, se presentan las leyes y estatutos más importantes a tener en cuenta en el caso de que se presente una situación de mobbing o acoso laboral en las organizaciones.

Tabla2.

*Leyes y Estatutos Mobbing*

| Nombre                                  | Título                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley 1010 de 2006                        | Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.                                                                                                                                                                | Esta ley se enfrenta con la agresión y maltrato en el trabajo, no solo sanciona sino también busca una corrección y prevención de todas estas formas donde se ve vulnerabilidad en la dignidad humana en el contexto de quienes realizan sus actividades económicas es decir un ámbito laboral ya sea privado o público.                                                                 |
| Resolución 2646 de 2008                 | Se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. | Se establece para prevenir, identificar, evaluar e intervenir la exposición de los trabajadores a Factores que son riesgosos psicosocialmente y generan consecuencias graves como las patologías que son resultado del estrés laboral.                                                                                                                                                   |
| Sentencia T-882 de 2006                 | Derecho al trabajo en condiciones dignas y justas.                                                                                                                                                                                                                                           | La Corte Constitucional concluyó que los comportamientos que constituyen acoso laboral son: ataques verbales, insultos, ridiculización, críticas injustificadas, desacreditación profesional, amenazas constantes de despido, sobrecarga de trabajo, aislamiento social, falsos rumores, acoso sexual, no tener en cuenta problemas físicos o salud del trabajador y agresiones físicas. |
| Código Sustantivo del Trabajo Art. 57-5 | Es obligación del empleador “Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos.                                                                                                                                                                 | Según el Código Sustantivo del Trabajo, todo empleador a cargo debe respetar las creencias, sentimientos, acciones del empleado siempre y cuando sean realizadas con dignidad.                                                                                                                                                                                                           |

| Nombre                          | Título                                                                                                                      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Decreto 2351 de 1965 Art 7      | Se establece la justa causa de despido y la justa causa de retiro del trabajador o trabajadora.                             | Es juzga causa de retiro del trabajador todo acto de violencia, amenazas graves o malos tratos generados por el empleador contra su colaborador o los miembros de su familia dentro o fuera del tiempo de su jornada laboral. También las causadas dentro de este tiempo por los parientes, representantes o dependientes del empleador con el consentimiento o tolerancia de este.                                                                                                                                                                                                                          |
| Resolución 1111 de 2017.        | Definición de estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. | Busca implementar los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo para empleadores, empleados, entidades y empresas. Estos estándares son el conjunto de normas, requisitos y en general todos los procedimientos obligatorios no solo para empleados sino también para contratantes, además se intenta tener un control de las condiciones tecnológicas, científicas, suficiencia patrimonial, financiera y técnico- administrativa que son consideradas indispensables para el funcionamiento y la realización de actividades en el Sistema General de Riesgos Laborales. |
| Resolución 217A Naciones Unidas | Declaración universal sobre los derechos Humanos en casos de acoso laboral o mobbing.                                       | Para esta resolución se toman cuatro artículos los cuales son el 1, 5 y 12. El primero nos habla sobre la libertad, igualdad y dignidad que deben ser respetadas a todas las personas; el quinto advierte que no se deben generar torturas, tratos crueles ni degradantes a ninguna persona; y el doceavo nos habla sobre la no intromisión por ningún medio sobre la vida privada, familia, domicilio o correspondencia. Estos artículos fueron asociados a las normas laborales por la convención adoptada por la asamblea general de las Naciones Unidas proclamada el 10 de diciembre de 1948.           |

| Nombre                       | Título                                                            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informe<br>(2001/2339)(INI)) | Sobre acoso moral en el trabajo.                                  | <p>El Parlamento Europeo propuso y solicitó a la Comisión Europea que se tuviesen en cuenta los factores psicosociales y sociales en el trabajo.</p> <p>Solicita la elaboración de un instrumento jurídico que luche contra el acoso moral en el trabajo. Lo que busca es defender la dignidad humana de los trabajadores al dilucidar la responsabilidad del empresario.</p> <p>El objetivo final del Parlamento Europeo es uniformar los criterios que son tenidos en cuenta globalmente en el campo de acoso moral en el trabajo.</p>                                        |
| Declaración OIT 2006         | Carta de principios fundamentales de los ordenamientos laborales. | <p>La oficina internacional del trabajo y el sindicato de la OIT, firmaron un convenio para mejorar la forma de intervenir, y de prevenir problemas asociados al acoso laboral. Este convenio se firma para la búsqueda de soluciones y prevenciones, en base a distintos órganos específicos los cuales intervienen en el trato a este problema. Este tiene por objeto establecer procedimientos justos, transparentes, eficientes y eficaces para que las personas que se enfrentan a este sepan qué hacer y a dónde pueden acudir cuando se les presente esta situación.</p> |

Fuente: Elaboración Propia

### Teletrabajo

Al igual que el mobbing, el teletrabajo al considerarse un instrumento el cual genera un empleo mediante el uso de la tecnología cuenta con diferentes leyes, resoluciones y decretos que establecen normas, protegen a los trabajadores y adoptan medidas necesarias para llevar esta forma de trabajo de la manera más adecuada. A continuación, se presenta una tabla que contiene los aspectos mencionados anteriormente de una manera más detallada.

Tabla3.

*Leyes y Estatutos del Teletrabajo*

| Número                                       | Título                                                                                                                                                                                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley 1221 de 2008 Colombia.                   | Se establecen normas para promover y regular el teletrabajo y se dictan otras disposiciones.                                                                                                         | El Congreso de la República de Colombia decreta por ley promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la Comunicación e Información.                                                                                              |
| Decreto 884 de 2012                          | Se reglamenta la ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                   | En este documento se especifican punto por punto las condiciones laborales que guía la implementación del teletrabajo en las organizaciones tanto públicas como privadas, se tocan puntos importantes como las ARL red de fomento del teletrabajo con el fin de implementar y promover esta práctica en el país.         |
| Resolución 2886 de 2012                      | MinTrabajo define las entidades que harán parte de la red nacional de fomento del teletrabajo.                                                                                                       | En este documento se establecen las entidades que pertenecen al fomento del teletrabajo y las obligaciones que deben adoptar.                                                                                                                                                                                            |
| Acuerdo marco europeo sobre teletrabajo.     | El Consejo Europeo invita a todos los países involucrados en la Unión Europea a negociar acuerdos para modernizar la organización del trabajo en cuanto a trabajo flexible o el llamado teletrabajo. | En este acuerdo se establecen las obligaciones de los países firmantes para adoptar las medidas necesarias para implementar el teletrabajo como una forma alternativa de trabajo.                                                                                                                                        |
| C177 Organización Internacional del Trabajo. | Convenio sobre el trabajo a domicilio, 1996.                                                                                                                                                         | El documento cuenta con 18 artículos en los cuales se reglamenta y se define el trabajo a domicilio, cuáles son sus alcances y cómo se debe implementar en los países que acojan este convenio. Proporcionando unos lineamientos a los cuales van dirigidos tanto a las organizaciones empleadoras como a los empleados. |

Fuente: Elaboración propia.

## **Metodología**

### **Diseño Metodológico**

La presente investigación fue de corte cualitativo y se llevó a cabo alrededor de los dos conceptos centrales de estudio, teletrabajo y mobbing. Se realizó una revisión sistemática de documentos, a través de una categorización de diferentes características representativas relacionadas con las temáticas principales.

El paradigma cualitativo se basa en comprender y generar conceptos, partiendo de unos datos ya existentes, por lo que no pretende recolectar información para evaluar diferentes hipótesis. Este tipo de investigación rechaza la intención de solo cuantificar la realidad humana, por lo tanto, se le da más importancia al significado y al contexto de los actos humano, asimismo, se enfoca en la percepción de la realidad y de cómo esta se interpreta por medio de ideas, sentimientos y motivaciones(Quecedo y Castaño, 2002).

Este enfoque se caracteriza por ser de tipo holístico, inductivo, descriptivo y fenomenológico, el cual es flexible, con el cual se busca identificar las realidades de este y la forma en que estas cambian integrando un todo; sin embargo, este paradigma no deja de lado lo cuantitativo, ya que lo considera como un aspecto integral y necesario para desarrollar una investigación (Mesías, 2010).

Desde sus inicios teóricos, la investigación cualitativa parte de la epistemología post-positivista, donde se encuentran diferentes métodos y se da un espacio para hacer énfasis en un enfoque estructural, humanista, gestáltico y sistémico; es por esto por lo que se preocupa por la descripción de los resultados y de cómo las vivencias profundas de las personas se logran transmitir al lector. Entre las corrientes teóricas interpretativas es posible encontrar la fenomenología, hermenéutica e interaccionismo simbólico (Mesías, 2010).

Para el desarrollo de la investigación se tendrá como punto de partida la corriente teórica de la hermenéutica, proveniente del griego “hermeneia”, cuyo significado se basa en el acto de la interpretación. Desde sus inicios, la hermenéutica evolucionó hasta convertirse en la base de la intelectualidad cristiana, debido a que a partir de la misma se desarrollaron y se desarrollan aún en la actualidad, gran cantidad de análisis de textos bíblicos. Por otro lado, es posible diferenciar originariamente dos escuelas hermenéuticas, la Escuela de Alejandría que se destaca por su fuerte carácter especulativo filosófico; y, la segunda, la Escuela de Antioquia que se caracteriza por el énfasis gramatical-contextual en el que es empleado su análisis, de acuerdo con Giannini (1998)citadoen Cárcamo (2005).

De acuerdo con Schleiermacher (1834, citado en Cárcamo 2005), considerado padre de la hermenéutica moderna define este concepto como el arte del entendimiento que ocurre mediante una relación dialogal, en la cual una parte construye una expresión a través de un conjunto de palabras y la otra lo escucha o lee para entender su sentido. Por lo cual, Coreth (1972) citado en Cárcamo (2005), define la hermenéutica como “[...] una reconstrucción histórica y adivinatoria, objetiva y subjetiva de un discurso dado”(p.206).

El arte de interpretar se constituye en una actividad donde el individuo aprehende mediante estudio y lectura constante, cuya comprensión está relacionada con el conocimiento previo del tema a interpretar. Asimismo, deben considerarse las motivaciones y expectativas del individuo, pues quien interpreta tiene su horizonte, pertenece a una cultura social, ha adquirido un conocimiento previo, posee un control lingüístico, maneja unas actitudes particulares y vive una situación concreta en el momento que realiza la interpretación; por ende, esta acción interpretadora no debe separarse de sus circunstancias sociales, pues con esa perspectiva se aborda el texto, de acuerdo con Cassany (1998) citado en Arráez y Moreno (2006).

El paradigma interpretativo hermenéutico pretende reconocer entonces la brecha entre los fenómenos sociales y los naturales, así como abarcar las corrientes humanístico-interpretativas, las cuales se interesan por el significado de una vida social y de las acciones humanas (Barrero, Bohórquez y Mejía, 2011).

Para la presente investigación, se tomó como referencia el paradigma hermenéutico, debido a que este se basa en la interpretación de textos, la cual no debe entenderse individualmente sino como el resultado de una cultura, de un momento específico en la historia y de un contexto en general. Se realizó un análisis documental a partir de investigaciones, artículos y libros de otros autores, para describir y representar los documentos sistemáticamente, que permita una adecuada selección para los fines de esta investigación, realizando un reflejo objetivo de las fuentes originales para realizar la interpretación (Dulzaides y Molina, 2004).

Asimismo, se realizó un análisis de contenido que corresponde al método cualitativo, el cual según Arbeláez y Onrubia (2014), ayuda a corroborar e interpretar textos y documentos de forma explícita e implícita, dándole, se encuentra la definición dada por Delgado y Gutiérrez (1998) citado en Díaz (2018), según la cual “El contenido de un texto no es algo que estaría localizado dentro del texto en cuanto tal, sino fuera de él, en un plano distinto en relación con el cual ese texto define y revela su sentido”(p.125).

El análisis documental es una forma de investigación técnica donde se busca extraer información de la fuente original que crea una nueva idea al momento de desarrollar el proyecto,

para llevarla a cabo se hizo la recolección de textos, libros y artículos (Peña y Pirela, 2007). Asimismo, tomando como referencia lo que señala Miranda (2013), se tomaron en cuenta los aspectos relevantes de los textos, evitando faltas como el plagio y la modificación de textos ya escritos, asegurando así la elaboración de un trabajo veraz y fiable y respetando la información obtenida a través de los autores y las fuentes abordadas.

Se profundizó en el concepto de mobbing y su relación con las nuevas formas de trabajo alternativo, específicamente el teletrabajo. Seguido de esto, se realizó una categorización de la información obtenida, a través de la construcción de una matriz que permitió identificar la relación que existe entre estos dos constructos, para lo cual se establecieron las siguientes categorías de análisis: consecuencias físicas, psicológicas y organizacionales. Los textos encontrados fueron filtrados por su nivel de importancia y de impacto en la investigación con el fin de buscar los puntos de convergencia, logrando así relacionar la información obtenida para el surgimiento de nuevas ideas.

### **Descripción de Estrategias y Técnicas**

Las estrategias y técnicas que se utilizaron en el desarrollo de la investigación fueron de corte cualitativo en la que se destacó la utilización del análisis de contenido o categorial utilizado en el método cualitativo, lo cual facilitó la organización de la información, así como la clasificación y categorización de los conceptos y la información encontrada a lo largo de esta investigación. Por otro lado, se realizó una sistematización de los textos, con el fin de ordenarlos y a su vez otorgar jerarquías, tales como definir pasos y etapas (Galeano, 2001).

### **Instrumentos**

Para la recopilación adecuada de datos y selección de información se crearon seis matrices en Microsoft Excel. En la primera matriz (anexo 1), se realizó un análisis documental que incluyó información acerca de los conceptos centrales teletrabajo y mobbing, a partir de la revisión de varios artículos investigativos, libros y otros tipos de textos, de los cuales 103 cumplieron con los dos criterios de inclusión. El primer criterio hace referencia al contenido de los textos, siendo el tema central el mobbing y/o teletrabajo; por otra parte, el segundo criterio obedece a la confiabilidad de la información, por lo que se buscó que esta fuera producto de una investigación científica.

En la primera matriz (Anexo 1) se tuvieron en cuenta diferentes categorías con el fin de conocer el contenido de cada artículo, como la legislación existente de los conceptos, afectaciones en la salud, riesgos psicosociales, presencia en Colombia, el uso e influencia de las tecnologías de

la información y la comunicación (TIC's), consecuencias psicológicas y efectos sobre la organización y la Psicología Organizacional y del Trabajo (POT).

Estas categorías se escogieron debido a que los investigadores pretendían clasificar la información de cada artículo y poder acceder a ella fácilmente de acuerdo con el interés de búsqueda para la realización de cada apartado, se le asignó un valor numérico de uno a cinco a cada una de estas categorías, siendo (5) la puntuación más alta para aquellos textos que contenían información útil de cada categoría, mientras que (1) hacía referencia a la ausencia de la información relacionada a cada apartado, con el fin de identificar la importancia para el desarrollo de la investigación.

Para la conformación de la segunda matriz (Anexo 2) se tuvieron en cuenta los 75 textos que obtuvieron más de 20 puntos en la calificación de la primera matriz, que dieran cuenta de su pertinencia para la investigación. En esta matriz se incluyeron nuevas categorías, empleando el mismo método de calificación anteriormente descrito, teniendo en cuenta aspectos como la definición de cada concepto, las características, los tipos de mobbing y teletrabajo, causas, consecuencias, aspectos psicológicos e interdisciplinariedad. Estas categorías se escogieron con la finalidad de dar respuesta a la pregunta problema y los objetivos planteados.

Luego de la revisión sistemática de los datos registrados en las matrices, se encontró el artículo “El acoso laboral en el contexto colombiano: una revisión del constructo (SPAD)” (García et al., 2016), esta fue una investigación de corte cuantitativo, inspirada en el positivismo que tiene un diseño no experimental debido a que es una investigación sistemática y empírica de variables independientes las cuales no fueron modificadas.

En esta revisión se realiza un análisis de datos textuales con el programa Sistema Portátil de Análisis de Datos (SPAD), donde se analizó la frecuencia de palabras con su respectivo análisis. En relación con los resultados, los autores más citados y referenciados con respecto al concepto de mobbing son Leymann con un porcentaje de citación de 92,8%, seguido por Hirigoyen y Einarsen con 64, 2%, y Piñuel y Zabala con un 57,1 %. (García et al., 2016). Por lo cual, tomando como punto de partida las características de la tercera matriz, se creó una tercera que contiene los artículos de investigación en torno al mobbing de estos cuatro autores.

Posteriormente, se realizó una cuarta matriz de teletrabajo, teniendo en cuenta aspectos como definición, riesgos psicosociales, beneficios, modalidades y teletrabajo a nivel de Colombia, es decir, investigaciones que se hayan realizado en el país donde se hable de beneficios, costos, y perfiles de personas que emplean el teletrabajo, entre otros. Esto con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados y tener un acercamiento a dicho constructo tomando tres referentes, a saber,

la ley que regula esta temática en Colombia, los entes reguladores de trabajo y tecnologías (MinTIC y MinTrabajo) y finalmente, la perspectiva de autores que estudian dicho concepto.

Posteriormente, se construyó una última matriz donde se incorporaron los dos conceptos centrales, mobbing y teletrabajo, teniendo en cuenta las categorías más relevantes para la investigación como consecuencias a nivel psicológico, físico y organizacional. Estos aspectos fueron importantes, debido a que en la revisión de la literatura se encontró que las consecuencias relacionan los dos conceptos principales, es decir, que la información hallada con relación a ambas temáticas toma como punto de convergencia las consecuencias. En la matriz se estableció la relación de ambos conceptos, sobre la base de 20 textos.

Otra herramienta utilizada fue una carpeta de fácil acceso para los autores de esta investigación, donde se pudo llegar a encontrar cualquier documento solicitado para continuar con el proceso de recopilación de información, todo esto con el fin de poder acceder con facilidad a la documentación y poder darle una solución a la pregunta problema planteada, respondiendo a su vez a los objetivos estipulados.

### **Participantes**

Con el fin de obtener la información pertinente para el desarrollo de este trabajo se realizó una revisión documental que indaga en artículos investigativos tanto físicos como digitales para recolectar información válida que permita tener una referencia y un punto de partida confiables para establecer relaciones teóricas. Para el trabajo se requiere emplear el método hermenéutico, ya que este se conforma de los conocimientos previos y los nuevos encontrados para hacer relaciones y sacar unas nuevas conclusiones (Valencia, 2011).

Por otro lado, la revisión sistemática es importante en tanto que proporciona la recopilación de datos de alto interés, que permite realizar un resumen de lo indagado sobre el tema en específico orientado a la pregunta de investigación, lo esto facilita el método que se está llevando a cabo (Aguilera, 2014).

Así pues, se realizó un análisis documental donde se tomaron estudios y referentes teóricos de artículos investigativos, libros y otras investigaciones. Las fuentes que se utilizaron fueron primarias y secundarias, y se incluyeron 103 textos que cumplieron con los criterios de inclusión, con el fin de obtener datos pertinentes relacionados con mobbing y teletrabajo.

Para dar respuesta a los objetivos y a la pregunta de la investigación se estudiaron 20 textos, en los que ambos conceptos fueron relacionados por medio de sus consecuencias, estas investigaciones son tenidas en cuenta debido a que se encuentra un punto de convergencia entre

ambas temáticas centrales en los textos, dado que son los únicos que hablan de una relación. El contexto en el que se desarrollan estos textos está ligado al trabajo, los riesgos laborales, riesgos psicosociales y SST, donde se encuentran inmersas las temáticas centrales.

### **Procedimiento**

El procedimiento que se llevó a cabo para la realización de esta investigación se dividió en una fase exploratoria y una de producción de conocimiento y sus sub-fases:

#### **Fase Exploratoria**

Esta fase es el inicio de la investigación, pues busca establecer las bases y cimientos de esta. Parte de la revisión de documentos ya existentes, en los que se evidencie una clara relación entre los conceptos mobbing y/o teletrabajo.

1. Se buscó y recolectó información por medio de revistas indexadas, libros digitales y físicos en los cuales se obtuvo información relacionada con los conceptos de mobbing y teletrabajo. Se tomó en cuenta un total de 103 textos organizados dentro de la Matriz 1 (Anexo 1).
2. Se establecieron unas categorías con base en los aspectos reiterativos encontrados en artículos investigativos, libros u otro tipo de textos, tales como la legislación existente de los conceptos, afectaciones en la salud, riesgos psicosociales, presencia del tema en Colombia, uso e influencia de las TIC's (tecnologías de la información y la comunicación), consecuencias psicológicas, efectos sobre la organización y el POT, con el fin de seleccionar los textos pertinentes para la investigación.
3. A cada una de estas categorías se les asignó un valor numérico de uno a cinco, con el fin de calificar el cumplimiento de las categorías anteriormente propuestas, siendo 5 la calificación más alta para aquellos textos que contenían información útil de cada categoría, mientras que 1 hacía referencia a la ausencia de la información relacionada con cada apartado.
4. Se filtró la información con base al resultado numérico obtenido de la suma de las categorías asignadas en la matriz 1, dando como resultado la selección de 75 textos.
5. Se realizó una segunda matriz con los 75 textos redefiniendo las categorías a calificar, compuestas por la definición de cada concepto, características, tipos de mobbing y teletrabajo, aspectos psicológicos, interdisciplinariedad y causas y consecuencias, con el fin de limitar la información y acercarse al cumplimiento de los objetivos de la investigación.
6. Tomando como punto de partida la búsqueda de los autores más representativos y con base en el texto del “El acoso laboral en el contexto colombiano: una revisión del constructo

(SPAD)” García et al. (2016), se realizó la matriz 3: mobbing autores representativos, en la cual se incluyeron los cuatro autores más citados en los textos de la matriz 2 (Hirigoyen, Einarsen, Leymann, Piñuel y Zabala) relacionados con el mobbing y los más influyentes en dicha temática. (Anexo 3)

7. Seguidamente, se realizó la matriz 5: referentes teletrabajo (Anexo 4), teniendo en cuenta aspectos como: Definición, riesgos psicosociales, beneficios, modalidades y teletrabajo a nivel Colombia, tomando tres referentes como la ley 1221 de 2008, el texto de mobbing y teletrabajo de Oviedo y Vásquez y artículos publicados por MinTIC y MinTrabajo.

Finalmente, se construyó una última matriz: mobbing y teletrabajo (Anexo 5), en la cual se incorporaron los dos conceptos centrales, tomando en cuenta las categorías más relevantes para la investigación: consecuencias a nivel psicológico, físico y organizacional. Esto se realizó sobre la base de los 20 textos considerados los más pertinentes para el desarrollo de la investigación que fueron extraídos de las matrices anteriores. Las fuentes de donde se extrajeron los textos cumplieron con un criterio de inclusión donde se verificó su rigor científico para ser incluidos en la investigación, por lo que como resultado se obtuvieron 20 textos tomados de las siguientes fuentes:

Tabla 4. *Fuentes de Investigación*

| Fuentes de Investigación   |
|----------------------------|
| Libros digitales y físicos |
| Revistas indexadas         |
| Otro tipo de textos        |

Fuente: Elaboración propia

### **Fase de producción de conocimiento**

En esta fase se integra y se relaciona la información recolectada de la fase exploratoria, con lo cual se pretende dar respuesta a los objetivos y pregunta problema planteada:

1. Con base en las matrices 3 y 4 se dio respuesta al primer objetivo planteado, clarificar los constructos mobbing y teletrabajo, a partir de las definiciones encontradas en los textos, hallando un punto de convergencia para así poder construir una definición propia.
2. Tomando como referencia la sub-fase 10 de la fase exploratoria, donde se creó la matriz 5: mobbing y teletrabajo, se obtuvo información relacionada con el segundo objetivo, el cual pretendía definir la presencia del mobbing en el teletrabajo, por lo que se comenzó a dar esta respuesta a este objetivo.
3. Fundamentados en las dos sub-fases anteriores, conociendo ambos constructos por separado y teniendo un primer acercamiento de su presencialidad, se procedió a construir y argumentar por qué el mobbing se hace presente en el teletrabajo.
4. Finalmente, para dar respuesta al tercer objetivo se tomaron como referentes las matrices: mobbing autores representativos, referentes teletrabajo y mobbing y teletrabajo. En esta sub-fase se tuvieron en cuenta las consecuencias de cada concepto por separado para luego relacionarlas y poder describir las consecuencias físicas, psicológicas y organizacionales de la unión de mobbing y el teletrabajo.

### **Consideraciones Éticas**

Según la Resolución 8430 del Ministerio de Salud (Minsalud) (1993), se deben tener en cuenta los riesgos al realizar cualquier tipo de investigación, en este caso la recolección de la información se realizó por medio del método cualitativo: análisis documental, por lo cual no implica ningún riesgo. En esta no se realizó ninguna modificación con intervención de variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales, ya que no participaron individuos en la realización de esta investigación.

- En cuanto a los dilemas éticos de la investigación en este caso no aplican, ya que no se trabajará directamente con individuos.
- No se requiere consentimiento informado, debido a que se realizará un análisis documental, pues no existe un texto completo de formulario del consentimiento informado con toda la información requerida en el artículo 15 de la Resolución 8430 de Minsalud (1993), ya que no lo amerita.

Según la Ley 1581 (Congreso de la Republica, 2012), habeas data, existe un protocolo para la protección de la información en bases de datos o archivos para evitar el fraude o la utilización de estos para un fin al que no estaba destinado primordialmente. Otro aspecto importante para tener en cuenta es mostrar de manera clara y precisa las citas y referencias utilizadas en la investigación, ya que se exponen de forma completa, textual y no textual la utilización de la información extraída de los trabajos referenciados, diferenciando de la mejor forma posible los aportes realizados tanto propios y externos según las normas APA 2019 (Miranda, 2013).

De esta forma se da cabida al cumplimiento de la ley de derechos de autor la cual está ligada al derecho de propiedad intelectual, por lo que se cumple al poner en conocimiento creaciones e investigaciones de tipo científico tanto propias como externas, defendiendo así la originalidad, no protección de ideas, creación intelectual y perceptibilidad (Márquez, 2004).

- Según el Título IV de la resolución 8430 de Minsalud (1993) “De la Bioseguridad de las Investigaciones” no debe cumplir una declaración de riesgo ni de plan de manejo, ya que esta investigación no lo amerita.
- Según el Título IV de la resolución 8430 del Minsalud (1993) “De la Bioseguridad de las Investigaciones” Capítulo I, no se realizará un manejo de sustancias peligrosas por lo que no se requiere de un protocolo para el manejo de estas.
- Esta investigación no es de riesgo mayor del mínimo ni se utilizan ensayos clínicos, como ya se ha mencionado anteriormente, se trata de una investigación sin riesgo, ya que la recolección de datos es por medio del método cualitativo: análisis documental, en la que los participantes no están expuestos.
- En este trabajo no se utilizan consideraciones especiales o de especial protección, ya que no se utilizará población vulnerable.
- El presente estudio se convierte en un tema de interés para ser abordado, debido a que el acoso laboral se ha convertido en un problema grave que afecta a la organización, a sus trabajadores, a la salud pública y a la economía (Herrera, Hernández, Montaña y Reyes, 2017).
- Los beneficios que brinda esta investigación van dirigidos hacia la comunidad académica y organizacional, debido a que la investigación cumple con el rigor científico, proporcionando información pertinente que representa valor y credibilidad al ser construida bajo una metodología científica.

- La devolución de la información podría ser utilizada como aporte para la comunidad académica y organizacional para la generación de conocimientos, nuevas ideas y futuras investigaciones.
- Los datos serán almacenados por los investigadores y la institución, Universidad Santo Tomás, siendo los únicos que podrán tener el acceso a estos.

En cuanto al manejo de las fuentes de consulta, se realizó de manera adecuada, pues la información empleada en esta investigación proviene de bases de datos confiables con sustento científico claro, que demuestran su calidad y pertinencia (Sañudo, 2006).

La interpretación de textos es fundamental para el desarrollo de esta investigación. Tomando como referencia lo que menciona Miranda (2013), se tendrán en cuenta los aspectos relevantes de los estudios, evitando faltas como el plagio y la modificación de textos ya escritos, asegurando así la elaboración de un trabajo veraz y fiable, respetando la información obtenida a través de los autores y las fuentes abordadas.

Pues, el derecho de autor expuesto anteriormente hace referencia a las creaciones intelectuales y originales, ya sean científicas, literarias o artísticas, las cuales pueden ser reproducidas y compartidas de alguna forma (Vega, 2010). Debido a esto la ley 23 dictada por el Congreso de la República (1982) brinda protección a estas reproducciones respetando los derechos sobre sus productos y cada difusión con base a esta, por lo cual se tendrá especial cuidado a la hora de tomar información respetando dicha ley.

Al momento de almacenar los datos obtenidos es muy importante tener en cuenta la rigurosidad y el cuidado que se le va a brindar a los resultados de la investigación, partiendo de que estos sean utilizados con estricto carácter científico y para su utilización en futuras investigaciones con fines organizacionales, buscando exclusividad (OMS, 2009).

La ley 1090 expone que los psicólogos deben hacerse responsables en toda investigación científica desarrollada, así como el buen manejo en cuanto al análisis de la metodología (Congreso de la República, 2006). Los resultados y las conclusiones deben basarse en principios éticos, de dignidad y respeto y velar por el bienestar y los derechos de los participantes o en este caso, guardar la confidencialidad de los textos utilizados para llevarlo a cabo, considerando que los autores tienen el derecho a la propiedad intelectual en los trabajos que elaboren.

Por último, se considera que un aspecto ético muy importante que se debe adquirir en el momento de llevar a cabo la investigación es el dominio sobre la temática de la investigación que se esté abordando, así como mantenerse actualizado en la búsqueda de las fuentes de consulta

para así llegar a cumplir con el objetivo planteado y poder brindar un buen manejo de la temática al momento de sustentar la investigación (Perales, 2010).

### Resultados

Con base en los autores más citados en artículos investigativos y libros relacionados al mobbing, según (García et al., 2016). se pretende dar respuesta al primer objetivo de la investigación el cual busca clarificar el constructo del mobbing y teletrabajo.

Leymann 1996 afirma:

[...] no elegí el término inglés “intimidación” [bullying], usado por los investigadores ingleses y australianos [...]. La connotación de “intimidación” [bullying] es la agresión física y la amenaza [...]. Sugiero mantener la palabra “intimidación” [bullying] para las actividades entre niños y adolescentes en la escuela y reservar la palabra mobbing para el comportamiento adulto. [...]. (p.6).

Esta primera definición permite hacer una distinción entre las edades de los protagonistas quienes practican el bullying y mobbing, pues Adams (1992) citado en Trujillo et al. (2007) utiliza el término bullying sin especificar el marco donde se realice esta conducta, ni las edades de quienes la ejercen, pues la define como: “Crítica continua y abuso personal en público o en privado, con el fin de humillar y degradar a una persona” (p.74), esta es una definición poco clara, puesto que no puntualiza el contexto en el que se puede generar este tipo de abuso, ni aclara quiénes son los actores involucrados, mientras que en la definición de Leymann, se hace una clara distinción entre contextos para así poder englobar las temáticas a profundidad.

Leymann (1996) señala que el mobbing o terror psicológico se caracteriza por una forma de comunicación hostil e inmoral que va dirigida de una persona o varias a un individuo, que debido al mobbing, es empujado una sensación de desamparo e indefensión en la cual se mantiene por medio de repetidas acciones de acoso psicológico, que ocurren con mucha frecuencia y se prolongan en el tiempo por al menos seis meses. La diferencia entre conflicto y mobbing radica en la frecuencia de lo que se hace y no en lo que se hace o la forma en que se hace. Esta definición esclarece el contexto en el que se desarrolla el mobbing, pues se menciona que ocurre dentro de un entorno laboral, asimismo, expone el tipo de comunicación que se presenta, los efectos que trae en la víctima, la temporalidad y la frecuencia que lo enmarca para presentarse. Cuando el trabajador/a o en este caso la víctima de acoso laboral se enfrenta a agresiones que aumentan tanto en intensidad y frecuencia, se demuestra que no se trata de un fenómeno estático, sino de un proceso escalar y gradual (Darino, 2015). Es importante

entonces destacar que el mobbing o acoso laboral no es un proceso estático, sino que se incrementa tanto en su frecuencia como en su intensidad al pasar el tiempo, por lo que sus demostraciones se hacen cada vez más notorias.

El fenómeno del mobbing puede presentarse de distintas formas y en diferentes dimensiones jerárquicas de la organización; “[...] se puede dar de forma descendente [de un jefe a un empleado], ascendente [entre compañeros con una misma posición] u horizontal [entre compañeros con una misma posición], y puede desarrollarse contra cualquier trabajador” (Oviedo y Vásquez, 2016, p.17).

Al hablar de la víctima, pueden encontrarse diferentes puntos de vista, Piñuel y Zabala (2003) por su parte refiere que, suele tratarse de personas con cualidades que destacan por encima de lo común, muy preparadas y con muy buena actitud para el trabajo, se muestran respetuosas, solidarias comprometidas y con una gran escala de valores que se consideran positivos en la que se refleja su sentido de la justicia y la ética menciona ciertas características comunes de riesgo como que las víctimas. De igual manera, Hirigoyen (1999) citado en Boné (2017), menciona al respecto que suelen ser personas perfeccionistas, que se centran en su trabajo y desean ser impecables, se quedan hasta muy tarde en la oficina y no suelen faltar. Esta definición otorga importancia al concepto “workaholism”, posteriormente profundizado, al hacerlo una característica importante de la víctima de dicho fenómeno. Por otra parte, Einarsen (1999) afirma que los sujetos que tienden a ser víctimas son aquellos que presentan mayores niveles de ansiedad, baja autoestima, son más sensibles, retraídas y con poco asertividad, lo cual indica que la personalidad juega un papel importante que influye en la percepción y reacción de la víctima ante los ataques.

Se resalta de lo planteado por estos autores que la víctima posee características singulares que facilitan el surgimiento o desarrollo del mobbing, no obstante, Leymann (1996) considera que la personalidad de las víctimas no resulta una causa del acoso, por lo que privilegia como causantes los factores organizacionales. Esta discusión será profundizada en el siguiente apartado.

Cabe resaltar que este tipo de agresiones no requiere de varios victimarios, sino que en ocasiones puede ser uno solo, llevando a la víctima a sentirse acorralada, por lo que esta trata de contrarrestar la conducta de hostigamiento tratando de defenderse, siendo esto inútil, pues el victimario persiste en dichos comportamientos. Tal como Leymann (1996), Einarsen (2000) y Hirigoyen (2001) coinciden en que “el acoso laboral se dirige de manera sistemática desde uno o

varios individuos hacia un individuo solo, quien debido al ataque se ve obligado a defenderse de manera infructuosa frente a las continuas actividades de hostigamiento” (Peralta, 2006, p.4).

Por su parte Einarsen y Coper (2003) citado en Arciniega (2012) utilizan el término “workplace bullying”, cuya definición abarca desde el ataque verbal directo hasta el físico, aunque reconocen que puede ser también más discreto, pues consideran que la violencia es más amplia. Cabe resaltar la diferencia de la terminología empleada, pues a diferencia de Leymann no se habla de mobbing sino de workplace bullying, asimismo, se hace referencia al contexto laboral donde se emplea, indicando que puede haber violencia física. Sin embargo, en torno a ello existe un debate, pues Leymann, Vartia, Hirigoyen, Piñuel y Zabala y Zapf coinciden en que el mobbing no implica violencia ni contacto físico.

Para Einarsen (2000), el abuso físico puede presentarse en el acoso laboral y este puede estar compuesto por actos directos, tales como humillaciones públicas, abuso y acusaciones verbales; no obstante, puede presentarse más indirecto y sutil, al manifestarse en forma de chismes, propagación de estos y exclusión social, por lo tanto, es posible encontrar similitudes con la definición de Leymann expuesta anteriormente, sin olvidar la distinción previamente mencionada. Einarsen define el workplace bullying como “[...] actos negativos repetidos y duraderos. La intimidación y el acoso se consideran agresiones sistemáticas y violencia dirigida hacia uno o más individuos por un individuo o por un grupo [...]” (Einarsen, 2000, p. 381).

Al igual que Leymann, este autor considera que este fenómeno no siempre requiere de varios actores, sino que puede presentarse de un individuo a otro; de igual manera a la víctima se le dificulta defenderse del abuso cometido por este ser continuo. Mientras tanto, Einarsen y Skogstad (1996), notaron que el mobbing es un proceso que puede llevarse a cabo en un periodo de 18 meses, en contraste con Leymann (1996) para quien la duración del hostigamiento es de 6 meses.

Hirigoyen (2001) define el “acoso moral” o mobbing como “[...] toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo” (p. 87). Esta definición se asemeja a las de los autores mencionados anteriormente en relación con las características generales del mobbing, sin embargo, se incluye la posibilidad de una afectación a la integridad física al igual que Einarsen y diferente a Leymann.

Así pues, Hirigoyen (2014) añade una dimensión moral relacionada al fenómeno del mobbing, pues afirma que los trabajadores afectados por este experimentan una sensación de

injusticia. Este concepto está delimitado como conductas abusivas que, debido a su reiteración y sistematización, afectan la integridad física y psicológica del sujeto, junto con su dignidad y seguridad de empleo al ponerlo en riesgo y degradar al ambiente laboral. Una distinción que puede observarse entre autores es que Hirigoyen incluye en sus investigaciones un componente diferente que no se había sido tenido en cuenta antes, este concepto es la moralidad, puesto que afirma que la víctima experimenta una sensación de injusticia asociada a la agresión sufrida.

El aspecto moral no es lo único innovador que se atribuye al constructo de mobbing, sino que también se asocia con conductas patológicas de carácter psicótico, pues señala, que, si el victimario ataca sistemática y deliberadamente contra el sujeto en calidad de ventaja, pueden ser calificadas estas como conductas patológicas y de carácter psicótico, encuadrados dentro de perfiles enfermizos (Hirigoyen, 2001). Para esta autora la agresión también atraviesa por una intensificación al igual que para Leymann, es decir, que estas agresiones necesitan de cierta frecuencia, pues afirma “Comienza de forma superficial, difícil de percibir. Los ataques luego se intensifican, la víctima se siente acorralada y sin comprender por qué le sucede, es sometida a actos hostiles y degradantes” (Hirigoyen, 1999, citado en Carvajal y Dávila, 2013, p.98). Por otro lado, señala que el agresor busca aliarse con los más dóciles del grupo, de tal manera que se pongan en contra de la víctima, quien, al encontrarse sola ante la indiferencia del resto, responde de manera hostil generando un proceso circular. Esta respuesta de la víctima que se ve forzada a defenderse, respondiendo de manera hostil, es el punto de convergencia de los tres autores hasta el momento citados.

Piñuel y Zabala (2001), por su parte, consideran que la víctima no es agredida moralmente, a diferencia de Hirigoyen (2001), afirmando que el término hace referencia a acoso psicológico, en el que no existe un ataque a la moral. No obstante, ambos autores coinciden en que el victimario del mobbing puede enmarcarse en un perfil enfermizo de carácter patológico o psicótico.

El término con el que Piñuel y Zabala (2001) definen al mobbing es “acoso psicológico” y lo explica como un constante maltrato de tipo verbal y modal que se ejecuta de manera cruel que recibe un individuo por parte de otro u otros, cuyo fin es lograr su aniquilación psicológica o su salida de la organización. Este autor le da importancia a la afectación psicológica de la víctima no solo como consecuencia sino como una motivación y pretensión por parte de quien agrede, mencionando que el fin de la agresión consiste en opacar, intimidar y afectar intelectual y emocionalmente a la víctima.

A partir de la revisión anterior donde se tomaron como foco los cuatro autores mencionados, se logró clarificar el constructo mobbing como una conducta hostil de uno o varios individuos hacia un sujeto, la cual se desarrolla en un contexto laboral. Este tipo de comportamiento se caracteriza por humillaciones, creación de rumores, exclusión social, intimidación, agresiones psicológicas y en algunos casos agresiones físicas, que tienen un incremento en su intensidad y frecuencia, cuya duración promedio es de dos años. Es así como el mobbing tiene como fin afectar psicológicamente a la víctima, buscando expulsarla de la organización o que esta decida abandonarla.

El acoso laboral, a su vez, es definido por la Ley 1010 del Congreso de la República (2006) en su artículo 2 como “[...] toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”. Esta definición está acorde con la brindada por los autores anteriormente expuestos, en tanto que ratifica que el objetivo del mobbing es expulsar a la víctima de la organización y desalentarla en su labor.

Para el cumplimiento del primer objetivo es necesaria la resolución del segundo constructo, el teletrabajo. Para ahondar en su conceptualización se tuvieron en cuenta tres referentes como base, cada uno de los cuales proporciona información relevante. Inicialmente, se incluyó la información proporcionada por el MinTrabajo y el MinTIC, puesto que son los entes encargados de garantizar el derecho al trabajo decente e impulsar la inversión en el sector de las TIC para la transformación digital del Estado. Asimismo, se tomó como foco la ley 1221 del Congreso de la República (2008) encargada de regular, establecer y promover las normas para quienes llevan a cabo el teletrabajo y, finalmente, se utilizó un texto con el que se complementan las dos temáticas centrales, puesto que profundiza más en el tema, brindando información más que permite una mejor definición.

MinTrabajo basa su definición de teletrabajo en la propuesta por la OIT, la cual establece que se trata de una forma en la que el sujeto labora fuera de las instalaciones físicas de su trabajo que separa a este de sus compañeros, para cuya realización cuenta como principal herramienta las nuevas tecnologías, que son las que hacen posible la comunicación a pesar de la separación física, de acuerdo con Vittorio (2004) citado en Teletrabajo (2018). Según esta explicación el teletrabajo deriva de la relación entre tres elementos: trabajo, distancia y el uso intensivo de las TIC.

Otra característica importante brindada por MinTIC y MinTrabajo hace referencia al intercambio remunerado entre la persona que presta servicios y la organización que le contrata, regido por la ley 1221 del Congreso de la República(2008), encargada de proteger al teletrabajador y dictar los parámetros para la implementación de esta modalidad de trabajo en las organizaciones, definiendo el teletrabajo en su artículo 20 como una forma de ejecución laboral que comprende realización de actividades o prestación de servicio remunerado empleando las TIC como principal herramienta, que permite el contacto entre el empleado y la empresa sin ser necesaria su presencia física para ello.

Oviedo y Vásquez (2016) en su libro Mobbing y teletrabajo: El acoso laboral en la modalidad de trabajo flexible mediado por tecnologías, trabajan los dos constructos principales de esta investigación y en cuanto al teletrabajo señalan que un factor fundamental para que este se lleve a cabo dentro de una organización es la voluntariedad por parte de quien labora, pues lo usual es que haciendo oficial el teletrabajo, los colaboradores puedan optar de manera libre por esta modalidad si así lo desean.

Según el artículo 20 de la ley 1221 del Congreso de la República(2008), existen tres modalidades de teletrabajo, en las cuales se puede encontrar la autónoma, referida a las personas que hacen uso de su vivienda u otro lugar con el fin de desempeñar su trabajo, realizando de manera habitual sus labores fuera de la organización y acudiendo solo en algunas ocasiones a la oficina. La segunda modalidad son los teletrabajadores móviles, los cuales no tienen un espacio de trabajo establecido y lo único que necesitan para desarrollar sus actividades son las herramientas tecnológicas de la información y la comunicación en dispositivos móviles. Finalmente, se mencionan los suplementarios quienes trabajan dos o tres días a la semana en su domicilio y los días restantes ejecutan su trabajo presencialmente en la organización.

Puede entonces entenderse el teletrabajo como una nueva forma de trabajo donde un individuo puede realizar sus labores a distancia por medio del uso de las tecnologías, esta modalidad puede desarrollarse de forma autónoma, móvil o suplementaria. Su implementación debe ser de forma voluntaria por parte de los trabajadores, además exige un cambio en la cultura organizacional requiriendo prevención y acción por parte de la organización. Esta modalidad de trabajo requiere especial atención, puesto que al ser una modalidad flexible puede generar consecuencias al trabajador relacionadas con los riesgos psicosociales.

En relación con el segundo objetivo específico que tiene como propósito definir la presencia del mobbing en el teletrabajo es necesario mencionar la SST, en la que se tratan los

riesgos psicosociales, dentro de los cuales figura este fenómeno. Para ello se tomaron en cuenta los 20 textos registrados en la matriz 5: mobbing y teletrabajo, Anexo 5.

Estudiar la relación entre el mobbing y el teletrabajo es importante, puesto que se trata de un fenómeno que afecta directamente al trabajador, provocándole afectaciones a nivel físico, psicológico y social, lo cual puede desencadenar en lesiones o enfermedades tanto físicas como mentales, siendo de gran importancia el teletrabajo ya que constituye una modalidad laboral cuya implementación va incrementándose cada vez más por parte de las organizaciones. Situación que involucra directamente el área de SST, debido a que este propende hacia el cuidado del trabajador, así como todo lo relacionado con la prevención y mejoramiento de las condiciones de trabajo, la cual es definida como una disciplina encargada de prevenir lesiones y enfermedades ocasionadas por circunstancias laborales, promoviendo la salud de los trabajadores a nivel físico, mental y social, así como mejorar sus condiciones y ambiente de trabajo (Minsalud y protección social, 2013).

En consecuencia, el SST mantiene relación estrecha con el concepto de teletrabajo, como puede observarse en la información contenida en la matriz: mobbing y teletrabajo, la cual hace referencia a las situaciones que ponen en riesgo al trabajador en el momento de ejercer su labor ya sea en la organización o en su vivienda, puesto que los riesgos son diferentes en cada lugar de trabajo.

Respecto a la presencia del mobbing en el teletrabajo, se puede esclarecer de acuerdo con Oviedo y Vásquez (2016), que la implementación de teletrabajo ha modernizado la gestión de las organizaciones, sin embargo, también podría traer implicaciones negativas, tales como abuso de poder o acoso laboral por parte del empleador o de cualquier otro compañero. Asimismo, este puede desarrollarse de forma ascendente, descendente u horizontal, e involucra a los trabajadores, incluyendo a los teletrabajadores, puesto que igualmente hacen parte de una organización.

El mobbing con las características mencionadas anteriormente pueden presentarse en el teletrabajo, pues, al ser este una nueva forma de trabajo cumple con las características de un empleo normal, como lo es tener jefes o compañeros, cumplimiento de metas, carga laboral, entre otras. En el proceso de interacción de los actores de este entorno (jefes, subalternos y compañeros), existe la posibilidad de que se presencie este fenómeno y devenir en abuso de poder, exclusión o creación de rumores, entre otros, afectando el clima organizacional y desatando el acoso laboral.

Existen tres tipos de acoso: (a) horizontal, el que se da entre compañeros con una misma posición; (b) ascendente, cuando una persona de rango superior se ve agredida o afectada por un

subalterno, y (c) descendente, el que ocurre de parte del jefe al empleado. Es importante conocer cuál de estas categorías puede llegar a presentarse en mayor grado en el teletrabajo, pues al tener un mayor conocimiento de esto, puede llegar a evitarse, controlarse y regularse. Al revisar el texto de Mobbing y teletrabajo realizado por Oviedo y Vásquez en (2016) se mencionan dieciséis modalidades de mobbing que proponen el Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad, por lo que se deduce que el acoso ascendente es el que se presenta con menor frecuencia, presentándose en siete de estas dieciséis modalidades, entre las que cuentan faltar el respeto, gritar, coaccionar, discriminar, excluir, ignorar, dañar la reputación, criticar, entre otras. Sin embargo, esto no quiere decir que deba existir la presencia de todas para hablar de acoso ascendente.

En cuanto al acoso horizontal, puede presentarse en doce modalidades, tales como provocar desmotivación con nuevas funciones para que la persona decida irse, cambiar las funciones sin que la víctima se dé por enterada de las mismas, no remitir información para que la persona no logre desarrollar el trabajo con el fin de hacerlo pasar por negligente, oponerse al desarrollo profesional de la persona prohibiéndole que participe de ascensos, capacitaciones, entre otros, incitar a otras personas para que compartan las acciones anteriores para ejercer persecución, entre otras. Por último, el acoso descendente se encuentra en todas las modalidades de mobbing anteriormente mencionadas, añadiendo cuatro categorías más, como la asignación de trabajos con plazos inalcanzables, delegar exceso de trabajo a la víctima, atribuir los éxitos de la víctima a otras personas y controlar de forma absoluta el tiempo y tareas asignadas.

Como conclusión se puede observar que el tipo de acoso laboral que más se presenta en cualquier espacio de trabajo es el descendente, incluyendo el teletrabajo, debido a que los actores principales para que este fenómeno ocurra son el jefe y el trabajador, los cuales se encuentran en cualquier modalidad, no obstante, los otros tipos de mobbing también se pueden desarrollar en el teletrabajo, aunque probablemente en una menor medida.

El mobbing puede presentarse en el teletrabajo, en tanto que este se trata de un contexto laboral que posibilita el surgimiento de riesgos psicosociales, sin embargo, no es imperativo que ocurra. De hecho, el tipo de mobbing que más probablemente puede ocurrir en esta modalidad laboral es el de tipo descendente, pues con ayuda del uso de las TIC's es posible tener un mayor control y comunicación sobre el empleado, convirtiendo esta labor en una tarea más extenuante en lugar de hacerla más flexible (Oviedo y Vásquez, 2016).

Asimismo, el uso de las TIC's en el teletrabajo puede también facilitar la comunicación entre compañeros y en relación con el mobbing permitir que las burlas, chismes y comentarios

negativos sean esparcidos con mayor facilidad y rapidez, acoso laboral horizontal. Igualmente, la exclusión social mencionada en las características del mobbing, puede observarse en el teletrabajo, al no incluir a un compañero en grupos de chat o invitaciones a mesas de trabajo, este puede generar un sentimiento de exclusión que influye en múltiples dimensiones que serán expuestas posteriormente.

Por otro lado, el mobbing puede presentarse en cualquiera de las tres modalidades del teletrabajo, por ejemplo, en la modalidad autónoma puede presentarse de forma descendente, ya que el jefe puede asignar demasiado trabajo al empleado o delegar trabajo que no le corresponde. Los teletrabajadores móviles por su parte podrían llegar a ser perjudicados siendo víctimas de rumores y exclusión por medio del uso de las nuevas tecnologías y, en cuanto a los teletrabajadores suplementarios, pueden presenciar este fenómeno, generalmente de forma horizontal. Sin embargo, cabe aclarar que los ejemplos anteriormente expuestos no son la única forma en que el mobbing puede presentarse en cada modalidad.

Con el fin de dar respuesta al tercer objetivo donde se pretende describir las consecuencias del mobbing en el teletrabajo con relación a los riesgos psicosociales, cabe resaltar que no se encuentra mucha literatura donde se relacionen ambos conceptos, sin embargo, es posible encontrar textos donde se expone la temática del teletrabajo en relación a los riesgos laborales y SST, sin profundizar en la relación que existe entre el fenómeno del mobbing y esta modalidad laboral, por lo que inicialmente se pretende esclarecer sus efectos individualmente, para llegar a describir las consecuencias que se generan cuando convergen ambas temáticas.

A continuación, se expondrán las consecuencias del mobbing, tomando como referencia a los cuatro autores que se han mencionado a lo largo de la investigación: Piñuel y Zabala (2001), Leymann (1996), Hirigoyen (2001) y Einarsen et al. (1994).

Tabla5. *Consecuencias del Mobbing*

| Consecuencias físicas                                                                                                                                         | Consecuencias psicológicas                                                                                                                                                                                                                                                                           | Consecuencias organizacionales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cansancio, debilidad, fatiga crónica, desmayos y temblores.                                                                                                   | Algunas consecuencias a nivel cognitivo y psíquico presentan depresión, decaimiento, episodios de violencia, nerviosismo, irritabilidad, inseguridad en sí mismo, entre otros.                                                                                                                       | Einarsen et al. (1994), hallaron que algunos sujetos que observaban a sus compañeros ser víctimas de mobbing (aun cuando no eran ellos mismos los afectados), demostraban menos satisfacción a la hora de desarrollar su trabajo; el clima organizacional y el liderazgo se veían afectados, y presentaban un mayor desacuerdo en los roles a diferencia de los que no habían sido testigos. |
| Trastornos del sueño: dificultad para conciliar el sueño, sueño interrumpido, poco descanso durante el sueño.                                                 | Hirigoyen (2001), resalta que un 24% de personas víctimas de acoso moral pueden llegar a presentar un trastorno depresivo leve, el 7% de las víctimas presentan un trastorno depresivo moderado y el 69% de las personas acosadas moralmente pueden llegar a presentar un trastorno depresivo mayor. | El ausentismo laboral se asocia con el acoso laboral; de allí parten los intentos por abandonar la organización, los retiros de los empleados en edades tempranas y la alta rotación del personal.                                                                                                                                                                                           |
| Síntomas de desgaste físico como resultado de un estrés recurrente y sistemático durante mucho tiempo dolores lumbrales, musculares, cervicales y de espalda. | Desde el punto de vista clínico, fue Leymann (1996) quien señaló que el estrés postraumático es probablemente el diagnóstico psicológico asumido para el 95% de los sujetos sometidos al mobbing.                                                                                                    | "Los hechos denunciados por Hirigoyen parecen indicar que mientras más se asciende en la jerarquía de la empresa la probabilidad de encontrar apoyo y ayuda desciende". (UGT, Unión General de Trabajadores, 2010)                                                                                                                                                                           |
| síntomas resultados de un desajuste en el sistema nervioso autónomo como sofocos, dolores de pecho, hipertensión/ hipotensión arterial y sudoración.          | Se evidencian conflictos y asperezas en el aspecto familiar y social, debido a que la víctima se retrae y se aparta de sus amigos y familia, abandona sus espacios de ocio y se desadapta simultáneamente.                                                                                           | Einarsen (2000), demuestra que el acoso psicológico compañeros de trabajo aumenta el ausentismo, la rotación, afecta a nivel económico a la organización y a la productividad.                                                                                                                                                                                                               |

| Consecuencias físicas                                                                                                                                                               | Consecuencias psicológicas                                                                                                                          | Consecuencias organizacionales                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Los trabajadores víctimas de acoso laboral presentan síntomas asociados al estrés como cansancio, migrañas, problemas relacionados con el sueño y dificultad en la parte digestiva. | En algunos casos en las víctimas de mobbing pueden llegar a aparecer ideas suicidas, en los casos más extremos pueden llegar a ponerse en práctica. | bajas laborales continuas y reducción forzada de la jornada laboral. |

Fuente: Elaboración propia, a partir de datos tomados de Piñuel y Zabala (2001), Hirigoyen (2001), Einarsen (1994) y Leymann (1996).

Como puede observarse en la tabla, las consecuencias que surgen a partir del mobbing en diferentes áreas, afectan al trabajador y a la organización. Las mismas pueden ser a nivel psíquico en el trabajador, las cuales tienden a desencadenar problemas de estrés, trastornos depresivos, sentimientos de ira, aislamiento social y en algunos casos ideación suicida. Al hablar de consecuencias físicas se deben tener en cuenta afectaciones fisiológicas como dolores de espalda, musculares y de pecho, problemas de sueño, migrañas, entre otros. Por último, en cuanto a las consecuencias organizacionales, se encuentran factores relevantes como la deserción, baja motivación laboral, mal clima organizacional y falta de concentración en las tareas, lo que afecta tanto al trabajador como a la organización.

Para darle continuidad a las consecuencias, se realizó una tabla de teletrabajo la cual se expone a continuación; donde se tomaron textos previamente revisados en las matrices.

Tabla6. *Consecuencias del Teletrabajo*

| Consecuencias físicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Consecuencias psicológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Consecuencias organizacionales                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mejoras significativas en la salud y alimentación, reducción del estrés que causan los desplazamientos y el adquirir hábitos de cuidado personal.                                                                                                                                                                                            | Reducción de estrés, mejora de relaciones familiares y optimización de actividades                                                                                                                                                                                                                                                             | Ahorros de dinero derivado de la disminución de desplazamientos, tangibles en la reducción de costos, de combustible o pagos de transporte público.                                                                                                                                                                                |
| Dolor de espalda y cuello, tensión en las piernas y pies como consecuencia de la posición de un trabajador frente al teclado, problemas óseos en la muñeca por el impacto de miles de pulsaciones a lo largo de una jornada laboral, o problemas oculares y dolores de cabeza ocasionados por la exposición prolongada frente a la pantalla. | “Workaholics”, cuya traducción es “adicto al trabajo”. Existen cuatro criterios para definir la persona adicta al trabajo: una especial actitud laboral, una excesiva dedicación de su tiempo y esfuerzo y un cierto trastorno compulsivo e involuntario a continuar trabajando, además de un desinterés general por otro tipo de actividades. | Al disponer de las tecnologías de la información y las comunicaciones e implementarlas en la empresa, pueden tener trabajadores realizando sus labores en cualquier parte del espacio geográfico y de esta manera fomentar el crecimiento y desarrollo empresarial.                                                                |
| Sensación de fatiga, cefaleas, diarreas, palpitaciones y trastornos del sueño debido a la fatiga mental. Estrés, el cual provoca tensión y dolor muscular, palpitaciones, agotamiento, fatiga, sudoración excesiva, problemas respiratorios, mareos o vértigos.                                                                              | Tecnoestrés, patología que surge como consecuencia de no poder trabajar con las nuevas tecnologías y se manifiesta de dos maneras distintas pero conectadas entre sí: la relación conflictiva con las tecnologías de la información y su identificación exagerada.                                                                             | 23% aumento de la productividad, 18% reducción de costos en la planta física teletrabajo y sus características, 63% reducción del ausentismo 25% reducción de retiro voluntario de empleados.                                                                                                                                      |
| Sedentarismo, al tratarse de la realización de actividades primordialmente de tipo cognitivo, donde se está la mayor parte del tiempo sentado.                                                                                                                                                                                               | Problemas de concentración y trastornos del sueño.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Sobrecarga de trabajo y mala administración de cargas laborales puede ocasionar situaciones negativas para la salud física y mental.                                                                                                                                                                                               |
| Síndrome de la patata en el escritorio, que se caracteriza por la accesibilidad a la comida en cualquier momento de la jornada, que relacionado con el sedentarismo producen obesidad.                                                                                                                                                       | El trabajador percibe una indefinición respecto al rol que debe jugar y tiene una imagen confusa del mismo, debido a unas expectativas poco claras, mal explicitadas o con amplios márgenes de incertidumbre.                                                                                                                                  | Mayores problemas para unirse y afiliarse a un sindicato, lo que dificulta crear un frente común. Se pierde la propia imagen e impacto dentro de la empresa. El teletrabajador puede sentir que la empresa se olvida de él, que no se le tiene en cuenta en promociones o en la realización de ciertas tareas porque está ausente. |
| Además, también aparece el problema de horarios, por exceso o déficit de horas de trabajo y dejando el análisis de                                                                                                                                                                                                                           | Aislamiento físico y social, estado de soledad, un bajo o nulo soporte social por parte de superiores y compañeros -                                                                                                                                                                                                                           | "Se indica que el empleador es el responsable de la protección de la salud y seguridad profesional del teletrabajador, y                                                                                                                                                                                                           |

| Consecuencias físicas                                                                                                                                                                                                                                          | Consecuencias psicológicas                                                                 | Consecuencias organizacionales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| la no concordancia del horario laboral con el ritmo circadiano.                                                                                                                                                                                                | problemas de interacción laboral.                                                          | de informarle sobre su política pertinente".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Falta de control externo o de supervisión, lo que puede provocar que se trabaje en exceso o que se trabaje poco, produciendo así tensión y estrés y afectando a horarios y ritmos biológicos.                                                                  | Sentimientos de soledad, preocupación e irritabilidad en el desarrollo de sus actividades. | Una empresa o institución que implemente la modalidad de teletrabajo debe permitirse cambios radicales y ser flexible en cuanto a su cultura y estructura organizacional, además debe contemplar las características de su servicio o producto, la tecnología que utiliza y los procesos internos que tiene como mecanismos de acción.                              |
| Esta modalidad requiere de nuevos liderazgos y del desarrollo de una nueva cultura que podría implicar riesgos en los trabajadores, tales como: trauma acústico, fatiga visual, stress, deformaciones por posturas inadecuadas, fatiga muscular y de garganta. | Sobrecarga emocional y mental y disonancia emocional.                                      | La implementación del teletrabajo en las entidades supone una transformación organizacional de fondo, desde sus formas de hacer hasta sus formas de evaluar. El proyecto de adopción de esta modalidad laboral requiere del liderazgo y la participación de un equipo de trabajo coordinado, la utilización de recursos y la movilización hacia un cambio cultural. |

Fuente: Elaboración propia

Según las tablas expuestas anteriormente, es posible encontrar puntos de convergencia en relación con las consecuencias físicas, organizacionales y psicológicas. Las consecuencias físicas que se encuentran en ambas temáticas se traducen en dolores de espalda, cuello y cabeza, fatiga, cefaleas, diarreas, palpitaciones y trastornos del sueño debido a la fatiga mental, estrés, tensión, dolor muscular, palpitaciones, agotamiento, fatiga, sudoración excesiva, problemas respiratorios, mareos o vértigos, entre otros. Además, ambos pueden traer consigo problemas de horarios asociados con el exceso de trabajo. Estas consecuencias tienen una mayor probabilidad de presenciarse en el momento en que se relacionan estos dos elementos, teletrabajo y mobbing, puesto que está presente en ambas por separado. Así pues, el teletrabajador víctima de mobbing tiene una alta probabilidad de sufrir dolor de espalda, puesto que es una consecuencia de ambos fenómenos, sin embargo, este dolor puede obedecer a dos órdenes diferentes, ya sea una posición

del trabajador frente al teclado (producto del teletrabajo) o a síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido mucho tiempo (consecuencia del mobbing).

Al hablar de las consecuencias organizacionales del mobbing en el teletrabajo, se deben tener en cuenta diferentes puntos, es importante resaltar que la mayoría de las consecuencias de ambos fenómenos se contraponen, mientras el incremento en la productividad es una consecuencia del teletrabajo, en el caso del mobbing se presenta una disminución en la misma. Igualmente ocurre con el ausentismo laboral, que se presenta con mayor frecuencia ante la presencia del mobbing, mientras que en el teletrabajo disminuye en un 63% (Oviedo y Vásquez, 2016). Estas no son las únicas características opuestas, por lo que estos hallazgos se desarrollarán en el apartado de discusión de resultados.

El siguiente punto a tocar referente a las consecuencias organizacionales alude no a la contraposición sino a la convergencia de ideas, por lo que las consecuencias organizacionales del mobbing en el teletrabajo pueden estar relacionadas con distintos factores, como es el caso de la sobrecarga laboral, la cual puede presentarse en ambos fenómenos, en el teletrabajo como producto de una mala administración de las cargas laborales por parte del trabajador o de la asignación de tareas por parte del jefe, y en el mobbing, obedeciendo a un trato hostil intencional que busca afectar directamente al trabajador para conseguir su renuncia o despido.

Otra posible consecuencia está asociada con el sentimiento de aislamiento, debido a que el teletrabajador puede desarrollar esa sensación de sentirse separado de otras personas o de la misma empresa, puesto que en algunas ocasiones llega a considerar que pierde su impacto sobre la misma, llegando a percibir que la organización se olvida de él y no es tenido en cuenta al igual que otros trabajadores, lo cual surge como producto de su modalidad de trabajo. Por su parte, el sentimiento de aislamiento también es común en las víctimas de mobbing, solo que este tiene un origen en las relaciones interpersonales y es una conducta intencionada por parte de otros con el fin de humillar y degradar, entre otros. Así pues, el aislamiento y la sobrecarga laboral son potenciales consecuencias organizacionales de la presencia del mobbing en el teletrabajo, Acevedo et al. (2018) afirman que un teletrabajador autónomo puede presentar conductas constitutivas de mobbing como el aislamiento y la recarga laboral, toda vez que sea visto como una persona que recibe especial tratamiento cuya dedicación devota al trabajo no sea evidente o su desempeño no sea notado como el del resto de trabajadores.

Por último, pero no menos importante, se encuentran las consecuencias psicológicas en el teletrabajador ante la presencia del mobbing, cabe aclarar que al igual que el anterior punto, hay características compartidas, otras que no se repiten y otras que se contraponen.

En cuanto al teletrabajo, se observa una mejora en los lazos familiares, mientras que el mobbing genera tensión, conflictos y un retraimiento del trabajador en relación con sus familiares y amigos, estas son características opuestas que se discutirán en el siguiente apartado. Por otro lado, las características semejantes en ambas temáticas hablan de problemas de concentración relacionados a trastornos del sueño, ya sea dificultad para conciliar el sueño o sueño interrumpido, estas consecuencias pueden obedecer en ambos fenómenos a la presencia del estrés o la sobrecarga laboral, dado que se presentan tanto en teletrabajo como en mobbing, sin embargo, cabe aclarar que no son las únicas que pueden provocar dificultades relacionadas con el sueño.

En el teletrabajo se menciona la posibilidad del surgimiento de un sentimiento de soledad y un bajo soporte social por parte de jefes y compañeros, generando problemas de interacción laboral, características que a su vez, son representativas del mobbing debido a que el objetivo por parte del victimario es apartar al trabajador de sus compañeros y quienes lo rodean, siendo estas particularidades que afectan psicológicamente al individuo y podrían generarle irritabilidad, inseguridad, preocupación y falta de iniciativa.

El teletrabajador despierta en sus compañeros de trabajo, e incluso en su superior jerárquico –quien lo siente incontrolable–, prejuicios o sentimientos de rivalidad que ocasionan discriminaciones y aislamientos dentro de las organizaciones (Acevedo et al., 2018). Es así como se presenta el mobbing en el teletrabajo y ocasiona consecuencias en el trabajador.

Las consecuencias físicas, psicológicas y organizacionales mencionadas anteriormente, tienen una mayor probabilidad de presentarse en el teletrabajador quien es víctima de mobbing, puesto que son mencionadas aquellas que se repiten en ambos constructos como el estrés, la sobrecarga laboral y la irritabilidad, entre otras. Estas al presentarse en ambos conceptos aumentan la probabilidad de que se desarrollen. Sin embargo, no deben ignorarse las demás consecuencias que genera el fenómeno del mobbing, puesto que pueden presentarse en cualquier modalidad de trabajo, es por esto que se hace importante mencionar algunas consecuencias significativas del mobbing con base a la revisión teórica realizada, como es el posible desarrollo de trastornos psicológicos como el estrés postraumático, el cual tiene una incidencia en el 95% de los sujetos víctimas de mobbing (Leymann, 1996), la depresión presente en el 69% de los sujetos sometidos a este acoso (Hirigoyen, 2001), en porcentajes más bajos se presenta la depresión leve y comportamientos nerviosos, agresivos, así como la ideación suicida y ataques de ira.

### Discusión de los Resultados

Esta investigación tuvo como propósito responder a la pregunta ¿Qué relación existe entre el mobbing y el teletrabajo? para lo cual se plantearon tres objetivos específicos con el fin de encontrar la relación, definir la presencia y las consecuencias para lograr constatar la relación que existe entre el mobbing y el teletrabajo. Según los resultados encontrados se pretende realizar una discusión de estos.

En primer lugar, conviene mencionar algunas coincidencias y divergencias entre las posturas de los principales autores considerados en el presente estudio. En cuanto a la presencia de violencia física en el mobbing, tanto Leymann, Vartia, Hirigoyen, Piñuel y Zabala y Zapf, coinciden en que en este fenómeno no se lleva a cabo la violencia directa ni el contacto físico; sin embargo, para Einarsen y Cary Cooper, quienes manejan el término workplace bullying, consideran que se trata de un ataque verbal directo que puede llegar a ser también físico, aunque reconocen que este puede llegar a ser más discreto, siendo su concepción de violencia más alta (Einarsen, 2003 citado en Arciniega, 2012).

Es así como Einarsen menciona que el término bullying en el trabajo implica que puede incluir violencia física, mientras que Leymann (1996) expone que el mobbing al definirse como acoso en el trabajo no incluye este tipo de violencia por lo que el término bullying no sería el adecuado para tal caso. Respecto a este debate y en relación con los textos revisados, se considera pertinente no hablar de violencia física sino de “violencia psicológica”, tal como afirma Piñuel y Zabala (2001), pues en el lugar de trabajo es poco probable que el trabajador haga uso de la agresión física debido a las implicaciones que trae, tanto jurídicas como sociales y culturales, además esto puede ser motivo de rechazo entre los mismos compañeros, mientras que los maltratos verbales y modales son normalizados, no se consideran graves y hasta llegan a no ser considerados maltrato, es la misma cultura quien define qué es considerado agresión y que no e incluso el impacto legal que esta tuviere.

Por otra parte, Hirigoyen (2014) anexa la dimensión moral al mobbing, afirma que las víctimas perciben un sentimiento de injusticia, define el concepto como conductas desmesuradas sistemáticas y repetitivas que repercuten en la integridad del sujeto, su salud física y mental, su dignidad y su seguridad de permanecer en un empleo. Por lo anterior, se comprende que cuando Hirigoyen habla de moralidad se centra en que la víctima genera un sentimiento de frustración e impotencia al no poder actuar para defenderse, esto posiblemente resultado de sus creencias propias en cuanto al bien o al mal, por lo que la víctima se encontraría en un dilema entre si debe

defender su dignidad conforme a sus principios o conservar su cargo y no entrar en conflicto, como consecuencia del miedo infringido por parte del victimario, lo cual a fin de cuentas genera frustración y sentimiento de injusticia en el afectado.

A diferencia de Hirigoyen (2014), Piñuel y Zabala (2001) considera que la víctima no es agredida moralmente, por lo que señala que el término hace referencia al acoso psicológico, lo que no incluye la moralidad, pues no se ataca la moral del acosado. Frente a esta discusión se está de acuerdo con la postura de Hirigoyen, puesto que se considera que la dimensión psicológica se ve afectada, al igual que la dimensión moral, entendiendo que estas dos son diferentes, por lo que la persona empieza a sentirse mal consigo misma y entra en conflicto entre su actuar y su perspectiva acerca de lo que está bien y mal, es decir un conflicto moral, mientras que la afectación psicológica es la que causa un daño emocional y una perturbación en su desarrollo personal (Gómez, 2006).

Siguiendo con lo planteado por Hirigoyen se encuentra un concepto importante para la definición de acoso moral el cual es “personalidad”, pues la autora define al mobbing como la manifestación de conducta abusiva, como palabras, acciones, gestos y mensajes escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo que pueda repercutir negativamente en su empleo o menoscabar su ambiente laboral (Hirigoyen, 1999) tomado de (Peralta, 2004). Esta postura puede generar una discusión debido a que no se considera pertinente en esta investigación hablar de personalidad sino de identidad, pues el concepto de “personalidad” tiene muchas versiones, además, tiende a relacionarse con un proceso “estático”, aunque haya sufrido variaciones mientras que la identidad se refiere a un proceso dinámico que se acerca a las particularidades de cada individuo y se aleja de la generalización, tal como establece Salvaggio y Sicardi (2014).

Si se hablase solo de personalidad, la víctima estaría condenada a ser víctima porque es su factor biológico y psicológico, mientras que si se emplea el otro término se sugiere que puede que no siempre se haya identificado como víctima, aunque en el momento lo haga como una y asimismo pueda dejar de hacerlo. Según Sosa, Erviti y Menkes (2012), la construcción de la identidad del sujeto se enmarca en una dinámica social y cultural, lo cual al relacionarse con el mobbing podría explicar cómo la persona construye su identidad de “víctima” dentro de la dinámica que desarrolla en su lugar de trabajo, así como la sociedad y cultura indican cómo deben relacionarse los trabajadores entre sí (Reyes y Losantos, 2016).

Piñuel y Zabala, Hirigoyen y Einarsen coinciden en su postura frente a la víctima, pues consideran que estas poseen un perfil característico y además comparten singularidades para

posicionarse como víctimas, no obstante, Leymann (1996) señala que la personalidad de la víctima es irrelevante y no posee un perfil característico, puesto que atribuye este tipo de agresión a factores organizacionales. Debido a esta discusión, los autores de la investigación consideran que las víctimas del fenómeno mobbing comparten características que facilitan el surgimiento de este tipo de acoso, es por esto que se encuentra concordancia con lo mencionado por Hirigoyen, Einarsen y Piñuel y Zabala al hablar de peculiaridades compartidas entre las víctimas. Asimismo, se considera que el perfil de la víctima varía de acuerdo con el tipo de acoso que se esté presentando, probablemente al sujeto afectado por el acoso descendente no le es posible defenderse, debido a su rango jerárquico y a su temor por perder el empleo, mientras que la persona perjudicada por el acoso ascendente no comparte dichas singularidades sino al contrario puede obedecer a otro tipo de particularidades como una baja autoestima o más sensibilidad. No deben dejarse de lado las características organizacionales propuestas por Leymann, las cuales facilitan el surgimiento del mobbing, sino debe entenderse a dicho fenómeno como un conjunto de variables, donde se complementan características personales y organizacionales.

Al relacionar ambas temáticas centrales, surge una incógnita con relación a la manifestación del mobbing en las modalidades de teletrabajo, pues se conoce la presencialidad del mobbing en el teletrabajo, pero no las implicaciones que trae consigo cada modalidad. Acevedo et al. (2018) afirman que el teletrabajador puede manifestar conductas propias del acoso laboral como el aislamiento o la discriminación, si se muestra como una persona con tratamiento especial respecto del resto o no desempeña sus actividades de la misma manera que lo hacen los demás.

Como lo plantean los autores anteriormente mencionados, se puede asumir que a su vez el teletrabajador móvil al no asistir físicamente al trabajo puede llegar a ser víctima de mobbing en igual medida, por la misma causa y de la misma forma que el trabajador autónomo; mientras que el teletrabajador con modalidad suplementaria acoge esto anterior y a su vez se puede incrementar el mobbing por el hecho de que este asiste presencialmente en ocasiones a la organización, lo que generaría un acoso más directo e intenso.

El teletrabajo al hacer uso intensivo de las TIC's puede fomentar la presencia del mobbing, al hacer más fácil la comunicación entre jefes, compañeros y demás miembros de la organización, permitiendo que se otorguen más labores al empleado de las que debe realizar por fuera de los horarios de trabajo y aislando y excluyendo a la víctima a nivel laboral y social en cuanto a reuniones virtuales, capacitaciones o grupos de redes sociales y esparciendo con mayor

facilidad rumores entre compañeros por medio de las mismas redes sociales, lo cual daría lugar al “ciberbullying”.

Esta modalidad de trabajo realizada a través de medios electrónicos puede implicar nuevas formas de acoso como el cyberbullying (acoso cibernético), que pudiera representar peligros a nivel personal con palabras obscenas o humillantes infiltrándose por la mensajería instantánea (García, Guevara y Mella, 2008). Este nuevo concepto encontrado en los textos revisados sobre mobbing y teletrabajo da pistas de cómo el fenómeno puede desarrollarse con ayuda de las TIC, siendo este un tipo de acoso que puede relacionarse con el mobbing en el teletrabajo, ya que su finalidad es la misma, por lo que debe ser un término ahondado en futuras investigaciones relacionadas a ambas temáticas.

En cuanto a las consecuencias de la presencia del mobbing en el teletrabajo, se tuvieron en cuenta en el apartado de resultados aquellas características repetitivas en ambas temáticas centrales como dolores de espalda, cuello y cabeza, fatiga, cefaleas, diarreas, palpitaciones, trastornos del sueño, estrés, tensión, dolor muscular, palpitaciones, agotamiento, fatiga, sudoración excesiva, problemas respiratorios, mareos o vértigo y problemas de horarios asociados con el exceso de trabajo (Rubini, 2012) y (Azabache, 2018). Entonces surgen los siguientes cuestionamientos al coincidir consecuencias en el mobbing como en el teletrabajo, ¿esto tendría una incidencia en la frecuencia con que se presentan?, ¿las consecuencias físicas serían más intensas al repetirse en las temáticas de mobbing y teletrabajo que si se presentarían en una sola temática?

Los autores de esta investigación consideran que estas consecuencias repetitivas si aumentan con relación a la frecuencia, pues, por ejemplo, si un trabajador presencial que es víctima de mobbing padece de dolor de cabeza tres días a la semana y un teletrabajador sufre de estos dolores dos días como producto del estrés, un teletrabajador que sufre de mobbing aumentará la frecuencia y tendrá este dolor de cabeza los cinco días de la semana. Del mismo modo, en cuanto a la intensidad del dolor es factible que al aumentar su frecuencia, esta se agrave, pues por ejemplo, una persona que sufre dolor de espalda que este teletrabajador y al mismo tiempo es víctima de mobbing aumenta su frecuencia de este padecimiento puesto que combina ambos fenómenos, así pues, unos días le duele por la ergonomía de su trabajo (producto del teletrabajo), y otros días es fruto del estrés producido por él hostigamiento de sus compañeros (producto de mobbing), al ser más persistente este dolor de espalda se vuelve más intenso, siendo que si antes era un dolor de espalda leve, puede que se transforme en un dolor crónico.

En cuanto a las consecuencias organizacionales del mobbing y el teletrabajo es posible encontrar distintos puntos; el teletrabajo hace referencia a una mayor productividad, mientras que el mobbing señala una disminución en la misma. Asimismo, el ausentismo laboral se presenta con mayor frecuencia ante la presencia del mobbing, mientras que en el teletrabajo se ve una reducción del 63% (Oviedo y Vásquez, 2016).

Estas y otras características encontradas se contraponen entre sí, dado que el teletrabajo trae consigo beneficios tanto para el trabajador como para la organización; en el momento en que el fenómeno del mobbing se presenta independientemente de si el trabajador se encuentra de forma presencial o teletrabajando, estos aspectos positivos del teletrabajo como las mejoras en salud y alimentación, reducción de estrés y adquirir hábitos de cuidado físico, así como la mejora en lazos familiares y la optimización de actividades que refiere Oviedo y Vásquez (2016) desaparecen, por lo que las consecuencias del mobbing sobre un trabajador generan perturbaciones e inestabilidad, ocasionándole mayor estrés, afectando sus lazos familiares y sociales como consecuencia de la sobrecarga y las continuas presiones por parte de los jefes o compañeros de trabajo, las exigencias de tareas luego de horarios laborales hacen que las personas que se encuentran en teletrabajo en lugar de mejorar su calidad de vida se vea perturbada afectando así de forma paralela a la organización, lo que podría generar aumento en diferentes aspectos como el ausentismo, baja productividad, renuncias tempranas, falta de sentido de pertenencia a la empresa o problemas tanto a nivel físico como psicológico.

El mobbing es un fenómeno que puede presentarse en cualquier modalidad de trabajo, por lo que su alcance según los autores de esta investigación es mayor debido al peso de sus consecuencias, así que estas prevalecerán sobre las consecuencias del teletrabajo.

Como resultado de la revisión sistemática a lo largo de la investigación, se observó un vacío de conocimiento en la relación con el mobbing y el teletrabajo, por lo que se encuentra poca literatura relacionada como se mencionó en el apartado de resultados. Este vacío demuestra la importancia de ahondar en la relación de ambos conceptos y de realizar más investigaciones con base a estos.

Un aspecto importante al hablar de mobbing y teletrabajo es la familia, pues el teletrabajo influye de manera positiva en las relaciones y lazos familiares debido a que el teletrabajador se mantiene más tiempo en casa, cerca de personas cercanas; no obstante, el trabajador que es víctima de mobbing presenta tensiones y conflictos en su entorno social y familiar, aislándose de los mismos. Teniendo en cuenta lo anterior ¿Cómo se afectará la relación familiar de un teletrabajador que es víctima de mobbing? Las víctimas del mobbing según los estudios sufren

cambios en los tipos de comunicación, en los niveles de afecto, incremento en la irritabilidad, entre otras consecuencias lo cual afectará sin lugar a duda la relación familiar (Duffy y Sperry, 2007).

Puede pensarse que un fenómeno tan fuerte y abrumador que repercute en las diferentes dimensiones de la vida del trabajador como lo es el mobbing, se impone sobre la víctima llevando a las consecuencias negativas a ser mayores que las positivas; puesto que factores como el estrés, aislamiento, sobrecarga de trabajo y presión laboral no permiten que se comparta tiempo de calidad, llevando a la persona a dejar de lado su familia y así enfocarse solo en el trabajo, por lo que se concluye que la relación familiar de un teletrabajador que es víctima de mobbing se ve afectada de manera negativa, generando conflictos y tensiones en el sistema familiar.

En la revisión de los textos se pudieron encontrar tres conceptos como “tecnoestrés”, “workaholism” y “cyberbullying” los cuales podrían relacionarse con el concepto de mobbing y a su vez con el teletrabajo dadas las características de estos. El “Cyberbullying” como se mencionó anteriormente, puede estar relacionado con el acoso laboral, esto debido a que es realizado a través de medios electrónicos, un escenario adecuado para esta forma de trabajo. Este tipo de acoso según los autores García et al. (2008) se caracteriza por representar peligros a nivel personal haciendo uso de palabras obscenas o humillantes y llegándose a infiltrar en la mensajería instantánea, como por ejemplo correo institucional, mensajes de texto u otros medios electrónicos. Por otro lado, conviene mencionar el concepto de tecnoestrés, la cual se trata de una patología que surge de la dificultad a la hora de trabajar con las nuevas tecnologías, tanto si existe una relación conflictiva o una identificación exagerada (Alonso y Gallego 2002).

Esta consecuencia del teletrabajo puede asociarse al concepto de “Cyberbullying” dado que, si al trabajador se le imposibilita el manejar alguna plataforma digital a la cual tiene que acceder, tendría que acudir a sus compañeros y allí podría ser víctima de burlas y humillaciones. Asimismo, cuando la persona se enfrenta a dicha relación conflictiva con las tecnologías afrontando posibles burlas y humillaciones su estrés podría aumentar surgiendo el “Tecnoestrés”. Por último, el término “workaholism” hace referencia a las personas cuyo punto central de sus vidas es el trabajo y no dedican atención a otras actividades según Castañeda (2010). La adicción al trabajo aparece ya sea por características personales o demandas laborales en los puestos de trabajo que multiplican la posibilidad de desarrollarla. Esta consecuencia del teletrabajo podría asociarse con el fenómeno del mobbing debido a que ambas pueden compartir un exceso en las demandas laborales; es decir, el mobbing puede desencadenar el surgimiento de la adicción al trabajo o “workaholism”.

Estos tres conceptos: workaholism, tecnoestrés y cyberbullying, tienen poco abordaje con relación al mobbing, sin embargo, al momento de relacionarse el acoso laboral con cualquier modalidad de trabajo que involucre las TIC's se debería dar mayor importancia a estos términos, puesto que al involucrarse mobbing y teletrabajo, es posible que algunos de estos conceptos resulten como consecuencia.

### **Conclusiones**

Esta investigación permitió clarificar los constructos de mobbing y teletrabajo con base en la revisión sistemática que se realizó; se encontró que para Leymann (1996), Einarsen (2000), Hirigoyen (2001) y Piñuel y Zabala (2001), el mobbing siempre se desarrolla en un contexto laboral y no siempre se conoce como mobbing, sino también se emplean otros términos como acoso laboral, acoso moral, acoso psicológico y workplace bullying. Para que se genere este tipo de acoso no se requiere de varios victimarios, con uno solo basta, es decir, este conflicto se puede experimentar entre dos personas o más, este tiene como fin afectar psicológicamente a la víctima buscando expulsarla de la organización o que esta decida abandonarla; se caracteriza por humillaciones, creación de rumores, exclusión social, intimidación, agresiones psicológicas y en algunos casos agresiones físicas. Estas acciones tienen un incremento en su intensidad y frecuencia y su duración promedio es de dos años. Para hablar de las víctimas del mobbing deben tenerse en cuenta dos factores, uno relacionado con características organizacionales como lo señala Leymann y el otro con características en común de los individuos como lo mencionan Hirigoyen, Einarsen y Piñuel y Zabala.

Este fenómeno puede darse en cualquier modalidad de trabajo dado que requiere condiciones mínimas para desarrollarse como la presencia de un jefe, compañero de trabajo, cumplimiento de metas, la asignación de tareas y tener una carga laboral, entre otras. El mobbing puede presentarse entre compañeros con una misma posición (horizontal), de un jefe a un empleado (descendente) y/o de una persona con menor rango jerárquico hacia un superior (ascendente).

Por otro lado, aunque existe relación entre las dos temáticas centrales, es decir, el mobbing puede presentarse en el teletrabajo, es esta una posibilidad y no una obligatoriedad; debido a que cuenta con características elementales de un contexto laboral, el cual es considerado un factor de riesgo psicosocial.

El teletrabajo se entiende como una nueva forma de trabajo donde un individuo puede realizar sus labores a distancia por medio del uso de las tecnologías, dicha modalidad puede desarrollarse de forma autónoma móvil o suplementaria. Su implementación exige un cambio en

la cultura organizacional, requiriendo de una prevención y acción por parte de la organización. Esta modalidad de trabajo requiere especial atención puesto que al ser una modalidad flexible puede traer consigo consecuencias al trabajador relacionadas con los riesgos psicosociales.

Debido a la presencia del mobbing en el teletrabajo, se generan consecuencias a nivel físico, psicológico y organizacional, siendo algunas consecuencias físicas repetitivas en ambas temáticas como los dolores de espalda, dolores de cabeza y problemas del sueño, entre otras; al coincidir en ambas temáticas tienen una mayor probabilidad de presentarse, puesto que, al ser consecuencias de ambas por separado, su probabilidad crece al juntarse.

Al hablar de las consecuencias psicológicas en el teletrabajador ante la presencia del mobbing, cabe aclarar que existen características compartidas como problemas de concentración, trastornos del sueño generados por el estrés o sobrecarga laboral.

En el teletrabajo se menciona la posibilidad del surgimiento de un sentimiento de soledad y un bajo soporte social por parte de jefes y compañeros, generando problemas de interacción laboral, siendo estas características representativas del mobbing debido a que el objetivo por parte del victimario es apartar al trabajador de sus compañeros y quienes lo rodean. Estas particularidades afectan psicológicamente al individuo, por lo cual podrían generar irritabilidad, inseguridad, preocupación y falta de iniciativa.

A nivel familiar, el teletrabajador víctima de mobbing se ve perjudicado, puesto que factores como el estrés, aislamiento, sobrecarga de trabajo y presión laboral no permiten que se comparta tiempo de calidad, llevando a la persona a dejar de lado su familia y así enfocarse solo en el trabajo, por lo que la relación familiar de un teletrabajador víctima de mobbing se afecta de manera negativa.

Finalmente, para hablar de consecuencias organizacionales del mobbing en el teletrabajo, se deben tener en cuenta diferentes puntos, pues algunas consecuencias organizacionales de ambos fenómenos se contraponen, por ejemplo, mientras el teletrabajo menciona una mayor productividad, el mobbing señala una disminución en la misma. Asimismo, el ausentismo laboral se presenta con mayor frecuencia ante la presencia del mobbing, mientras que en el teletrabajo se observa una reducción de esta, sin embargo, existe una consecuencia que se presenta en ambas temáticas como la sobrecarga laboral.

Las consecuencias físicas, psicológicas y organizacionales mencionadas anteriormente, tienen una mayor probabilidad de presentarse en el teletrabajador que es víctima de mobbing; no obstante, no deben ignorarse las demás consecuencias que trae consigo un fenómeno como el mobbing, puesto que pueden presentarse en cualquier modalidad de trabajo. Es por esto que se

hace importante mencionar algunas consecuencias significativas del mobbing como el posible desarrollo de algunos trastornos psicológicos como el estrés postraumático, depresión e ideación suicida, entre otros; dado que el fenómeno estudiado es el mobbing y sus consecuencias son perjudiciales para el bienestar de la organización y el trabajador, estas no pueden dejar de tenerse en cuenta al hablar de su presencia en una modalidad diferente.

### **Aportes, Alcances, Limitaciones y Sugerencias**

#### **Aportes**

La línea de investigación sobre la que se trabajó es Psicología y Desarrollo Social de las organizaciones y el trabajo la cual se encuentra en el grupo de Psicología, Salud y Calidad de Vida, esta línea pretende desde la psicología organizacional y del trabajo (POT) ahondar en los fenómenos que pueden presentarse en cualquier entorno de trabajo. La presente investigación contribuye al conocimiento de estos fenómenos tan relevantes en la actualidad, como lo son el mobbing y el teletrabajo.

Las contribuciones del ejercicio investigativo a la disciplina están relacionadas y encaminadas al aporte de información novedosa a la línea de investigación sobre la que se va a trabajar, pues el fenómeno estudiado mobbing es de gran importancia al momento de hablar de riesgos psicosociales, por lo que esta investigación es valiosa para la disciplina además que permite tener un primer acercamiento del cual no se encuentra mucha información para futuras investigaciones donde sea posible no solo conocer el tema sino trabajar en pro de su prevención.

Es relevante para la psicología organizacional puesto que involucra las relaciones interpersonales que se dan en cualquier forma de trabajo como en este caso el teletrabajo, el cual ha aumentado su implementación como resultado de la emergencia de salud pública que se presenta en la actualidad. Además, al obtener este tipo de información pueden plantearse transformaciones a nivel organizacional y nuevas comprensiones de conceptos importantes para la psicología del trabajo, como el clima laboral donde deja de pensarse como un requisito la presencialidad para dar cuenta de este concepto y se posibilita su existencia en espacios virtuales.

Al conocer los diferentes riesgos y consecuencias que se desencadenan de la relación de ambas temáticas relacionadas con la salud mental del trabajador, como el estrés, la depresión, el estrés postraumático y la ideación suicida, entre otras, se brinda información a la organización, a la psicología y al investigador, pues se trata de un tema de gran importancia que requiere atención y que necesita ser más investigado, por lo que repercute no solo en la psicología organizacional sino en el amplio campo de la psicología como tal, pues el trabajo puede ser causa de los

trastornos anteriormente mencionados, por lo cual también resulta de interés para la psicología clínica, puesto que puede ser una herramienta útil el realizar este tipo de investigación ya que se dan pistas de aquellas causas que generaron diferentes diagnósticos, sus consecuencias y de cómo se ve afectada la vida del trabajador en general ante la presencia del mobbing en el teletrabajo.

La psicología jurídica a su vez puede beneficiarse de este tipo de investigaciones, ya que el fenómeno del mobbing es un tema importante para esta disciplina al relacionarse con leyes, denuncias y peritajes realizados, pero asimismo se encuentran impedimentos relacionados con el vacío de conocimiento acerca de la repercusión del mobbing en el teletrabajo, debido a que al momento de hablar de un teletrabajador víctima de mobbing no se encuentra suficiente información, a lo que esta investigación puede aportar. Es un argumento importante por discutir en el ámbito legal, las repercusiones que trae la relación de ambas temáticas, igualmente es útil para la creación de un perfilamiento tanto de la víctima como del victimario, pues en esta investigación se realizó una exploración teórica de autores influyentes en el constructo del mobbing para lograr condensar las ideas que se relacionan. De lo anterior, puede concluirse que esta investigación aporta a la disciplina en general y a su vez puede llegar a contribuir a sus diferentes ramas dado que estos son temas de interés general, los cuales están en su auge.

Por otro lado, con la implementación del teletrabajo nace la necesidad de estudiar el bienestar humano en la modalidad del trabajo a distancia, debido a que el principal capital de las empresas son las personas, de lo cual surge la pregunta ¿Cómo se produce el bienestar del desarrollo humano desde el teletrabajo?, por lo que es importante ahondar a partir del humanismo las diferentes dimensiones que se ven afectadas ante la presencia del fenómeno estudiado en el teletrabajo. Cuando el teletrabajador es víctima de mobbing se ven perjudicadas distintas áreas importantes de su vida tanto fisiológicas como su propia seguridad con relación a sus recursos, su nivel familiar, físico, laboral, moral y de salud. Asimismo, la dimensión social sufre un ajuste en cuanto a sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la organización, que afecta el reconocimiento y confianza del trabajador en sí mismo, lo que frena su autorrealización.

Finalmente, el presente estudio fue valioso para los investigadores dado que brindó un acercamiento al campo de la psicología organizacional, otorgando nuevos conocimientos útiles para los involucrados, puesto que desarrollaron habilidades investigativas, conocimientos con relación a la legislación y a los riesgos psicosociales, los cuales son útiles dado el enfoque que quieren tomar los autores de la investigación.

### **Limitaciones**

Dentro de las principales limitaciones del ejercicio investigativo se encontraron:

La principal limitación encontrada y que perduró a lo largo de la investigación fue la falta de textos donde se relaciona el fenómeno del mobbing con las nuevas formas de trabajo en este caso el teletrabajo. Por lo que la mayoría de información que se encontró fueron textos separados donde se estudiaba al mobbing en lugares de trabajo presenciales y textos de teletrabajo donde no se tiene en cuenta la posible presencia del mobbing.

No se encuentra suficiente información a nivel nacional de los conceptos principales.

En relación con el teletrabajo no se ha investigado a profundidad el tema en Colombia, puesto que es una nueva forma de trabajo innovadora que no ha sido muy implementada en el país hasta la emergencia de salud pública presentada en la actualidad.

La investigación se dio en un momento de coyuntura, donde se implementó el teletrabajo a nivel mundial, pues según un estudio realizado por Profamilia (2020), en lo que va del año el teletrabajo se ha ido implementado en un 32% en Colombia; no obstante, al ser una problemática reciente, no fue posible encontrar cifras relacionadas a las consecuencias de su implementación en la salud mental de los trabajadores.

La selección de los textos, pues, aunque se encuentran diversos artículos investigativos y libros del mobbing, la información que es contenida en ellos suele ser repetitiva, no se ahonda en temas y conceptos que deberían ser tenidos en cuenta como el Cyberbullying o el workaholism, entre otros.

Para la adquisición de información se dificultó el ingreso a bases de datos universitarias y de otros países, dado que requerían usuarios o un pago por el ingreso.

### **Sugerencias**

-Se sugiere realizar más investigación experimental que relacione ambas temáticas centrales, pues las investigaciones relacionadas son documentales.

-Es importante que del punto anterior sea posible extraer cifras, pues estas se adquieren en general de denuncias hechas, pero no con base a estudios de campo realizados, lo que sería un factor importante puesto que no todos los trabajadores víctimas de mobbing toman la decisión de efectuar una denuncia.

- Ampliar las investigaciones donde se relacionen los conceptos de mobbing y Teletrabajo.

- Es conveniente medir el impacto que se genera al relacionar los dos conceptos centrales.

-Innovar y ahondar en conceptos que no han sido muy tenidos en cuenta, importantes en la actualidad con relación a las nuevas formas de trabajo y al uso de las TIC's como el cyberbullying, workaholism y tecnoestrés puesto que éstos traen consigo consecuencias a nivel físico, psicológico y organizacional.

-Tener en cuenta para futuras investigaciones las cifras y testimonios de los teletrabajadores en medio de la coyuntura de salud pública, pues de allí pueden extraerse aportes significativos.

### Referencias

- Acevedo, L., Restrepo, M. y Orjuela, J. (2018). El teletrabajo autónomo en una entidad oficial de Medellín. Un programa femenino percibido como susceptible al acoso laboral. *Revista Indisciplinas*, Vol.4(7), 183-198. Recuperado de:  
<https://publicaciones.unaula.edu.co/index.php/indisciplinas/article/view/674>
- Aguilera, R. (2014). ¿Revisión sistemática, revisión narrativa o metaanálisis? *Revista de la Sociedad Española de dolor*, Vol. 21(6), 359-360. Recuperado de:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-80462014000600010](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-80462014000600010)
- Ajjawi, R.yHiggs, J. (2007). Using hermeneutic phenomenology to investigate how experienced practitioners learn to communicate clinical reasoning. *The Qualitative Report*, Vol.12(4), 612-638. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/228618478\\_Using\\_Hermeneutic\\_Phenomenology\\_to\\_Investigate\\_How\\_Experienced\\_Practitioners\\_Learn\\_to\\_Communicate\\_Clinical\\_Reasoning](https://www.researchgate.net/publication/228618478_Using_Hermeneutic_Phenomenology_to_Investigate_How_Experienced_Practitioners_Learn_to_Communicate_Clinical_Reasoning)
- Alonso, M. yGallego, E. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología. *Papeles del psicólogo*,(83), 55-61. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- Arbeláez, M. y Onrubia, J. (2014). Análisis bibliométrico y de contenidos de metodologías complementarias para el análisis de la revista colombiana educación y cultura. *Revista de investigaciones UCM*,14(23),14-31. Recuperado de:  
<http://www.revistas.ucm.edu.co/ojs/index.php/revista/article/viewFile/5/17>
- Arciniega, R. (2012). Factores organizacionales en la comprensión del Mobbing. *Psicología Iberoamericana*, 20(1), 80-90. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/1339/133924623009.pdf>

- Arendt, H. (2016). *La Condición Humana*. Barcelona. Paidós. Recuperado de:  
[https://www.planetadelibros.com/libros\\_contenido\\_extra/32/31441\\_La\\_condicion\\_humana.pdf](https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/32/31441_La_condicion_humana.pdf)
- Arráez, M. y Moreno, L. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Revista Universitaria de Investigación*, 7(2), 171-181. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/410/41070212.pdf>
- Artazcoz, L. (2002). La salud laboral ante los retos de la nueva economía. *Revista Gaceta Sanitaria*, 16(6), 459-461. Recuperado de:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112002000600001](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000600001)
- Azabache, P. (2018). *Condiciones mínimas de seguridad y salud en el teletrabajo*. (Tesis Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13706/AZABACHE\\_TORRES\\_CONDICIONES\\_MINIMAS\\_DE\\_SEGURIDAD\\_Y\\_SALUD\\_EN\\_EL\\_TELETRABAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13706/AZABACHE_TORRES_CONDICIONES_MINIMAS_DE_SEGURIDAD_Y_SALUD_EN_EL_TELETRABAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barón, M., Munduate, L. y Blanco, M. (2003). La espiral del Mobbing. *Papeles del Psicólogo*, 23(84), 71-82. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808408.pdf>
- Barrero, C., Bohórquez L. y Mejía, M. (2011). La hermenéutica en el desarrollo de la investigación educativa en el siglo XXI. *Itinerario Educativo*, (57), 101-120. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6280160.pdf>
- Blanch, J., Espunny, M., Gala, C. y Artiles, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Barcelona: UOC.
- Boné, M. (2017). *Mobbing: características específicas e intervenciones preventivas en las organizaciones de hoy*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Argentina. Buenos Aires. Recuperado de: <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/495/1/doc.pdf>
- Bonilla, L., Plaza, D., De Cerquera, G. y Riaño, M. (2014). Teletrabajo y su relación con la seguridad y salud en el trabajo. *Ciencia y trabajo*, 16(49), 38-42. Recuperado de:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100007&script=sci\\_arttext&tlng=e](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100007&script=sci_arttext&tlng=e)
- Cárcamo, H. (2005). Hermenéutica y análisis cualitativo. *Cinta moebio*, (23), 204-216. Recuperado de: <https://www.moebio.uchile.cl/23/carcamo.html>
- Carvajal, J. y Dávila, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de administración*, 29(49), 95-106. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a11.pdf>

- Castañeda, E. (2010). Adicción al trabajo (Workaholism). Patología psicosocial del siglo XXI. *Salud de los trabajadores*, 18(1), 57-66. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3295978>
- Castañeda, I. y Enríquez, A. (2006). Estado actual de la investigación en psicología. *Acta Colombiana de Psicología*, 9(1), 77-85. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/798/79890107.pdf>
- Cataño, S. y Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*, 5(1), 82-91. Recuperado de:  
[http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/view/2772/2180](http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2772/2180)
- Cervera, A. y Rojo, J. (2009). *Mobbing o acoso laboral*. Madrid: Tebar.
- Confederación Europea de Sindicatos. (2002). Acuerdo marco europeo sobre el teletrabajo. *Sección sindical BBVA*, 1-5. Recuperado de:  
[https://www.ccooservicios.es/archivos/bbva/20110727\\_acuerdo\\_marco\\_europeo\\_teletrabajo.pdf](https://www.ccooservicios.es/archivos/bbva/20110727_acuerdo_marco_europeo_teletrabajo.pdf)
- Congreso de la República. (1982). *Ley 23. Sobre derechos de autor*. Recuperado de:  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3431&dt=S>
- Congreso de la República. (2006). *Ley 1010. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo*. Recuperado de:  
[https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006\\_col\\_ley1010.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006_col_ley1010.pdf)
- Congreso de la República. (2006). *Ley 1090. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones*. Recuperado de: <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L1090006.pdf>
- Congreso de la República. (2008). *Ley 1221. Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones*. Recuperado de:  
[https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703_documento.pdf)
- Congreso de la República. (2012). *Ley 1581. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Recuperado de:  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1581\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html)
- Contreras, O. y Rozo, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13), 84-91. Recuperado de:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000129>

- Darino, V. (2015). *Acoso laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención* (Tesis de pregrado). Universidad de la República. Montevideo. Recuperado de:  
[https://www.academia.edu/12151725/Acoso\\_laboral\\_causas\\_consecuencias\\_y\\_estrategias\\_de\\_preveni%C3%B3n](https://www.academia.edu/12151725/Acoso_laboral_causas_consecuencias_y_estrategias_de_preveni%C3%B3n)
- De Miguel, V. y Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: el caso español. Universidad Católica Boliviana San Pablo. *Perspectivas*, (38), 25-44. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332016000200003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000200003)
- Díaz, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. *Revista Universum*, 28(1), 119-142. Recuperado de:  
<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/60813/4564456547606>
- Duffy, M. y Sperry, L. (2007). Workplace Mobbing: Individual and family health consequence. *The family journals*, 15(4), 398- 404. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/258193133\\_Workplace\\_Mobbing\\_Individual\\_and\\_Family\\_Health\\_Consequences/link/568bde0808ae129fb5cb8c60/download](https://www.researchgate.net/publication/258193133_Workplace_Mobbing_Individual_and_Family_Health_Consequences/link/568bde0808ae129fb5cb8c60/download)
- Dulzaides, M. y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2), 1-4. Recuperado de:  
<http://eprints.rclis.org/5013/1/analisis.pdf>
- Einarsen, S., Raknes, B., y Matthiesen, S. (1994). Bullying and harassment at work and their relations to work environment quality. An exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4(2), 381-401. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/232974323\\_Bullying\\_and\\_harassment\\_at\\_work\\_and\\_their\\_relationships\\_to\\_work\\_environment\\_quality\\_An\\_exploratory\\_study](https://www.researchgate.net/publication/232974323_Bullying_and_harassment_at_work_and_their_relationships_to_work_environment_quality_An_exploratory_study)
- Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/233447134\\_Bullying\\_at\\_work\\_Epidemiological\\_findings\\_in\\_public\\_and\\_private\\_organizations](https://www.researchgate.net/publication/233447134_Bullying_at_work_Epidemiological_findings_in_public_and_private_organizations)
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(2), 16-27. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/247932874\\_The\\_nature\\_and\\_causes\\_of\\_bullying\\_at\\_work](https://www.researchgate.net/publication/247932874_The_nature_and_causes_of_bullying_at_work)

- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Stale\\_Einarsen/publication/222751293\\_Harassment\\_and\\_bullying\\_at\\_work\\_A\\_review\\_of\\_the\\_Scandinavian\\_approach/links/59ddd5f10f7e9b53c1af0a67/Harassment-and-bullying-at-work-A-review-of-the-Scandinavian-approach.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Stale_Einarsen/publication/222751293_Harassment_and_bullying_at_work_A_review_of_the_Scandinavian_approach/links/59ddd5f10f7e9b53c1af0a67/Harassment-and-bullying-at-work-A-review-of-the-Scandinavian-approach.pdf)
- El Tiempo. (2018). Cada tres horas y media se registra un suicidio en Colombia (Periódico en línea). Editorial El tiempo. Sección Justicia. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/justicia/investigacion/el-drama-del-suicidio-ha-aumentado-en-colombia-en-la-ultima-decada-283458>.
- El Tiempo. (2019). Este año se han denunciado 129 casos de acoso laboral cada mes (Periódico en línea). Editorial El tiempo. Sección de Justicia. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/justicia/cortes/aumentan-denuncias-por-acoso-laboral-en-colombia-400258>
- Galeano, M. (2001). *Registro y sistematización de información cualitativa*(Tesis de pregrado). Universidad Luis Amigó, Medellín. Recuperado de: [http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/206102/mod\\_resource/content/0/Registro\\_y\\_sistematizacion\\_de\\_informacion\\_cualitativa.pdf](http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/206102/mod_resource/content/0/Registro_y_sistematizacion_de_informacion_cualitativa.pdf)
- García, A., Gómez, M. y Riveros, J. (2016). *El acoso laboral en el contexto colombiano una revisión de constructo* (Tesis de pregrado). Universidad Santo Tomás, Bogotá. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3578/Garciaadriana2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, R., Guevara, M. y Mella, L. (2008). Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en entorno de trabajo que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en la República Dominicana, en el año 2007. *Ciencia y sociedad*, 33(3), 442-461. Recuperado de: <http://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1278/CISO20083303-442-461.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gareca, M., Veredugo, R., Briones, J. y Vera, A. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. *Ciencia y Trabajo*, (25), 85-88. Recuperado de: <http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/TeletrabajoACHS.pdf>
- Gil, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272009000200003&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003&lng=es&tlng=es).

- Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*,1(2), 205-216. Recuperado de:  
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/diver/v1n2/v1n2a09.pdf>
- Giraldo, J., Aguilar, M., y González, L. (2009). Revisión preliminar del mobbing y la violencia en las organizaciones en Colombia. En M. C. Aguilar y E. Rentería (Edit.). *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación*. Bogotá: Universidad Santo Tomas-Universidad del Valle. 391-419.
- Gómez, M. (2006). Maltrato psicológico. *Cuadernos de Medicina Forense*,(43), 103-116. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/cmfn43-44/08.pdf>
- González, D., Giachero, S. y Delgado, S. (2012). Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay. *Ciencias Psicológicas*,6(1),75-87. Recuperado de: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212012000100007](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212012000100007)
- González, J. (2017). *Incidencia del teletrabajo en el clima organizacional de las empresas* (Tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Recuperado de:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17034/GonzalezArizaJavierAndres2017.pdf;jsessionid=7A39E6D1CF7FE1E65CC5C520CEB13C12?sequence=1>
- Harasemiuc, V. y Díaz, J. (2013). Evidencia científica de la relación entre acoso laboral y depresión. *Medicina y Seguridad del Trabajo*,59(232)361-371. Recuperado de:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2013000300006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000300006)
- Herrera, J., Hernández, M., Montaña, C., y Reyes, M. (2017). *Acoso laboral “Mobbing”, la enfermedad laboral del siglo XXI*(Tesis de Grado). Universidad Sergio Arboleda, Bogotá. Recuperado de:  
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1077/Acoso%20laboral%20mobbing.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*. Buenos Aires: Paidós.
- Hirigoyen, M. (2014). *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*. Buenos Aires. Paidós.
- Hormigos, J. (2002). Nuevas formas de trabajo en la sociedad de conocimiento: teletrabajo. Editorial BARATARIA. *Revista CastellanoManchega de Ciencias Sociales*, (5),213-226. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/637919.pdf>

- Lanata, R. (2018). El acoso laboral y la obligación de seguridad en el trabajo. *Revista de Derecho*, 31(1), 105-126. Recuperado de:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-09502018000100105](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502018000100105)
- Levaggi, V. (2004). *¿Qué es el trabajo decente?* Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de:  
[https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang-es/index.htm#:~:text=El%20Tesauro%20de%20la%20Organizaci%C3%B3n,sustento%20necesarios%20para%20los%20individuos](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm#:~:text=El%20Tesauro%20de%20la%20Organizaci%C3%B3n,sustento%20necesarios%20para%20los%20individuos)
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126. Recuperado de:  
[https://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990\(3\).pdf](https://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990(3).pdf)
- Leymann, H. (1996). El contenido y desarrollo del mobbing en el trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 1-25. Recuperado de:  
<https://www.kwesthues.com/e-LeymannEJWOP1996.pdf>
- Luna, M., Yela, C. y Antón, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (Mobbing)*. GPS
- Márquez, S. (2004). *Principios generales del derecho de autor* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado de:  
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere6/DEFINITIVA/TESIS23.pdf>
- Mesías, O. (2010). *La investigación cualitativa* (Tesis Doctorado). Universidad Central de Venezuela, Caracas. Recuperado de:  
[https://www.academia.edu/22351468/LA\\_INVESTIGACION\\_CUALITATIVA](https://www.academia.edu/22351468/LA_INVESTIGACION_CUALITATIVA)
- Ministerio de Protección Social. (2011). *Código Sustantivo del Trabajo 1950*. Tomado de:  
<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/Codigo%20Sustantivo%20del%20Trabajo%20Colombia.pdf>
- Ministerio de Salud. (1993). *Resolución 8430. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*. Recuperado de:  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). *Plan decenal de Salud Pública*. Recuperado de:  
[https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PSP/IMP\\_4feb+ABCminsalud.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PSP/IMP_4feb+ABCminsalud.pdf)
- Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación. (2012). *Teletrabajo*. Recuperado de: <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html>

- Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación. (2018). El teletrabajo se consolida en Colombia con más de 122.200 trabajadores remotos. Recuperado de: [https://mintic.gov.co/portal/604/w3-article-76057.html?\\_noredirect=1](https://mintic.gov.co/portal/604/w3-article-76057.html?_noredirect=1)
- Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación. (2020). El teletrabajo, una modalidad laboral que crece en Colombia. Recuperado de: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/135759:El-Teletrabajo-una-modalidad-laboral-que-crece-en-Colombia>
- Ministerio de Trabajo. (2016). *Decreto 1072. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Ministerio de Trabajo. (2020). El trabajo se debe respetar, al igual que los contratos de trabajo. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2020/marzo/el-trabajo-se-debe-respetar-al-igual-que-los-contratos-de-trabajo>
- Miranda, A. (2013). Plagio y ética de la investigación científica. *Revista chilena de derecho*, 40(2), 711-725. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-34372013000200016](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372013000200016)
- Molano, A. y Pardo, R. (2012). *El Libro Blanco: el ABC del teletrabajo en Colombia*. Bogotá, Ministerio de Trabajo. Recuperado de: [https://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228\\_archivo\\_pdf\\_libro\\_blanco.pdf](https://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf)
- Moore, P. (2018). *The threat of physical and psychosocial violence and harassment in digitalized work*. Ginebra: ILO Publications. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_617062.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_617062.pdf)
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 4-19. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)
- Namie, G. (2003). Workplace bullying: Escalated incivility. *Ivey Business Journal*, 1-6. Recuperado de: [https://www.stoppestennu.nl/sites/default/files/uploads/workplace\\_bullying-\\_escalated\\_incivility.pdf](https://www.stoppestennu.nl/sites/default/files/uploads/workplace_bullying-_escalated_incivility.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)

- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Acoso laboral hacia las mujeres*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_220029.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_220029.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *Acoso psicológico en el trabajo*. Ginebra:WHO Publications. Recuperado de:[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh4sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4sp.pdf?ua=1)
- Organización Mundial de la Salud. (2009). *Conceptos básicos para el desarrollo de capacidades*. Ginebra: WHO Publications. Recuperado de:<http://www.uchile.cl/documentos/comites-de-etica-de-investigacion-conceptos-basicos-para-el-desarrollo-decapacidades7696145837.pdf>.
- Orozco, J. y Londoño, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 29(49), 95-106. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a11.pdf>
- Osio, L. (2010). El teletrabajo: una opción en la era digital. *Observatorio laboral*Revista Venezolana,3(5), 93- 109. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>
- Oviedo, A. y Vásquez, N. (2016). *Mobbing y teletrabajo: el acoso laboral en la modalidad de trabajo flexible mediado por tecnologías*. Bogotá, Colombia Digital. Recuperado de:<https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/mobbing-y-teletrabajo.pdf>
- Peña, T. y Pirela, J. (2007). La Complejidad Del Análisis Documental. *Revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*, (16), 55- 81. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2630/263019682004.pdf>
- Perales, A. (2010). Reflexiones sobre ética de investigación en seres humanos. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 27(3), 438-442. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342010000300018](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342010000300018)
- Peralta, M. (2004). El acoso laboral - mobbing- perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*,(18), 111- 122. Recuperado de: <https://journals.openedition.org/revestudsoc/24892>
- Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: Estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*,(17), 1-26. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf>
- Pilinger, J. (2017). *Violence and harassment against women and men in the world of work*. International labour organization. Ginebra: ILO publication. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_546645.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_546645.pdf)

- Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Madrid. Sal Tarrae.
- Profamilia. (2020). *Informe 3: Ansiedad, depresión y miedo: impulsores de la mala salud mental durante el distanciamiento físico en Colombia*. Recuperado de: <https://profamilia.org.co/wp-content/uploads/2020/05/Informe-3-Ansiedad-depresion-y-miedo-impulsores-mala-salud-mental-durante-pandemia-Estudio-Solidaridad-Profamilia.pdf>
- Quecedo, R.y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de psicodidáctica*, (14), 5- 39. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/39219263\\_Introduccion\\_a\\_la\\_metodologia\\_de\\_investigacion\\_cualitativa](https://www.researchgate.net/publication/39219263_Introduccion_a_la_metodologia_de_investigacion_cualitativa)
- Randstad, I. (2003). *Calidad del trabajo en la Europa de los quince. El acoso moral*. Madrid:Editorial ESADE. Recuperado de: <https://www.equiposytalento.com/contenido/download/estudios/acosomoral.pdf>
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed. (versión en línea). Recuperado de: <https://dle.rae.es/empleo>
- Reyes, S. y Losantos, M. (2016). Terapia narrativa aplicada a una persona con crisis de identidad femenina. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 14(2), 227-246. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612016000200002](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612016000200002)
- Ribeiro, A. (2014). Problemas contemporáneos para la psicología del trabajo y de las organizaciones. En J. Orejuela (Edit.). *Psicología de las organizaciones y del trabajo*. Cali: Universidad de San Buenaventura. 42-78. Recuperado de: [http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/4493/1/Psicolog%C3%ADa\\_organizaciones\\_trabajo.pdf](http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/4493/1/Psicolog%C3%ADa_organizaciones_trabajo.pdf)
- Rodríguez, A. y Ortega, F. (2016). *Acoso Laboral y sus efectos en la salud del trabajador: revisión de la literatura*. Universidad del Rosario. Bogotá. Recuperado de: [https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12755/Acoso\\_laboral\\_y\\_sus\\_efectos\\_en\\_la\\_salud\\_del\\_trabajador\\_revision\\_de\\_la\\_literatura.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12755/Acoso_laboral_y_sus_efectos_en_la_salud_del_trabajador_revision_de_la_literatura.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Romero, J. (2006). Mobbing laboral: acoso moral, psicológico. *Revista de Ciencias Jurídicas*, (111),131-162.Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/9733/9179>

- Romero, M (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el Caribe*, 34(2), 120-138. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v34n2/2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf>
- Rubbini, N. (2012). *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*. Universidad de la Plata, La plata. Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/31581>
- Salvaggio, D. y Sicardi, E. (2014). *La personalidad. Psicología de las Organizaciones*. Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES), Buenos Aires. Recuperado de:  
<http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/2410/La%20personalidad.pdf?sequence=1>
- Sañudo, L. (2006). Ética de la investigación educativa. *Hallazgos*, (6), 83-98. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4138/413835165006.pdf>
- Sosa, I., Erviti, J. y Menkes, C. (2012). Haciendo cuerpos, haciendo género. Un estudio con jóvenes en Cuernavaca. *La Ventana*, (35), 255-291. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/laven/v4n35/v4n35a10.pdf>
- Tavares, A. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30-36. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/318108862\\_Telework\\_and\\_health\\_effects\\_revi](https://www.researchgate.net/publication/318108862_Telework_and_health_effects_revi)
- Teletrabajo. (2018). *Definición de Teletrabajo según la OIT*. Recuperado de:  
<https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html>
- Thompson, P. (2015). Reinventar la empresa en la era digital. Madrid: *Open Mind BBVA*. Recuperado de:  
<https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2015/02/BBVA-OpenMind-Nuevas-formas-de-trabajar-en-la-empresa-del-futuro-Peter-Thomson.pdf>
- Trujillo, M., Valderrabano, M. y Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 71-91. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>
- Unión General de Trabajadores. (2010). *Manual Informativo de PRL: acoso psicológico*. Madrid: UGT Editorial. Recuperado de:  
<http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicosociologia/Documents/MANUAL%20ACOSO%20PSICOLOGICO.pdf>
- Universidad Libre. (2018). *Más de 1.400 casos de acoso laboral se han denunciado este año en Colombia*. (Documento en línea). Recuperado de:  
<http://www.unilibre.edu.co/la->

universidad/ul/1165-mas-de-1-400-casos-de-acoso-laboral-se-han-denunciado-este-ano-en-colombia

Universidad Santo Tomás. (2017). Investigación. (Documento en línea). Recuperado de: <http://facultadpsicologia.usta.edu.co/index.php/investigacion-pregrado1>

Valencia, V. (2011). *Revisión documental en el proceso de investigación*. Universidad tecnológica de Pereira. Recuperado de:

<https://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/1000/1771/1771.pdf>

Vega, A. (2010). *Manual de Derecho de Autor*. Bogotá: Dirección Nacional de Derecho de Autor, Ministerio del Interior y de Justicia. Recuperado de:  
[http://www.derechodeautor.gov.co/documents/10181/331998/Cartilla+derecho+de+autor+\(Alfredo+Vega\).pdf/e99b0ea4-5c06-4529-ae7a-152616083d40](http://www.derechodeautor.gov.co/documents/10181/331998/Cartilla+derecho+de+autor+(Alfredo+Vega).pdf/e99b0ea4-5c06-4529-ae7a-152616083d40)

## **ANEXOS**

# MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

## Anexo 1: Revisión inicial artículos

| Nº | Título                                                                                                                   | URL                                                                                                                                                                                               | Cita                                                                                                                                   | Leg | Salud | Psi S | La | col | Tics | Psic | Pt | Resumen                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-------|----|-----|------|------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | El acoso o «mobbing» laboral.                                                                                            | <a href="http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/viewFile/2560/1678">http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/viewFile/2560/1678</a>                   | Rojas Chavez, A. M. (2011). El acoso o «mobbing» laboral. Revista de Derecho, 24(24).                                                  | 4   |       | 5     | 2  | 5   | 4    |      | 20 | Es inevitable que en el desarrollo de la relación laboral el trabajador se encuentre expuesto a actos provenientes de sus compañeros de trabajo, superiores, inclusive          |
| 2  | Consecuencias psicológicas del mobbing: Estudio empírico de las consecuencias psicológicas del mobbing en una muestra de | <a href="http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/download/120/118">http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/download/120/118</a>                                             | Hernandez, E. Rovira, L. (2011). CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DEL MOBBING: ESTUDIO                                                       |     | 5     | 2     | 5  | 4   | 5    | 3    | 24 | El propósito principal de la presente investigación fue auscultar las consecuencias del “mobbing” o acoso moral en el bienestar psicológico de los empleados que han            |
| 3  | El diagnóstico del moobing en la práctica de la psicología forense.                                                      | <a href="https://www.aacademica.org/000-015/549.pdf">https://www.aacademica.org/000-015/549.pdf</a>                                                                                               | Arias, C. Tolcachier, P. Lado, G. (2015). El doagnostico del Moobing en la practica de la                                              | 3   | 5     | 5     | 2  | 5   |      | 5    | 25 | La manera científica de evaluación psicológica en el ámbito forense, es a través de la implementación del psicodiagnóstico adaptado al esquema de la pericia                    |
| 4  | Mobbing o acoso laboral.                                                                                                 | <a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=3194100&amp;qu">https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=3194100&amp;qu</a> | Vicente, R. J. (2009). Mobbing o acoso laboral. Retrieved from <a href="https://ebookcentral.proques">https://ebookcentral.proques</a> | 4   | 5     |       | 4  | 5   | 5    |      | 23 | Este libro abarca gran parte de la definición de mobbing o acoso laboral, nos cuenta desde la historia de como empezó, se desarrollo y en este momento como se puede            |
| 5  | Acoso laboral (mobbing): diferencias con las tensiones ordinarias en el entorno de trabajo.                              | <a href="http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/11365/1/RevistaUniversitaria deCienciasdelTrabajo-">http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/11365/1/RevistaUniversitaria deCienciasdelTrabajo-</a>     | Kahale, D. (2008). Acoso laboral (mobbing): diferencias con las tensiones ordinarias en el                                             | 2   | 5     | 3     | 4  | 5   |      | 3    | 22 | Las actitudes y los comportamientos de acoso en el trabajo son más frecuentes de lo que en principio pueda parecer, ello ha hecho atraer la atención de trabajadores,           |
| 6  | El contenido y desarrollo del Mobbing en el Trabajo.                                                                     | <a href="https://www.researchgate.net/profile/Sergio_Navarrete_Vazquez/publication/275522610_">https://www.researchgate.net/profile/Sergio_Navarrete_Vazquez/publication/275522610_</a>           | Leymann, H. (2009). El contenido y desarrollo del Mobbing en el Trabajo. Universidad Umea. Suecia.                                     | 5   | 4     | 3     | 2  | 3   | 2    | 4    | 23 | El término "mobbing" existe desde la década de los 80's, sin embargo hasta ahora se han venido haciendo estudios acerca de este tema que es cosiderado como "intimidación" o    |
| 7  | Psicología organizacional en Latinoamérica.                                                                              | <a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=5635086&amp;qu">https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=5635086&amp;qu</a> | Littlewood, Z. H. F., & Uribe, P. J. F. (Eds.). (2018). Psicología organizacional en                                                   |     |       | 2     | 3  |     | 2    |      | 7  | Este capítulo nos habla sobre la adaptacion del mobbing al sistema laboral, como este va a apareciendo a medida que se van presentando distintas condiciones laborales          |
| 8  | Psicología organizacional.                                                                                               | <a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=4870565&amp;qu">https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=4870565&amp;qu</a> | Carvajal, J. C., Delgado, A. L. E., & Vanegas, G. M. (Eds.). (2013). Psicología organizacional. Retrieved                              | 3   |       | 4     | 3  | 5   |      |      | 15 | En esta parte del libro se habla el rol del psicologo en la organizacion el cual debe propender por estudiar al hombre como un fin y no como un medio, por esto el              |
| 9  | El acoso laboral y la obligacion de seguridad en el trabajo.                                                             | <a href="https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0718-09502018000100105">https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0718-09502018000100105</a>     | Lanata Fuenzalida, Ruth Gabriela. (2018). El acoso laboral y la obligación de seguridad en el trabajo.                                 | 3   | 5     | 4     | 5  |     | 5    |      | 22 | El objetivo del presente trabajo es analizar la relación existente entre la figura del acoso laboral y la obligación que le asiste al empleador de cuidar eficazmente la vida y |
| 10 | Hostigamiento laboral y sus consecuencias en la salud.                                                                   | <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/82437251.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/82437251.pdf</a>                                                                                           | Prieto, A. (2005). Hostigamiento laboral (mobbing) y sus consecuencias                                                                 |     | 5     | 2     |    |     |      | 4    | 11 | El término anglosajón mobbing se utiliza, desde los trabajos realizados por Leymann1 a mediados de la década de los ochenta, para definir las situaciones de acoso moral y      |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                             |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                       |   |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                                |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | El acoso laboral en el contexto colombiano una revisión de constructo.      | <a href="https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3578/Garciaadriana2016.pdf?sequence=1">https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3578/Garciaadriana2016.pdf?sequence=1</a> | García, A. Gómez, M. Riveros, J. (2016). El acoso laboral en el contexto Colombiano una revisión      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | Este ejercicio investigativo reporta una revisión documental acerca del acoso laboral en Colombia con el objetivo de describir el constructo del mismo, buscando evidenciar    |
| 12 | Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano.                    | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/679/67910209.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/679/67910209.pdf</a>                                                                                               | Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. Diversitas:              | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 |   | 20 | Este artículo presenta el fenómeno del acoso laboral (mobbing) como una situación disfuncional y frecuente en el contexto organizacional que, además, se perpetúa y es         |
| 13 | Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia.                     | <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006552">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006552</a>                                                                 | Orozco, J. G. C., & Londoño, C. A. D. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en           | 5 |   | 5 | 5 | 5 |   |   | 20 | El mobbing se reconoce como una línea de trabajo promisorio y de alto impacto sobre el hombre, las organizaciones y la sociedad. En Latinoamérica y en específico en Colombia, |
| 14 | Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia.             | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/545/54519045004.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/545/54519045004.pdf</a>                                                                                         | Martínez-Herrera, E., Agudelo-Suárez, A. A., & Vásquez-Trespacios, E. M. (2010). Mobbing, un          | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 |   | 25 | En el presente ensayo se reconoce la importancia de fortalecer el conocimiento del ambiente laboral desde la dimensión y percepción de los trabajadores, identificando         |
| 15 | El acoso laboral - mobbing- perspectiva psicológica.                        | <a href="https://journals.openedition.org/revuestudsoc/24892">https://journals.openedition.org/revuestudsoc/24892</a>                                                                                 | Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral-mobbing- perspectiva psicológica. Revista de estudios         | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 26 | Proveniente de los países escandinavos, el término de acoso laboral o mobbing llegó a Europa en los años 90. En Colombia ha sido estudiado recientemente como una              |
| 16 | Génesis y problematización de la ley de acoso laboral en Colombia.          | <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/38812647.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/38812647.pdf</a>                                                                                               | Seco, E., & López, C. (2015). Génesis y problematización de la ley de acoso laboral en                | 5 | 4 | 5 |   | 3 | 4 | 2 | 23 | El mobbing es un fenómeno que vivencian en silencio cotidianamente muchos trabajadores y trabajadoras en el mundo. Colombia es uno de los pocos países que ha                  |
| 17 | La nueva legislación sobre acoso laboral en Colombia (ley 1010 de 2006).    | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640260012.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640260012.pdf</a>                                                                                     | Muñoz, A. M. (2007). La nueva legislación sobre acoso laboral en Colombia (ley 1010 de 2006). Revista | 5 |   |   |   |   | 2 |   | 7  | Esta artículo habla en su mayoría sobre la ley implementada en Colombia acerca del mobbing, como esta influye directamente sobre el trabajador, afectándolo en la              |
| 18 | La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia | <a href="https://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0124-00642012000700008">https://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0124-00642012000700008</a>               | Morales, J. (2017). Acoso psicológico en el trabajo: revisión de la literatura y nuevas líneas de     | 2 |   |   |   | 5 |   | 4 | 11 | El fenómeno de la violencia organizacional es de gran amplitud y complejidad. Esto se debe a la multiplicidad de factores y de elementos de orden individual, económico,       |
| 19 | Cuestionario para la prevención del acoso laboral por medio de las TICs.    | <a href="https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/10983/23211/1/CUESTIONARIO%20PARA">https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/10983/23211/1/CUESTIONARIO%20PARA</a>                     | Camargo Ayala, A., Páez Quimbayo, I. Y., Rodríguez, R., Xilena, I., & Toloza Molina, Á. A.            |   |   |   | 2 | 5 |   | 2 | 9  | El objetivo de este trabajo fue diseñar y crear un producto por medio de las TICs (Tecnologías de la información y comunicación) para la detección y                           |
| 20 | Estrés laboral y prevención de riesgos psicosociales.                       | <a href="https://cv4.ucm.es/modle/pluginfile.php/5500974/mod_resource/content/1/Lectura%20o">https://cv4.ucm.es/modle/pluginfile.php/5500974/mod_resource/content/1/Lectura%20o</a>                   | Oscá, A. (2015). Estrés laboral y prevención de riesgos Psicosociales. Nuevas perspectivas en         | 2 |   |   |   | 5 |   | 5 | 12 | El estrés laboral es una de las principales causas de crisis económica en las empresas; el miedo a no conseguir empleo y llegar a perderlo son unos de los aspectos mas        |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                         |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | Psicología del trabajo y de las organizaciones.                                                                             | Libro                                                                                                                                                                                 | Rentería Pérez, E., & Aguilar Bustamante, M. C. (2009). Psicología del trabajo y de las                 | 5 | 3 | 5 | 0 | 0 | 5 | 18 | En el capítulo 16 y 17 se habla sobre el concepto de moobing, los instrumentos para medirlo, los sectores donde este predomina y las fases de evolución por las que atraviesa.       |                                                                                                                                                      |
| 22 | El lado oscuro de las nuevas tecnologías.                                                                                   | <a href="https://cv4.ucm.es/modle/pluginfile.php/5500962/mod_resource/content/1/E1_lado_oscu">https://cv4.ucm.es/modle/pluginfile.php/5500962/mod_resource/content/1/E1_lado_oscu</a> | Rodríguez, A (2013). El lado oscuro de las nuevas tecnologías. Investigación y ciencia.                 |   | 4 | 4 |   |   | 5 | 13 | En este artículo se evidencia lo que están viviendo las nuevas tecnologías en la actualidad, su mal uso y cómo estas afectan a los usuarios no solo de manera psicológica            |                                                                                                                                                      |
| 23 | Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones.                            | <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252</a>                                                 | Pita, G. E. C. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las |   |   | 3 |   | 5 | 5 | 13 | El propósito del presente artículo, es analizar la importancia del cambio estructural de las organizaciones empresariales, de cara a la evolución de la tecnología, especialmente la |                                                                                                                                                      |
| 24 | Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas | <a href="http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v30n133/v30n133a05.pdf">http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v30n133/v30n133a05.pdf</a>                                                           | Albarracín, E. J. G., Erazo, S. C. R., & Palacios, F. C. (2014). Influencia de las tecnologías de la    |   |   | 3 |   | 5 | 5 | 13 | El objeto de este trabajo es verificar empíricamente la influencia que sobre el rendimiento de las empre- sas tienen las tecnologías de información y comunicación                   |                                                                                                                                                      |
| 25 | Inclusión de las tic en la empresa colombiana.                                                                              | <a href="https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700060?token=03F92A86070BE">https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700060?token=03F92A86070BE</a>         | Ruiz, C. A. O. (2014). Inclusión de las TIC en la empresa colombiana. Suma de negocios, 5(10), 29-33.   |   | 2 | 3 |   | 5 | 5 | 15 | En este artículo se presentan los lineamientos generales sobre cómo las empresas han incorporado las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en Colombia.           |                                                                                                                                                      |
| 26 | cuestionario para la prevención del acoso laboral por medio de las tics.                                                    | <a href="https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23211/1/CUESTIONARIO%20PARA">https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23211/1/CUESTIONARIO%20PARA</a>         | Ferro, J. (2019). Cuestionario para la prevención del acoso laboral por medio de las                    |   | 4 | 2 | 0 | 5 | 4 | 4  | 19                                                                                                                                                                                   | El objetivo de este trabajo fue diseñar y crear un producto por medio de las TICS (Tecnologías de la información y comunicación) para la detección y |
| 27 | Nuevas formas de Trabajo en la sociedad de conocimiento: Teletrabajo.                                                       | <a href="https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/637919.pdf">https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/637919.pdf</a>                                                       | Hormigos, J. (2002). Nuevas formas de Trabajo en la sociedad de conocimiento: Teletrabajo.              |   |   |   | 5 |   | 5 | 10 | Este artículo habla sobre como el teletrabajo ha entrado en la nueva globalizacion con el fin de mejorar la competitividad tanto de empresas como de países para competir en el      |                                                                                                                                                      |
| 28 | Reinventar la empresa.                                                                                                      | <a href="https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2015/02/BBVA-OpenMind-">https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2015/02/BBVA-OpenMind-</a>                           | Thompson, P. (2015). Reinventar la empresa en la era digital. Open Mind. BBVA.                          |   |   | 5 | 4 |   | 4 | 13 | Peter Thomson argumenta que las empresas siguen aplicando prácticas de la época industrial a patrones de la nueva era de la información. En un mundo de individuos en                |                                                                                                                                                      |
| 29 | Actualidad del teletrabajo en Colombia.                                                                                     | PDF                                                                                                                                                                                   | Barona, R. (2013). Actualidad del teletrabajo en Colombia. Revista Internacional y Comparada            |   |   | 4 |   | 5 | 5 | 14 | Este artículo analiza la modalidad de contrato laboral denominada “el teletrabajo”, forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas            |                                                                                                                                                      |
| 30 | El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo.                                                | PDF                                                                                                                                                                                   | Cataño, S. Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el       | 4 |   |   |   | 5 |   | 9  | A partir de abordar el concepto de teletrabajo en el ámbito internacional y en la legislación interna, es posible conocer el piso jurídico nacional, así como sus alcances, los      |                                                                                                                                                      |

# MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                     |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31 | Teletrabajo y su relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo.                                                      | <a href="https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n49/art07.pdf">https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n49/art07.pdf</a>                                                                                           | Ramírez, S. L. C., & Rúa, N. E. G. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 21 | El teletrabajo es una modalidad laboral que está siendo promovida e implementada en Colombia como estrategia de generación de empleo. Sin embargo, esta forma de |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |
| 32 | Nuevas formas de organización del trabajo: una realidad variada y selectiva.                                           | <a href="https://eprints.ucm.es/6650/1/9806.pdf">https://eprints.ucm.es/6650/1/9806.pdf</a>                                                                                                                   | De Pablo, A. (2008). Nuevas formas de organización del trabajo: una realidad variada y              |   |   | 4 |   | 5 | 1  | 10                                                                                                                                                               | La aparición y desarrollo de nuevas formas de organización del trabajo es un proceso complejo, en el que interviene una variedad de factores íntimamente imbricados entre sí. |                                                                                                                                                                                   |
| 33 | Ideas, tendencias y nuevas formas de trabajo para la economía del conocimiento.                                        | <a href="http://www3.uji.es/~soro/Teletrabajo.pdf">http://www3.uji.es/~soro/Teletrabajo.pdf</a>                                                                                                               | Vicente A. ( No presenta). Ideas, tendencias y nuevas formas de trabajo para la economía del        |   | 4 | 3 |   | 5 | 3  | 15                                                                                                                                                               | Hemos organizado el volumen del modo que sigue. En primer lugar, el estado de la cuestión sobre el teletrabajo se aborda en El teletrabajo del Siglo XXI, donde se            |                                                                                                                                                                                   |
| 34 | Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación: una relación fructífera no exenta de | <a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioteca/caustasp/reader.action?docID=4536413&amp;qu">https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioteca/caustasp/reader.action?docID=4536413&amp;qu</a>       | Llamosas, T. A. (2015). Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la         | 4 |   | 4 | 3 |   | 4  | 1                                                                                                                                                                | 16                                                                                                                                                                            | Este libro habla sobre las nuevas tecnologías y como estas influyen sobre los trabajadores hoy en día, Nos da un repaso sobre todo lo que engloba la palabra tecnología, dando un |
| 35 | Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia.              | <a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000129">https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000129</a>                                                         | Contreras, O. Roza, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la     |   |   | 3 | 2 | 5 | 3  | 5                                                                                                                                                                | 18                                                                                                                                                                            | El presente artículo explora el concepto de sostenibilidad empresarial, enmarcado en el esquema del uso intensivo del teletrabajo para la economía de un país en desarrollo,      |
| 36 | Teletrabajo: estrategias de flexibilidad.                                                                              | <a href="http://www.mitramiss.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/46/R">http://www.mitramiss.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/46/R</a>                 | Belzunegui, A. ( 2002). TELETRABAJO: ESTRATEGIAS DE FLEXIBILIDAD. Revista                           | 5 | 5 | 5 |   | 3 |    |                                                                                                                                                                  | 18                                                                                                                                                                            | El libro es interesante en el sentido de que hace un esfuerzo de teorización y conceptualización, al mismo tiempo que baja al terreno de la empresa para recabar datos,           |
| 37 | El Teletrabajo: Una opción en la era digital.                                                                          | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf</a>                                                                                             | Osio, L. ( 2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. Observatorio Laboral Revista        | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5  | 5                                                                                                                                                                | 26                                                                                                                                                                            | La importancia primordial de las organizaciones para hacerse más competitivas y productivas. Dentro de estas TIC, se encuentra el teletrabajo, como una opción muy atractiva      |
| 38 | Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.    | <a href="https://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/view/130689/180431">https://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/view/130689/180431</a>                                                             | Perez, C. Galvez, A. ( 2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la         | 5 | 5 | 5 |   | 4 |    | 5                                                                                                                                                                | 24                                                                                                                                                                            | En este artículo discutimos si el teletrabajo constituye una estrategia de conciliación de la vida laboral, familiar y personal para las mujeres teletrabajadoras con cargas      |
| 39 | El teletrabajo: Entre el mito y la realidad.                                                                           | <a href="https://books.google.es/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=rEkmxA1Y2o4C&amp;oi=fnd&amp;pg=PA7&amp;dq=te">https://books.google.es/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=rEkmxA1Y2o4C&amp;oi=fnd&amp;pg=PA7&amp;dq=te</a> | Buira, J. (2012). El teletrabajo : entre el mito y la realidad. Barcelona Editorial. Barcelona.     |   |   | 4 |   |   | 3  | 5                                                                                                                                                                | 12                                                                                                                                                                            | La opinión pública ha visualizado el teletrabajo como un reflejo de un reciente proceso de cambio en la economía mundial. Durante algunos años ha sido el objeto                  |
| 40 | Relaciones laborales y derecho del empleo.                                                                             | <a href="file:///C:/Users/Casala2/Downloads/116-287-1-PB.pdf">file:///C:/Users/Casala2/Downloads/116-287-1-PB.pdf</a>                                                                                         | Silverio,M.( 2017). Bienestar en el Trabajo y Calidad de Vida en el Trabajo: relaciones con         | 2 | 1 |   |   | 3 | 2  |                                                                                                                                                                  | 8                                                                                                                                                                             | El presente trabajo tiene como objetivo dar a conocer los principales resultados obtenidos en un estudio de caso de una organización del sector del turismo (Araújo, 2011), en la |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                           |   |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 41 | Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. | <a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000129">https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000129</a>                           | Contreras, O. Rozo, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la           | 4 | 2 | 3 | 4 | 0 | 0 | 5 | 18 | El presente artículo explora el concepto de sostenibilidad empresarial, enmarcado en el esquema del uso intensivo del teletrabajo para la economía de un país en desarrollo,    |
| 42 | El teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral.                       | <a href="http://revistavirtual.un.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/731">http://revistavirtual.un.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/731</a>                       | Arredondo, D. Granada, A. (2016). El teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el    | 5 | 3 |   |   | 4 |   | 3 | 15 | En este artículo se exploran algunas formas de interrelación humana y comunicacional que han surgido en el marco de lo que hoy conocemos como "teletrabajo",                    |
| 43 | Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas.            | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf</a>                                                                         | Trujillo, M. Valderrabano, M. Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un  |   | 3 | 3 | 5 |   | 5 | 5 | 21 | A partir de un enfoque organizacional, este trabajo presenta el estado del arte del fenómeno del Mobbing, enfocado a los factores que lo causan y las consecuencias             |
| 44 | Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: Estudio de caso. | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf</a>                                                                         | Peralta Gómez, María Claudia (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y                         | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |   | 5 | 27 | Este artículo describe los factores asociados al acoso laboral, entendido como una situación de trabajo en la que una persona se encuentra expuesta a actos en contra de su     |
| 45 | Violencia laboral en el trabajo y sus manifestaciones.                                                    | <a href="http://www.ugtbaleares.com/es/PRL/Documentos/Folleto/GUIA_ACO2.pdf">http://www.ugtbaleares.com/es/PRL/Documentos/Folleto/GUIA_ACO2.pdf</a>                             | La Unión General de Trabajadores de Baleares. (No registra). Violencia Laboral en el trabajo y sus        | 4 | 3 | 4 | 5 |   |   | 5 | 21 | La divulgación de los temas sobre mobbing en los medios de comunicación, y una sociedad cada vez más adicta a frases y tópicos, puede llevar a los trabajadores a               |
| 46 | Mobbing y Teletrabajo: El acoso laboral en la modalidad de trabajo Flexible mediado por tecnologías.      | <a href="https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/mobbing-y-teletrabajo.pdf">https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/mobbing-y-teletrabajo.pdf</a>             | Oviedo, A. Vasquez, N. (2016). Mobbing y Teletrabajo: El acoso laboral en la modalidad de                 |   | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 | El teletrabajo o trabajo flexible mediado por las tecnologías, ha sido un tema de interés para la Corporación Colombia Digital desde el momento que apoyó la iniciativa pública |
| 47 | Mobbing: características específicas e intervenciones preventivas en las organizaciones de hoy.           | <a href="http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/mobbing-caracteristicas-">http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/mobbing-caracteristicas-</a>     | Boné, M. L. (2017). Mobbing : características específicas e intervenciones preventivas en las             |   | 3 | 5 | 5 |   |   | 5 | 18 | El propósito de este trabajo de revisión bibliográfica, es analizar el "Mobbing" en las organizaciones, sus características y las intervenciones de carácter preventivo. Para   |
| 48 | Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e intersubjetiva.              | <a href="http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v24n43/v24n43a15.pdf">http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v24n43/v24n43a15.pdf</a>                                                     | Lopez, C. Seco, E. Ramirez, D. (2012). Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas:                | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |   | 5 | 29 | Desde una perspectiva estructural e intersubjetiva el artículo se pregunta ¿qué factores estructurales y organizacionales favorecen las prácticas de acoso laboral en           |
| 49 | Acoso laboral "Mobbing".                                                                                  | <a href="http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf">http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf</a>         | Lugo, M. (2017). Acoso laboral "Mobbing". CNDH. México.                                                   | 4 |   | 3 |   |   | 1 |   | 8  | Los estudios sobre el comportamiento permitieron identificar el abuso en una interacción social en la que estuviera presente la asimetría del poder o, al menos el              |
| 50 | Psychosocial risks, stress and violence in the world of work.                                             | <a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publ">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publ</a> | International Journal of Labour Research. (2016). Psychosocial risks, stress and violence in the world of | 5 | 3 |   |   | 5 | 5 | 4 | 22 | Psychosocial risks and their consequences such as stress, as well as violence and harassment at work – being all closely interrelated and often acting as contributing          |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                        |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 51 | El mobbing como enfermedad del trabajo.                                                                                  |                                                                                                                                                                                                 | De la Iglesia Mari, M., & Ortiz, O. P. (2002). El mobbing como enfermedad del trabajo. Lan             | 3 | 5 |   | 5 | 5 | 5 | 23 | En este trabajo se extraen los elementos imprescindibles para identificar una situación de acoso moral en el trabajo. Y se analiza desde la doble perspectiva de la Medicina |                                                                                                                                                                                   |
| 52 | Acoso laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención.                                                        | <a href="https://www.academia.edu/12151725/Acoso_laboral_causas_consecuencias_y_estrategias">https://www.academia.edu/12151725/Acoso_laboral_causas_consecuencias_y_estrategias</a>             | Darino, V. (2015). Acoso laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención. Instituto de      | 5 | 5 |   | 5 | 5 | 3 | 4  | 27                                                                                                                                                                           | En la actualidad el acoso laboral, entendido como una forma de violencia psicológica extrema, es considerado uno de los principales estresores psicosociales. El                  |
| 53 | Síndromes organizacionales: mobbing y burnout.                                                                           | <a href="http://www.reibci.org/publicados/2014/mayo/4568333.pdf">http://www.reibci.org/publicados/2014/mayo/4568333.pdf</a>                                                                     | Letelier, G., Navarrete, E., & Farfán, C. (2014). Síndromes organizacionales: mobbing                  | 5 | 5 | 5 |   | 5 |   |    | 20                                                                                                                                                                           | Mobbing y burnout son fenómenos organizacionales nocivos que provocan deterioro en la salud física y mental de los trabajadores y conducen a patologías                           |
| 54 | ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing?.                                                     | <a href="https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/articulo/viewFile/326991/2">https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/articulo/viewFile/326991/2</a> | Cadavid, A. A., Toro, V. B., & Alzate, L. (2017). ¿CUALES SON LAS CAUSAS Y                             |   | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5  | 22                                                                                                                                                                           | Las personas que tienen conductas irrespetuosas u agresivas en el ámbito laboral, han sido objeto de estudio de la psicología y dicho fenómeno se ha nombrado                     |
| 55 | Workplace Mobbing: Individual and Family Health Consequences.                                                            | <a href="https://www.researchgate.net/publication/258193133_Workplace_Mobbing_Individual_a">https://www.researchgate.net/publication/258193133_Workplace_Mobbing_Individual_a</a>               | Duffy, M. Sperry, L. (2007). Workplace Mobbing: Individual and Family Health                           | 5 | 4 | 4 |   | 5 | 4 |    | 22                                                                                                                                                                           | In this article, the concept of workplace mobbing is introduced and described. The health consequences for the individuals who have been mobbed and for their families are        |
| 56 | Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo.                             | <a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/-ed_norm/-/-relconf/documents/me">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/-ed_norm/-/-relconf/documents/me</a>                           | Oficina Internacional del Trabajo. (2017). Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los | 4 | 4 | 4 | 2 |   | 3 | 5  | 22                                                                                                                                                                           | En esta sección se resumen las principales lagunas en las normas de derecho nacional e internacional que tratan de la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el |
| 57 | Acoso Laboral "Mobbing", la enfermedad laboral del siglo XXI.                                                            | <a href="https://repository.usgbo.edu/bitstream/handle/11232/1077/Acoso%20laboral">https://repository.usgbo.edu/bitstream/handle/11232/1077/Acoso%20laboral</a>                                 | Herrera, J. Hernández, M. Montaña, C. Reyes, M. (2017). Acoso Laboral "Mobbing", la enfermedad         | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2  | 25                                                                                                                                                                           | La violencia en el lugar de trabajo es un tema que en los últimos años ha despertado el interés en las organizaciones y en la sociedad, razón por la cual este ensayo busca       |
| 58 | Manual Informativo de PRL: Acoso psicológico.                                                                            | <a href="http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicologia/Documents/MA%20NUAL%20ACOSO%20">http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicologia/Documents/MA%20NUAL%20ACOSO%20</a>                             | UGT, Unión General de Trabajadores. (2010). Manual Informativo de PRL: ACOSO                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 35                                                                                                                                                                           | Históricamente, las palabras "riesgo laboral" siempre han estado asociadas a trabajos inseguros y situaciones industriales peligrosas en las que era habitual el trabajo          |
| 59 | Tipología de Mobbing - una mirada desde la responsabilidad de la empresa.                                                | <a href="https://www.redalyc.org/jatsRepo/868/86847621020/86847621020.pdf">https://www.redalyc.org/jatsRepo/868/86847621020/86847621020.pdf</a>                                                 | Pino, C. Seco, M. (2016). Tipología de Mobbing - una mirada desde la responsabilidad de la             | 5 | 2 |   | 5 |   | 5 | 5  | 22                                                                                                                                                                           | Desde la teoría de Bourdieu, el artículo construye una tipología de mobbing, considerando el contexto, el poder, la cultura empresarial y las estrategias. Se orienta a           |
| 60 | Guía del formador Editado por Valentina Forastieri a las políticas de SST en el lugar de trabajo Integrando la promoción | <a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/-ed_protect/-/-protrav/-/-">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/-ed_protect/-/-protrav/-/-</a>                                       | Organización Internacional del Trabajo. (2012). Integrando la promoción de la salud a las políticas de | 5 | 5 |   |   | 5 | 4 | 4  | 23                                                                                                                                                                           | El objetivo del presente es dar una visión panorámica de las dificultades que se presentan en el trabajo, aclararlas, definir las, dar cifras y porcentajes a nivel mundial,      |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 61 | El acoso laboral en Colombia.                                                                               | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/2739/273921002006.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/2739/273921002006.pdf</a>                                                               | Cárdenas, F. M. (2008). El acoso laboral en Colombia. Revista Via Iuris, (4), 93-105.                | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 24 | Este artículo presenta una descripción del concepto del mobbing o acoso psicológico en las organizaciones y de la manera como afecta la capacidad laboral del trabajador,    |                                                                                                                                                                         |
| 62 | Mobbing and workers' health: an empirical analysis for Spain.                                               | <a href="https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-05-wpasad-2010-30.pdf">https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-05-wpasad-2010-30.pdf</a>                           | Carnero, M. Martínez, B. Sánchez, R. (2010). Mobbing and workers' health: an empirical               | 1 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5  | 26                                                                                                                                                                           | This paper analyzes empirically the impact of mobbing on the health of workers in Spain. Based on the Sixth Spanish Survey on Working Conditions, we first describe the |
| 63 | Violence at work. Third edition.                                                                            | <a href="https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_070111/lang-en/index.htm">https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_070111/lang-en/index.htm</a>                       | Chappel, D. Martino, V. (2006). Violence at work (3rd edition). International Labour Organization.   | 5 | 4 | 5 |   | 4 | 5 | 23 | The face of workplace violence continues to change in our troubled world, with a range of aggressive acts inflicted on workers by diverse perpetrators. While a uniform      |                                                                                                                                                                         |
| 64 | Mobbing en Colombia alcances y limitaciones de la Ley 1010 de 2006.                                         | <a href="http://209.97.135.77/index.php/RPO/article/view/116">http://209.97.135.77/index.php/RPO/article/view/116</a>                                                           | Vargas-Rodríguez, Á. M., & Carrillo-Guarín, J. E. (2011). Mobbing en Colombia alcances y             | 5 | 4 | 1 |   | 5 | 2 | 4  | 21                                                                                                                                                                           | El Mobbing es un tipo de violencia caracterizada por el maltrato psicológico que se manifiesta a través de estrategias de acoso en el contexto laboral que pueden       |
| 65 | La violencia en el trabajo.                                                                                 | <a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publ">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publ</a> |                                                                                                      | 5 | 5 |   |   |   | 2 | 5  | 17                                                                                                                                                                           | Acoso psicológico, nuevo mal vinculado a la organización del trabajo, por Anne Renaut, se realiza una exhaustiva búsqueda de información: con periodistas y demás. La   |
| 66 | Violencia y acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo. perspectivas y acción sindical. | <a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publ">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publ</a> | Pilinger, J. (2017). VIOLENCIA Y ACOSO CONTRA LAS MUJERES Y LOS HOMBRES EN EL                        | 5 | 5 |   | 2 |   | 3 | 5  | 20                                                                                                                                                                           | La violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo es un abuso de poder. La violencia y el acoso afectan, en forma particular, a los      |
| 67 | El mobbing persecución o psicoterror en el trabajo.                                                         | <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=155198">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=155198</a>                                             | Astorga, C. M. (2002). El mobbing: persecución o psicoterror en el trabajo. Capital humano: Revista  | 5 | 2 |   | 3 | 5 | 5 | 21 | En la actualidad, en la sociedad occidental, altamente cualificada, está comenzando a aflorar un problema en los entornos de trabajo cuyas dimensiones alarmantes están      |                                                                                                                                                                         |
| 68 | Acoso psicológico en el ambiente laboral y el trastorno de estrés posttraumático.                           | <a href="http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/137">http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/137</a>                                           | Rosario, E., Millán, L. V. R., Madera, J. P., Rodríguez, M., & Cordero, A. (2016). Acoso             | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 24 | El propósito de la presente investigación fue examinar la relación entre la percepción del acoso psicológico y el desarrollo de sintomatología de estrés posttraumáticos. Se |                                                                                                                                                                         |
| 69 | Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo.                                          | <a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publ">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publ</a> | Oficina Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del | 5 |   | 3 | 5 | 5 | 4 | 4  | 26                                                                                                                                                                           | En resumen, es evidente que la digitalización del trabajo se verá acompañada por exigencias de flexibilidad mayores. Los problemas surgen cuando la flexibilidad        |
| 70 | El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente.                                          | <a href="http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/14443/PD-275.pdf?sequence=1&amp;">http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/14443/PD-275.pdf?sequence=1&amp;</a>         | Martínez León, M. D. L. M., Iruña Muñoz, M. J., Martínez León, C., Torres Martín, H., & Queipo       | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1  | 22                                                                                                                                                                           | El objetivo de este artículo es resaltar la importancia del acoso psicológico en el trabajo "mobbing", es un problema de salud pública considerado así por las Naciones |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                            |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                          |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 71 | Workplace mobbing: experiences in the public sector.                                       | <a href="https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/23095/55114_1.p">https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/23095/55114_1.p</a> | Shallcross, L. Sheehan, M.Ramsay, S. (2008). Workplace Mobbing: Experiences in                           | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 25 | This paper discusses the counterproductive behaviour of 'workplace mobbing' where gossip, rumour, innuendo, and malicious accusations are reported to unfairly target         |                                                                                                                                                                               |
| 72 | Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing .          | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/727/72719207.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/727/72719207.pdf</a>                                                                             | De Pedro, M. M., Sánchez, M. I. S., García-Izquierdo, M., Navarro, M. C. S., & Meca, J. S. (2007). Los   | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4  | 26                                                                                                                                                                            | Este trabajo tiene como objetivo analizar el modo en que distintos factores de riesgo psicosocial en el trabajo pueden ser indicativos del mobbing en una muestra de          |
| 73 | Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo.                                      | <a href="http://www.navarro.cl/historico/mobbing/DOCS/mobbing.pdf">http://www.navarro.cl/historico/mobbing/DOCS/mobbing.pdf</a>                                                     | Riquelme, A. (2006). Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. Ciencias sociales             | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 24 | El Mobbing es un tipo de violencia laboral que es ejercida por personas sin distinción de genero sobre hombres y mujeres en formas sistemática y por un tiempo prolongado con |                                                                                                                                                                               |
| 74 | Acoso Laboral - Ley 1010 de 2006.                                                          | <a href="http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/relaciones-laborales/comision-">http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/relaciones-laborales/comision-</a>                           | Ministerio de trabajo. (2014). Acoso Laboral - Ley 1010 de 2006. Radicado No. 148489                     | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5  | 24                                                                                                                                                                            | La Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales es el principal escenario para fomentar el diálogo social en material laboral y salarial del país. |
| 75 | Psychological Intimidation at Workplace (Mobbing).                                         | <a href="https://www.longdom.org/open-access/psychological-intimidation-at-">https://www.longdom.org/open-access/psychological-intimidation-at-</a>                                 | Demirag, S. Suleyman, C. (2017). Psychological Intimidation at Workplace (Mobbing). Journal of           | 5 | 4 |   | 3 | 5 | 5 | 22 | Psychological intimidation at workplace or in other words "mobbing" is a very common problem. It is hard to determine, understand and know. The number of mobbing victims is  |                                                                                                                                                                               |
| 76 | Causes, Dimensions and Organizational Consequences of Mobbing: An Empirical Study.         | <a href="http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423876909.pdf">http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423876909.pdf</a>                                   | Yapici ,N. Anafarta, N. Sarvan, F. (2011). Causes, Dimensions and Organizational                         | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4  | 25                                                                                                                                                                            | This paper aims to explore the relations between the perceived causes and dimensions of mobbing and two important organizational consequences, job satisfaction               |
| 77 | La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o "mobbing".                 | <a href="http://istas.net/descargas/mobbing2.pdf">http://istas.net/descargas/mobbing2.pdf</a>                                                                                       | Velázquez, M., & Social, S. (2001). La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o      | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5  | 21                                                                                                                                                                            | Son tres los principales rasgos que diferencian el mobbing o acoso moral de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral: la duración, la repetición    |
| 78 | El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.                                       | <a href="http://www.ccoo-orange.es/Salud/documentos/Hostigamiento_psicologico_en_el_tr">http://www.ccoo-orange.es/Salud/documentos/Hostigamiento_psicologico_en_el_tr</a>           | Daza, F. M., Bilbao, J. P., & García-Silva, J. A. L. (1998). El hostigamiento psicológico en el trabajo: | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5  | 22                                                                                                                                                                            | La literatura internacional se refiere con el término de mobbing a ciertas situaciones de hostigamiento psicológico en el trabajo que se manifiestan en forma de conflictos   |
| 79 | Mobbing y terror psicológico en los lugares de Trabajo.                                    | <a href="http://www.kwesthues.com/e-LeymannV&amp;V1990(3)-1.pdf">http://www.kwesthues.com/e-LeymannV&amp;V1990(3)-1.pdf</a>                                                         | Leymann, H. (1990). Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo. Violence and                 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5  | 24                                                                                                                                                                            | En los últimos años, la existencia de un problema significativo en los lugares de trabajo ha sido documentada en Suecia y otros países. Involucra a empleados                 |
| 80 | Mobbing: ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización del trabajo?. | <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/38812023.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/38812023.pdf</a>                                                                             | Mayoral, S., & Espluga, J. (2010). Mobbing:¿ un problema de perfiles psicológicos o un problema          | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2  | 24                                                                                                                                                                            | En España coexisten en la actualidad, al menos, dos lecturas sobre el mobbing. La primera es la que tiende a situar como factor principal del acoso el perfil psicopatológico |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                          |   |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                               |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 81 | Factores organizacionales en la comprensión del mobbing.                                                             | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/1339/133924623009.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/1339/133924623009.pdf</a>                                                                         | Arciniega, R. S. (2012). Factores organizacionales en la comprensión del mobbing. Psicología             | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 26 | En este artículo se propone la reflexión sobre la problemática del mobbing o acoso psicológico en el trabajo, lo que nos acerca al campo de la psicología social y psicología |
| 82 | Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral.                                   | <a href="https://web-b-ebscohost-com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/ehost/pdfview">https://web-b-ebscohost-com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/ehost/pdfview</a>                 | López, M. Vázquez, P. Montes, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y                           | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 25 | Este trabajo analiza el papel de algunos factores psicosociales como antecedentes de mobbing (exigencias psicológicas cuantitativas, claridad de rol, apoyo social,           |
| 83 | El acoso laboral o mobbing : similitudes y diferencias de género en su severidad percibida.                          | <a href="https://www.researchgate.net/publication/271904421_El_acoso_laboral_o_mobbing_simil">https://www.researchgate.net/publication/271904421_El_acoso_laboral_o_mobbing_simil</a>     | Escartín, J. Salin, D. Carballeira, A. (2013). El acoso laboral o mobbing : similitudes y diferencias de | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 24 | Basándose en la teoría del rol social de género, el propósito de este trabajo es analizar el impacto de la variable sociodemográfica "género" sobre la manera                 |
| 84 | Violencia en el trabajo y sus modalidades: análisis del fenómeno en Europa, España y Latinoamérica.                  | <a href="https://www.researchgate.net/publication/316060008_Violencia_en_el_trabajo_y_sus_mo">https://www.researchgate.net/publication/316060008_Violencia_en_el_trabajo_y_sus_mo</a>     | Gil, P. (2016). Violencia en el trabajo y sus modalidades: análisis del fenómeno en Europa,              | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 26 | El objetivo de este estudio fue analizar el fenómeno de la violencia en el trabajo. Se consideran aspectos conceptuales y empíricos sobre la dimensión del problema           |
| 85 | Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología.                                                               | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf</a>                                                                                   | Alonso, M. Gallego, E. (2002). TELETRABAJO Y SALUD: UN NUEVO RETO                                        | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 6 | 2 | 23 | El teletrabajo implica cambios en la organización del trabajo que conllevarán nuevas necesidades y nuevas demandas, así como sus propios riesgos para la salud,               |
| 86 | El teletrabajo autónomo en una entidad oficial de Medellín. Un programa femenino percibido como susceptible al acoso | <a href="https://publicaciones.una.edu.co/index.php/indisciplinas/article/view/674">https://publicaciones.una.edu.co/index.php/indisciplinas/article/view/674</a>                         | Acevedo, L. Restrepo, M. Orjuela, J. (2018). El teletrabajo autónomo en una entidad oficial de           | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 27 | El teletrabajo autónomo ha nacido como una modalidad de trabajo que busca conciliar la vida laboral, familiar y personal de los trabajadores. En Medellín existe una entidad  |
| 87 | Los riesgos psicosociales en el teletrabajo.                                                                         | <a href="http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf">http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf</a>                                 | Rubbini, N. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. VII Jornadas de sociología de la UNLA.  | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 28 | Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y    |
| 88 | Condiciones mínimas de seguridad y salud en el teletrabajo.                                                          | <a href="http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13706/AZABACHE_">http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13706/AZABACHE_</a>       | Azabache, P. (2018). Condiciones mínimas de seguridad y salud en el teletrabajo. Universidad             | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 27 | El presente trabajo académico analiza el derecho a la seguridad y salud de los teletrabajadores, partiendo de la idea consistente en la igualdad entre los                    |
| 89 | Ausentismo laboral y salud: estudio de su importancia en el teletrabajo.                                             | <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5967025">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5967025</a>                                                     | Chávez, V & Sánchez, R. (2016). Ausentismo Laboral y Salud: Estudio de su importancia en el              | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 26 | El presente artículo analiza con la finalidad de comprender mejor el ausentismo laboral: ¿Por qué no todos los individuos que enferman faltan al trabajo? ¿Qué tanto las      |
| 90 | Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral.                                                    | <a href="http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0465-546X2014000300009">http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0465-546X2014000300009</a> | López, N., Pérez, M., Nagham, E., & Vázquez, M. (2014). Teletrabajo, un enfoque desde la                 | 4 | 5 | 5 |   | 3 | 2 | 5 | 24 | El desarrollo de las TIC favoreció la aparición del Teletrabajo (TT) a mediados del siglo pasado, pero actualmente, tan sólo el 13,2% de las empresas españolas lo            |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|     |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                          |   |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 91  | Problemática del teletrabajo para los profesionales sanitarios: diversos aspectos.                                   | <a href="http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/12804/Problemática.pdf?sequence=2">http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/12804/Problemática.pdf?sequence=2</a>     | Cárcar, J. (2016). Problemática del Teletrabajo para los profesionales sanitarios:                       | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 32 | En el ámbito de la sociedad de la información se incrementa la demanda de profesionales cualificados en las Tecnologías de la Información y la                                     |
| 92  | El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo.                                         | <a href="http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2772">http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2772</a>                             | Cataño, S. Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el        | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 29 | A partir de abordar el concepto de teletrabajo en el ámbito internacional y en la legislación interna, es posible conocer el piso jurídico nacional, así como sus alcances, los    |
| 93  | Trabajo desde casa e inclusión laboral. Bases del salario emocional y factores determinantes en el clima             | <a href="http://45.5.172.45/bitstream/10819/5710/1/Trabajo_Casa_Inclusion_Montoya_2018.pdf">http://45.5.172.45/bitstream/10819/5710/1/Trabajo_Casa_Inclusion_Montoya_2018.pdf</a>           | Montoya, J. (2018). Trabajo desde casa e inclusión laboral. Bases del salario emocional y factores       | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 24 | Se dice que el cliente es la razón de ser de las empresas, por lo que se ha dejado a un lado al empleado. Éste cumple un rol muy importante en las organizaciones ya que es la     |
| 94  | Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina.                                                                | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545899009.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545899009.pdf</a>                                                                           | Havriluk, O. (2015). Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina. Visión                        | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 27 | En el siglo XXI, el mundo es concebido de una manera distinta. Las personas están conectadas en redes propias de la sociedad de la información; sociedad que es reforzada          |
| 95  | Prevención de riesgos Laborales en el Teletrabajo.                                                                   | <a href="https://oiss.org/wp-content/uploads/2019/06/EOSyS-18-PRL-en-el-teletrabajo.-">https://oiss.org/wp-content/uploads/2019/06/EOSyS-18-PRL-en-el-teletrabajo.-</a>                     | OISS (Organización Iberoamericana de seguridad social). (2019). Prevención de riesgos                    | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 23 | El desarrollo de las nuevas tecnologías ha impulsado la aparición de nuevas profesiones, pero también, ha definido y posibilitado nuevas formas de prestación de                   |
| 96  | Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en entornos de trabajo que utilizan las tecnologías de la información y | <a href="http://repositorio.biblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1278/CISO2008330">http://repositorio.biblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1278/CISO2008330</a> | García, R., Guevara, M., & Mella, L. (2008). Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en entorno     | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 25 | Se presentan importantes resultados sobre la Calidad de Vida Laboral de teletrabajadores, incluyendo el nivel de satisfacción que perciben en cuanto al uso de herramientas        |
| 97  | Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima- Perú, 2016.                                   | <a href="http://repositorio.ulamerica.edu.pe/bitstream/handle/upa/156/RO_CASA%202017.pdf?s">http://repositorio.ulamerica.edu.pe/bitstream/handle/upa/156/RO_CASA%202017.pdf?s</a>           | Kano, E. Castro, R. Peñafiel, E. (2017). VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL                                      | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 30 | La realidad actual en el mundo globalizado rodeado de tecnología, que a diario es reemplazada y actualizada, obliga a las empresas del mundo efectuar cambios en su                |
| 98  | Una aproximación más positiva a la prevención de riesgos laborales: Estudio de caso de un Hospital mediante la       | <a href="http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2183/1/TFMP%20Pe%C3%B1alver%20Gonz%C3%">http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2183/1/TFMP%20Pe%C3%B1alver%20Gonz%C3%</a>                       | Peñalver, J. (2015). Una aproximación más positiva a la prevención de riesgos laborales: Estudio de caso | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 23 | El enfoque aportado de la Psicología desde la Psicología de la Salud Ocupacional ya no proporciona una comprensión completa del bienestar del empleado, lo que                     |
| 99  | Telework and health effects review.                                                                                  | <a href="https://www.researchgate.net/profile/Aida_Isabel_Tavares/publication/318108862_Telew">https://www.researchgate.net/profile/Aida_Isabel_Tavares/publication/318108862_Telew</a>     | Tavares, A. (2017). Telework and health effects review. CEISUC, Centre for Health Studies of the         | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 29 | Telework is an increasingly popular flexible working arrangement. The aim of this article is to describe the features that characterize telework. The advantages and disadvantages |
| 100 | Salud Ocupacional y Teletrabajo.                                                                                     | <a href="http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/TeletrabajoACHS">http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/TeletrabajoACHS</a>                                         | García, M. Veredugo, R. Briones, J. Vera, A. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. Cinecia y          | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 6 | 3 | 30 | Teletrabajo es una modalidad laboral en la que el trabajo se desempeña en un lugar distinto a la oficina central donde se encuentra el operador, mediante el uso de                |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|     |                                                                                             |                                                                                                                                                                           |                                                                                                 |   |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                          |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 101 | El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf</a>                                                         | De Miguel, V. Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad  | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 26 | El acoso laboral o mobbing es un riesgo psicosocial, generado en el ámbito de las relaciones interpersonales de las organizaciones empresariales, que ha                 |
| 102 | El Libro Blanco del teletrabajo en Colombia.                                                | <a href="https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf">https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf</a> | Molano, A. Pardo, R. (2012). El Libro Blanco del teletrabajo en Colombia. Bogotá, Colombia:     | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 28 | El 'Libro Blanco: el ABC del Teletrabajo en Colombia' busca facilitar el desarrollo de proyectos de adopción de esta forma de organización laboral en las organizaciones |
| 103 | Relación entre capacidad de comunicación asertiva y acoso moral en el trabajo.              | <a href="http://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=MN-12.pdf&amp;TABLA=AR">http://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=MN-12.pdf&amp;TABLA=AR</a>     | Duran, J. Villanueva, M. García, L. (2006). Relación entre capacidad de comunicación asertiva y | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 26 | Según una definición de Comité Mixto OIT/OMS, los factores psicosociales son "interacciones entre el contenido del trabajo, el medio ambiente en el que se desarrolla y  |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

### Anexo 2: Artículos seleccionados mayor puntuación

| N° | TITULO                                                                                              | URL                                                                                                                                                                                                                                         | CITA                                                                                                                                                                                                                                         | DEF | CARACT | TIPOS | CAUSAS | CONSE | PSIC | INTER | TOT | RE SUMEN                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-------|--------|-------|------|-------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas       | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf</a>                                                                                                                                     | Trujillo, M. Valderrabano, M. Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un                                                                                                                                     | 5   | 3      |       |        | 4     |      | 3     | 15  | A partir de un enfoque organizacional, este trabajo presenta el estado del arte del fenómeno del Mobbing, enfocado a los factores que lo causan y las consecuencias            |
| 2  | Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: Estudio de | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf</a>                                                                                                                                     | Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés                                                                                                                                                |     | 4      | 0     | 4      | 4     | 5    |       | 17  | Este artículo describe los factores asociados al acoso laboral, entendido como una situación de trabajo en la que una persona se encuentra expuesta a actos en contra de su    |
| 3  | El acoso laboral en el contexto Colombiano una revisión de constructo                               | <a href="https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3578/Garciaadriana2016.pdf">https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3578/Garciaadriana2016.pdf</a>                                                             | García, A. Gómez, M. Riveros, J. (2016). El acoso laboral en el contexto Colombiano una revisión de                                                                                                                                          | 5   | 5      | 0     | 4      | 4     | 5    | 4     | 27  | Este ejercicio investigativo reporta una revisión documental acerca del acoso laboral en Colombia con el objetivo de describir el constructo del mismo, buscando evidenciar    |
| 4  | Acoso laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención.                                   | <a href="https://www.academia.edu/12151725/Acoso_laboral_causas_consecuencias_y_est">https://www.academia.edu/12151725/Acoso_laboral_causas_consecuencias_y_est</a>                                                                         | Darino, V. (2015). Acoso laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención. Instituto de                                                                                                                                            | 5   | 5      |       | 5      | 5     | 3    | 4     | 27  | En la actualidad el acoso laboral, entendido como una forma de violencia psicológica extrema, es considerado uno de los principales estresores psicosociales. El               |
| 5  | Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia*                                             | <a href="http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a11.pdf">http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a11.pdf</a>                                                                                                               | Carvajal, J. Davila, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. Cuadernos de                                                                                                                                         | 5   | 3      |       | 5      | 3     |      | 5     | 21  | El mobbing se reconoce como una línea de trabajo promisorio y de alto impacto sobre el hombre, las organizaciones y la sociedad. En Latinoamérica y en específico en Colombia, |
| 6  | Workplace Mobbing: Individual and Family Health Consequences                                        | <a href="https://www.researchgate.net/publication/258193133_Workplace_Mobbing_Individual_and_Family_Health_Consequences">https://www.researchgate.net/publication/258193133_Workplace_Mobbing_Individual_and_Family_Health_Consequences</a> | Sperry, L. (2007). Workplace Mobbing: Individual and Family Health Consequences. The family journal. Vol 15.                                                                                                                                 | 5   | 4      | 0     |        | 5     | 4    |       | 18  | In this article, the concept of workplace mobbing is introduced and described. The health consequences for the individuals who have been mobbed and for their families are     |
| 7  | El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el Trabajo                                                 | <a href="http://www.kwesthues.com/e-LeymannEJWOP1996.pdf">http://www.kwesthues.com/e-LeymannEJWOP1996.pdf</a>                                                                                                                               | Leyman, H. (2009). El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el Trabajo. European journal of work                                                                                                                                             | 5   | 4      |       | 4      | 5     | 5    |       | 23  | En este artículo se introduce el concepto de mobbing. Mobbing significa hostigar, atacar en grupo a alguien, o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo.             |
| 8  | Mobbing o acoso laboral                                                                             | <a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=3194">https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=3194</a>                                                               | Vicente, R. J. (2009). Mobbing o acoso laboral. Retrieved from <a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=3194">https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=3194</a> | 5   |        | 5     |        | 3     |      | 5     | 18  | Este libro abarca gran parte de la definición de mobbing o acoso laboral, nos cuenta desde la historia de como empezó, se desarrollo y en este momento como se puede           |
| 9  | Acoso laboral (mobbing): diferencias con las tensiones ordinarias en el entorno de trabajo          | <a href="http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/11365/1/RevistaUniversitariadeCienciasdelIT">http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/11365/1/RevistaUniversitariadeCienciasdelIT</a>                                                             | Kahale, D. (2008). Acoso laboral (mobbing): diferencias con las tensiones ordinarias en el                                                                                                                                                   | 5   |        | 5     |        |       |      |       | 10  | Las actitudes y los comportamientos de acoso en el trabajo son más frecuentes de lo que en principio pueda parecer, ello ha hecho atraer la atención de trabajadores,          |
| 10 | Acoso Laboral "Mobbing", la enfermedad laboral del siglo XXI                                        | <a href="https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1077/Acoso%20laboral%20mobbing.pdf">https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1077/Acoso%</a>                                              | Herrera, J. Hernández, M. Montaña, C. Reyes, M. (2017). Acoso Laboral "Mobbing", la enfermedad                                                                                                                                               | 5   | 3      | 5     |        |       |      | 2     | 15  | La violencia en el lugar de trabajo es un tema que en los últimos años ha despertado el interés en las organizaciones y en la sociedad, razón por la cual este ensayo          |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                         |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                             |   |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | El acoso laboral - Mobbing - perspectiva psicologica                                    | <a href="http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a12.pdf">http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a12.pdf</a>                                                                   | Peralta, M. (2004). EL ACOSO LABORAL - MOBBING- PERSPECTIVA                                                 | 5 | 5 |   |   | 5 | 5 | 3 | 23 | Proveniente de los países escandinavos, el término de acoso laboral o mobbing llegó a Europa en los años 90. En Colombia ha sido estudiado recientemente como una               |
| 12 | Manual Informativo de PRL: ACOSO PSICOLÓGICO                                            | <a href="http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicologia/Documentos/MANUAL%20A">http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicologia/Documentos/MANUAL%20A</a>                               | UGT, Unión General de Trabajadores. (2010). Manual Informativo de PRL: ACOSO PSICOLÓGICO.                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | Históricamente, las palabras "riesgo laboral" siempre han estado asociadas a trabajos inseguros y situaciones industriales peligrosas en las que era habitual el trabajo        |
| 13 | Génesis y problematización de la ley de acoso laboral en Colombia                       | <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/38812647.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/38812647.pdf</a>                                                                         | Seco, E., & López, C. (2015). Génesis y problematización de la ley de acoso laboral en Colombia.            | 5 |   |   | 5 |   |   |   | 10 | El mobbing es un fenómeno que vivencian en silencio cotidianamente muchos trabajadores y trabajadoras en el mundo. Colombia es uno de los pocos países que ha                   |
| 14 | El acoso laboral en Colombia                                                            | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/2739/273921002006.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/2739/273921002006.pdf</a>                                                               | Cárdenas, F. M. (2008). El acoso laboral en Colombia. Revista Via Iuris, (4), 93-105.                       | 5 | 5 |   |   | 5 |   |   | 15 | Este artículo presenta una descripción del concepto del mobbing o acoso psicológico en las organizaciones y de la manera como afecta la capacidad laboral del trabajador,       |
| 15 | Mobbing en colombia alcances y limitaciones de la Ley 1010 de 2006                      | <a href="http://209.97.135.77/index.php/RPO/article/view/116">http://209.97.135.77/index.php/RPO/article/view/116</a>                                                           | Vargas-Rodríguez, Á. M., & Carrillo-Guarín, J. E. (2011). Mobbing en colombia alcances y limitaciones de la | 5 |   |   |   | 5 |   |   | 10 | El Mobbing es un tipo de violencia caracterizada por el maltrato psicológico que se manifiesta a través de estrategias de acoso en el contexto laboral que pueden               |
| 16 | El mobbing persecución o psicoterror en el trabajo                                      | <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=155198">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=155198</a>                                             | Astorga, C. M. (2002). El mobbing: persecución o psicoterror en el trabajo. Capital humano: Revista para    | 5 |   |   |   | 5 | 5 |   | 15 | En la actualidad, en la sociedad occidental, altamente cualificada, está comenzando a aflorar un problema en los entornos de trabajo cuyas dimensiones alarmantes están         |
| 17 | Síndromes organizacionales: mobbing y burnout                                           | <a href="http://www.reibci.org/publicados/2014/mayo/4568333.pdf">http://www.reibci.org/publicados/2014/mayo/4568333.pdf</a>                                                     | Letelier, G., Navarrete, E., & Farfán, C. (2014). Síndromes organizacionales: mobbing y burnout. Revista    | 5 | 5 | 5 | 5 |   |   |   | 20 | Mobbing y burnout son fenómenos organizacionales nocivos que provocan deterioro en la salud física y mental de los trabajadores y conducen a patologías                         |
| 18 | ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o Mobbing?                     | <a href="https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/psiconex/article/viewFile/">https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/psiconex/article/viewFile/</a> | Cadavid, A. A., Toro, V. B., & Alzate, L. (2017). ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso          | 5 |   |   | 5 | 5 |   |   | 15 | Las personas que tienen conductas irrespetuosas u agresivas en el ámbito laboral, han sido objeto de estudio de la psicología y dicho fenómeno se ha                            |
| 19 | Violencia laboral en el trabajo y sus manifestaciones                                   | <a href="http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Documentos/Folleto/GUIA_ACOSO2.pdf">http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Documentos/Folleto/GUIA_ACOSO2.pdf</a>                           | La Unión General de Trabajadores de Baleares. (No registra). Violencia Laboral en el trabajo y sus          | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 26 | La divulgación de los temas sobre mobbing en los medios de comunicación, y una sociedad cada vez más adicta a frases y tópicos, puede llevar a los trabajadores a               |
| 20 | Mobbing y Teletrabajo: El acoso laboral en la modalidad de trabajo Flexible mediado por | <a href="https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/mobbing-y-teletrabajo.pdf">https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/mobbing-y-teletrabajo.pdf</a>             | Oviedo, A. Vázquez, N. (2016). Mobbing y Teletrabajo: El acoso laboral en la modalidad de trabajo           | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 29 | El teletrabajo o trabajo flexible mediado por las tecnologías, ha sido un tema de interés para la Corporación Colombia Digital desde el momento que apoyó la iniciativa pública |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                                |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                     |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia                                 | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/545/54519045004.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/545/54519045004.pdf</a>                                                                   | Martínez-Herrera, E., Agudelo-Suárez, A. A., & Vázquez-Trespalcacios, E. M. (2010). Mobbing, un aspecto             | 3 |   |   |   | 5 | 5 | 13 | En el presente ensayo se reconoce la importancia de fortalecer el conocimiento del ambiente laboral desde la dimensión y percepción de los trabajadores, identificando |                                                                                                                                                                                 |
| 22 | El acoso o "Mobbing" laboral                                                                   | <a href="http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/viewFile/2560/1678">http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/viewFile/2560/1678</a> | Rojas Chavez, A. M. (2011). El acoso o «mobbing» laboral. Revista de Derecho, 24(24).                               | 2 |   | 4 |   | 5 |   | 1  | 12                                                                                                                                                                     | Es inevitable que en el desarrollo de la relación laboral el trabajador se encuentre expuesto a actos provenientes de sus compañeros de trabajo, superiores, inclusive          |
| 23 | Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano                                        | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/679/67910209.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/679/67910209.pdf</a>                                                                         | Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. Diversitas: Perspectivas en            | 2 |   |   |   |   | 5 | 5  | 12                                                                                                                                                                     | Este artículo presenta el fenómeno del acoso laboral (mobbing) como una situación disfuncional y frecuente en el contexto organizacional que, además, se perpetúa y es          |
| 24 | Mobbing: características específicas e intervenciones preventivas en las organizaciones de hoy | <a href="http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/mobbing-caracteristicas-">http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/mobbing-caracteristicas-</a>     | Boné, M. L. (2017). Mobbing : características específicas e intervenciones preventivas en las                       | 5 | 5 | 5 |   | 5 |   |    | 20                                                                                                                                                                     | El propósito de este trabajo de revisión bibliográfica, es analizar el "Mobbing" en las organizaciones, sus características y las intervenciones de carácter preventivo. Para   |
| 25 | Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e intersubjetiva    | <a href="http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v24n43/v24n43a15.pdf">http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v24n43/v24n43a15.pdf</a>                                                     | Lopez, C. Seco, E. Ramirez, D. (2012). Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada               | 5 | 5 | 5 |   | 4 |   | 5  | 24                                                                                                                                                                     | Desde una perspectiva estructural e intersubjetiva el artículo se pregunta ¿qué factores estructurales y organizacionales favorecen las prácticas de acoso laboral en           |
| 26 | Tipología de Mobbing - una mirada desde la responsabilidad de la empresa                       | <a href="https://www.redalyc.org/jatsRepo/868/86847621020/86847621020.pdf">https://www.redalyc.org/jatsRepo/868/86847621020/86847621020.pdf</a>                                 | Pino, C. Seco, M. (2016). Tipología de Mobbing - una mirada desde la responsabilidad de la                          |   | 3 |   | 3 | 3 | 4 | 5  | 18                                                                                                                                                                     | Desde la teoría de Bourdieu, el artículo construye una tipología de mobbing, considerando el contexto, el poder, la cultura empresarial y las estrategias. Se                   |
| 27 | Mobbing and workers' health: an empirical analysis for Spain                                   | <a href="https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-05-wpasad-2010-30.pdf">https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-05-wpasad-2010-30.pdf</a>                           | Carnero, M. Martínez, B. Sánchez, R. (2010). Mobbing and workers' health: an empirical analysis for Spain.          | 5 | 2 |   | 4 | 5 |   |    | 16                                                                                                                                                                     | This paper analyzes empirically the impact of mobbing on the health of workers in Spain. Based on the Sixth Spanish Survey on Working Conditions, we first describe             |
| 28 | El diagnóstico del mobbing en la práctica de la psicología forense                             | <a href="https://www.academica.org/000-015/549.pdf">https://www.academica.org/000-015/549.pdf</a>                                                                               | Arias, C. Tolcachier, P. Lado, G. (2015). El diagnóstico del Mobbing en la práctica de la psicología                |   |   | 4 |   |   | 3 | 5  | 12                                                                                                                                                                     | La manera científica de evaluación psicológica en el ámbito forense, es a través de la implementación del psicodiagnóstico adaptado al esquema de la pericia                    |
| 29 | El acoso laboral y la obligación de seguridad en el trabajo                                    | <a href="https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0718-">https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0718-</a>                     | Lanata Fuenzalida, Ruth Gabriela. (2018). El acoso laboral y la obligación de seguridad en el trabajo.              |   |   |   |   |   | 5 | 5  | 10                                                                                                                                                                     | El objetivo del presente trabajo es analizar la relación existente entre la figura del acoso laboral y la obligación que le asiste al empleador de cuidar eficazmente la vida y |
| 30 | Acoso psicológico en el ambiente laboral y el trastorno de estrés postraumático                | <a href="http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/137">http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/137</a>                                           | Rosario, E., Millán, L. V. R., Madera, J. P., Rodríguez, M., & Cordero, A. (2016). Acoso psicológico en el ambiente | 2 |   |   | 5 | 5 | 5 |    | 17                                                                                                                                                                     | El propósito de la presente investigación fue examinar la relación entre la percepción del acoso psicológico y el desarrollo de sintomatología de estrés postraumáticos. Se     |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                                                |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                   |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31 | El acoso psicologico en el trabajo o Mobbing: Patologia emergente                                              | <a href="http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/14443/PD-275.pdf?sequence=1">http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/14443/PD-275.pdf?sequence=1</a>               | Martínez León, M. D. L. M., Irurtia Muñiz, M. J., Martínez León, C., Torres Martín, H., & Queipo Burón,           | 5 | 2 |   | 5 | 5 |   | 17 | El objetivo de este artículo es resaltar la importancia del acoso psicológico en el trabajo “mobbing”, es un problema de salud pública considerado así por las Naciones |                                                                                                                                                                                   |
| 32 | Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing                                | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/727/72719207.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/727/72719207.pdf</a>                                                                     | De Pedro, M. M., Sánchez, M. I. S., García-Izquierdo, M., Navarro, M. C. S., & Meca, J. S. (2007). Los            | 4 | 2 |   | 5 | 5 |   | 16 | Este trabajo tiene como objetivo analizar el modo en que distintos factores de riesgo psicosocial en el trabajo pueden ser indicativos del mobbing en una muestra de    |                                                                                                                                                                                   |
| 33 | Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo                                                           | <a href="http://www.navarro.cl/historico/mobbing/DOCS/mobbing.pdf">http://www.navarro.cl/historico/mobbing/DOCS/mobbing.pdf</a>                                             | Riquelme, A. (2006). Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. Ciencias sociales                      | 5 | 3 |   | 4 | 4 | 3 | 19 | El Mobbing es un tipo de violencia laboral que es ejercida por personas sin distinción de genero sobre hombres y mujeres en formas sistemática y por un tiempo          |                                                                                                                                                                                   |
| 34 | El Mobbing como enfermedad del trabajo                                                                         | Libro                                                                                                                                                                       | De la Iglesia Mari, M., & Ortiz, O. P. (2002). El mobbing como enfermedad del trabajo. Lan harremanak:            | 5 | 2 |   | 3 | 3 | 4 | 17 | En este trabajo se extraen los elementos imprescindibles para identificar una situación de acoso moral en el trabajo. Y se analiza desde la doble perspectiva de la     |                                                                                                                                                                                   |
| 35 | Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo                    | <a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/</a>           | Oficina Internacional del Trabajo. (2017). Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en | 5 | 5 | 5 |   |   | 4 | 5  | 24                                                                                                                                                                      | En esta sección se resumen las principales lagunas en las normas de derecho nacional e internacional que tratan de la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el |
| 36 | Guía del formador Editado por Valentina Forastieri a las políticas de SST en el lugar de trabajo Integrando la | <a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---</a>                   | Organizacion Internacional del Trabajo. (2012). Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST        | 5 | 5 |   |   | 5 | 4 | 4  | 23                                                                                                                                                                      | El objetivo del presente es dar una visión panorámica de las dificultades que se presentan en el trabajo, aclararlas, definir las, dar cifras y porcentajes a nivel mundial,      |
| 37 | Violencia y acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo, perspectivas y acción sindical     | <a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/pu">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/pu</a> | Plinger, J. (2017). VIOLENCIA Y ACOSO CONTRA LAS MUJERES Y LOS HOMBRES EN EL                                      | 5 | 5 |   |   |   | 3 | 5  | 18                                                                                                                                                                      | La violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo es un abuso de poder. La violencia y el acoso afectan, en forma particular, a los                |
| 38 | Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo                                              | <a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/pu">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/pu</a> | Oficina Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del              | 5 |   |   | 5 | 5 |   | 4  | 19                                                                                                                                                                      | En resumen, es evidente que la digitalización del trabajo se verá acompañada por exigencias de flexibilidad mayores. Los problemas surgen cuando la                               |
| 39 | Workplace Mobbing; experiences in the public sector                                                            | <a href="https://research-repository.griiffith.edu.au/bitstream/handle/10072/23095/5511">https://research-repository.griiffith.edu.au/bitstream/handle/10072/23095/5511</a> | Shallcross, L. Sheehan, M.Ramsay, S. ( 2008). Workplace Mobbing:Experiences in the                                | 4 | 3 |   |   | 5 |   |    | 12                                                                                                                                                                      | This paper discusses the counterproductive behaviour of ‘workplace mobbing’ where gossip, rumour, innuendo, and malicious accusations are reported to unfairly target             |
| 40 | Violence at work.Third edition                                                                                 | <a href="https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_070111/lang--en/index.htm">https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_070111/lang--en/index.htm</a>                 | Chappel, D. Martino, V. (2006). Violence at work (3rd edition). International Labour Organization.                | 5 | 4 | 5 |   | 4 | 5 |    | 23                                                                                                                                                                      | The face of workplace violence continues to change in our troubled world, with a range of aggressive acts inflicted on workers by diverse perpetrators. While a uniform           |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                   |   |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 41 | Psychosocial risks, stress and violence in the world of work                              | <a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_dialogue/-actrav/documents/publication/wcms_148489.pdf">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_dialogue/-actrav/documents/publication/wcms_148489.pdf</a> | International Journal of Labour Research. (2016). Psychosocial risks, stress and violence in the world of         | 5 |   |   |   | 5 | 5 | 4 | 19 | Psychosocial risks and their consequences such as stress, as well as violence and harassment at work – being all closely interrelated and often acting as contributing        |
| 42 | Acoso Laboral - Ley 1010 de 2006                                                          | <a href="http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/relaciones-laborales/comision-laboral">http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/relaciones-laborales/comision-laboral</a>                                               | Ministerio de trabajo. (2014). Acoso Laboral - Ley 1010 de 2006. Radicado No. 148489                              | 5 | 5 |   |   |   |   | 5 | 15 | La Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales es el principal escenario para fomentar el diálogo social en material laboral y salarial del país. |
| 43 | Psychological Intimidation at Workplace (Mobbing)                                         | <a href="https://www.longdom.org/open-access/psychological-intimidation-at-workplace-mobbing.pdf">https://www.longdom.org/open-access/psychological-intimidation-at-workplace-mobbing.pdf</a>                         | Demirag, S. Suleyman, C. (2017). Psychological Intimidation at Workplace (Mobbing). Journal of                    | 5 | 4 |   | 3 | 5 | 5 |   | 22 | Psychological intimidation at workplace or in other words “mobbing” is a very common problem. It is hard to determine, understand and know. The number of mobbing victims     |
| 44 | Causes, Dimensions and Organizational Consequences of Mobbing: An Empirical Study         | <a href="http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423876909.pdf">http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423876909.pdf</a>                                                                     | Yapici, N. Anafarta, N. Sarvan, F. (2011). Causes, Dimensions and Organizational Consequences                     | 4 | 2 |   | 5 | 5 |   | 4 | 20 | This paper aims to explore the relations between the perceived causes and dimensions of mobbing and two important organizational consequences, job                            |
| 45 | La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o "Mobbing"                 | <a href="http://istas.net/descargas/mobbing2.pdf">http://istas.net/descargas/mobbing2.pdf</a>                                                                                                                         | Velázquez, M., & Social, S. (2001). La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing.      | 3 | 2 | 2 | 2 |   |   | 5 | 14 | son tres los principales rasgos que diferencian el mobbing o acoso moral de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral: la duración, la               |
| 46 | El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing                                       | <a href="http://www.ccoo-orange.es/Salud/documentos/Hostigamiento_psicologico_en_el_trabajo.pdf">http://www.ccoo-orange.es/Salud/documentos/Hostigamiento_psicologico_en_el_trabajo.pdf</a>                           | Daza, F. M., Bilbao, J. P., & García-Silva, J. A. L. (1998). El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 |   |   | 15 | La literatura internacional se refiere con el término de mobbing a ciertas situaciones de hostigamiento psicológico en el trabajo que se manifiestan en forma de conflictos   |
| 47 | Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo                                    | <a href="http://www.kwesthues.com/e-LeymannV&amp;V1990(3)-1.pdf">http://www.kwesthues.com/e-LeymannV&amp;V1990(3)-1.pdf</a>                                                                                           | Leymann, H. (1990). Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo. Violence and                          | 5 | 2 |   |   | 4 | 3 |   | 14 | En los últimos años, la existencia de un problema significativo en los lugares de trabajo ha sido documentada en Suecia y otros países. Involucra a empleados                 |
| 48 | Mobbing: ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización del trabajo? | <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/38812023.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/38812023.pdf</a>                                                                                                               | Mayoral, S., & Espluga, J. (2010). Mobbing: ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema                   | 4 | 2 | 2 |   |   | 5 | 2 | 15 | En España coexisten en la actualidad, al menos, dos lecturas sobre el mobbing. La primera es la que tiende a situar como factor principal del acoso el perfil psicopatológico |
| 49 | Factores organizacionales en la comprensión del mobbing                                   | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/1339/133924623009.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/1339/133924623009.pdf</a>                                                                                                     | Arciniega, R. S. (2012). Factores organizacionales en la comprensión del mobbing. Psicología Iberoamericana,      | 4 | 2 |   | 2 |   | 5 |   | 13 | En este artículo se propone la reflexión sobre la problemática del mobbing o acoso psicológico en el trabajo, lo que nos acerca al campo de la psicología social y psicología |
| 50 | Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral.        | <a href="https://web-b-ebscohost-com.craiusadigital.usantotomas.edu.co/ehost/pdf">https://web-b-ebscohost-com.craiusadigital.usantotomas.edu.co/ehost/pdf</a>                                                         | López, M. Vázquez, P. Montes, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la             | 5 | 4 | 2 | 5 |   | 3 |   | 19 | Este trabajo analiza el papel de algunos factores psicosociales como antecedentes de mobbing (exigencias psicológicas cuantitativas, claridad de rol, apoyo social,           |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 51 | El acoso laboral o mobbing : similitudes y diferencias de género en su severidad percibida                         | <a href="https://www.researchgate.net/publication/271904421_El_acoso_laboral_o_mobbing">https://www.researchgate.net/publication/271904421_El_acoso_laboral_o_mobbing</a> | Escartin, J. Salin, D. Carballeira, A. (2013). El acoso laboral o mobbing : similitudes y diferencias de       | 4 | 3 | 2 | 2 | 6 | 2 | 19 | Basándose en la teoría del rol social de género, el propósito de este trabajo es analizar el impacto de la variable sociodemográfica “género” sobre la manera           |                                                                                                                                                                              |
| 52 | Relación entre capacidad de comunicación asertiva y acoso moral en el trabajo                                      | <a href="http://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=MN-">http://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=MN-</a>                                           | Duran, J. Villanueva, M. García, L. (2006). Relación entre capacidad de comunicación asertiva y                | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 23 | Según una definición de Comité Mixto OIT/OMS, los factores psicosociales son “interacciones entre el contenido del trabajo, el medio ambiente en el que se desarrolla y |                                                                                                                                                                              |
| 53 | Violencia en el trabajo y sus modalidades: análisis del fenómeno en Europa, España y Latinoamérica.                | <a href="https://www.researchgate.net/publication/316060008_Violencia_en_el_trabajo">https://www.researchgate.net/publication/316060008_Violencia_en_el_trabajo</a>       | Gil, P. (2016).Violencia en el trabajo y sus modalidades: análisis del fenómeno en Europa, España y            | 2 | 5 | 5 |   | 4 | 1 | 17 | El objetivo de este estudio fue analizar el fenómeno de la violencia en el trabajo. Se consideran aspectos conceptuales y empíricos sobre la dimensión del problema     |                                                                                                                                                                              |
| 54 | El Teletrabajo: Una opción en la era digital                                                                       | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf</a>                                                         | Osio, L. ( 2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. Observatorio Laboral Revista Venezolana.       | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3  | 21                                                                                                                                                                      | La importancia primordial de las organizaciones para hacerse más competitivas y productivas. Dentro de estas TIC, se encuentra el teletrabajo, como una opción muy atractiva |
| 55 | Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar | <a href="https://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/view/130689/180431">https://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/view/130689/180431</a>                         | Perez, C. Galvez, A. ( 2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la | 3 | 2 |   | 5 |   | 2 | 1  | 13                                                                                                                                                                      | En este artículo discutimos si el teletrabajo constituye una estrategia de conciliación de la vida laboral, familiar y personal para las mujeres teletrabajadoras con cargas |
| 56 | Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo                                                   | <a href="https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-2449201400010000">https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-2449201400010000</a>                             | Bonilla, L. Plaza, D. Soacha , G. Riaño, M ( 2014). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en      | 2 | 2 | 5 | 6 | 3 | 4 | 1  | 23                                                                                                                                                                      | El teletrabajo es una modalidad laboral que está siendo promovida e implementada en Colombia como estrategia de generación de empleo. Sin embargo, esta forma de             |
| 57 | Teletrabajo y salud: Un nuevo reto para la psicología                                                              | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf</a>                                                                   | Alonso, M. Gallego, E. ( 2002). TELETRABAJO Y SALUD: UN NUEVO RETO PARA LA PSICOLOGÍA                          | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 6 | 2  | 23                                                                                                                                                                      | El teletrabajo implica cambios en la organización del trabajo que conllevarán nuevas necesidades y nuevas demandas, así como sus propios riesgos para la salud,              |
| 58 | El teletrabajo autónomo en una entidad oficial de Medellín. Un programa femenino percibido como                    | <a href="https://publicaciones.unaula.edu.co/index.php/indisciplinas/article/view/674">https://publicaciones.unaula.edu.co/index.php/indisciplinas/article/view/674</a>   | Acevedo, L. Restrepo, M. Orjuela, J. ( 2018). El teletrabajo autónomo en una entidad oficial de Medellín.      | 5 |   | 7 |   |   | 4 | 8  | 24                                                                                                                                                                      | El teletrabajo autónomo ha nacido como una modalidad de trabajo que busca conciliar la vida laboral, familiar y personal de los trabajadores. En Medellín existe una entidad |
| 59 | Los riesgos psicosociales en el teletrabajo                                                                        | <a href="http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf">http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf</a>                 | Rubbini, N. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. VII Jornadas de sociología de la UNLA.        | 7 |   | 2 |   |   | 7 | 6  | 22                                                                                                                                                                      | Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y   |
| 60 | Condiciones mínimas de seguridad y salud en el teletrabajo                                                         | <a href="http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13706/AZAB">http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13706/AZAB</a> | Azabache, P. ( 2018). Condiciones mínimas de seguridad y salud en el teletrabajo . Universidad                 | 2 | 4 |   | 4 |   | 5 | 3  | 18                                                                                                                                                                      | El presente trabajo académico analiza el derecho a la seguridad y salud de los teletrabajadores, partiendo de la idea consistente en la igualdad entre los                   |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                                             |                                                                                                                                                                               |                                                                                                              |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 61 | Ausentismo laboral y salud: estudio de su importancia en el teletrabajo                                     | <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5967025">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5967025</a>                                         | Chávez, V & Sánchez, R.(2016). Ausentismo Laboral y Salud: Estudio de su importancia en el                   | 0 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 20 | El presente artículo analiza con la finalidad de comprender mejor el ausentismo laboral: ¿Por qué no todos los individuos que enferman faltan al trabajo? ¿Qué tanto las |                                                                                                                                                                             |
| 62 | Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral                                            | <a href="http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0465-5-">http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0465-</a>                     | López, N., Pérez, M., Nagham, E., & Vázquez, M. (2014). Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva         |   | 5 | 5 |   |   | 5 | 15 | El desarrollo de las TIC favoreció la aparición del Teletrabajo (TT) a mediados del siglo pasado, pero actualmente, tan sólo el 13,2% de las empresas españolas lo       |                                                                                                                                                                             |
| 63 | Problemática del teletrabajo para los profesionales sanitarios: diversos aspectos                           | <a href="http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/12804/Problemática.pdf?seq">http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/12804/Problemática.pdf?seq</a>     | Cárcar, J.(2016). Problemática del Teletrabajo para los profesionales sanitarios: diversos aspectos.         |   | 5 | 5 |   | 6 | 5 | 21 | En el ámbito de la sociedad de la información se incrementa la demanda de profesionales cualificados en las Tecnologías de la Información y la                           |                                                                                                                                                                             |
| 64 | El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo                                 | <a href="http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2772">http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2772</a>               | Cataño, S. Gomez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el            |   | 4 | 5 |   |   | 5 | 14 | A partir de abordar el concepto de teletrabajo en el ámbito internacional y en la legislación interna, es posible conocer el piso jurídico nacional, así como sus        |                                                                                                                                                                             |
| 65 | Trabajo desde casa e inclusión laboral. Bases del salario emocional y factores determinantes en el clima    | <a href="http://45.5.172.45/bitstream/10819/5710/1/Trabajo_Casa_Inclusion_Montoya_20">http://45.5.172.45/bitstream/10819/5710/1/Trabajo_Casa_Inclusion_Montoya_20</a>         | Montoya, J. (2018). Trabajo desde casa e inclusión laboral. Bases del salario emocional y factores           |   | 3 | 5 |   |   | 3 | 5  | 16                                                                                                                                                                       | Se dice que el cliente es la razón de ser de las empresas, por lo que se ha dejado a un lado al empleado. Éste cumple un rol muy importante en las organizaciones ya que es |
| 66 | Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina                                                        | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545899009.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545899009.pdf</a>                                                             | Havriuk, O. (2015). Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina. Visión Gerencial. (2). Pp 410-426. |   | 5 | 5 |   | 0 |   |    | 10                                                                                                                                                                       | En el siglo XXI, el mundo es concebido de una manera distinta. Las personas están conectadas en redes propias de la sociedad de la información; sociedad que es reforzada   |
| 67 | Prevención de riesgos Laborales en el Teletrabajo                                                           | <a href="https://oiss.org/wp-content/uploads/2019/06/EOSyS-18-PRL-en-el-">https://oiss.org/wp-content/uploads/2019/06/EOSyS-18-PRL-en-el-</a>                                 | OISS (Organización Iberoamericana de seguridad social). (2019). Prevención de riesgos laborales en el        | 2 | 5 |   | 2 |   | 1 |    | 10                                                                                                                                                                       | El desarrollo de las nuevas tecnologías ha impulsado la aparición de nuevas profesiones, pero también, ha definido y posibilitado nuevas formas de prestación de            |
| 68 | Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en entornos de trabajo que utilizan las tecnologías de la      | <a href="http://repositorio.biblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1278/CISO">http://repositorio.biblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1278/CISO</a> | García, R., Guevara, M., & Mella, L. (2008). Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en entorno         | 2 |   | 3 |   | 5 |   | 2  | 12                                                                                                                                                                       | Se presentan importantes resultados sobre la Calidad de Vida Laboral de teletrabajadores, incluyendo el nivel de satisfacción que perciben en cuanto al uso de herramientas |
| 69 | Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima Perú, 2016                            | <a href="http://repositorio.ula.samerica.edu.pe/bitstream/handle/upa/156/ROCASA%2020">http://repositorio.ula.samerica.edu.pe/bitstream/handle/upa/156/ROCASA%2020</a>         | Kano, E. Castro, R. Peñafiel, E. (2017). Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de    | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 |   |    | 12                                                                                                                                                                       | La realidad actual en el mundo globalizado rodeado de tecnología, que a diario es reemplazada y actualizada, obliga a las empresas del mundo efectuar cambios en su         |
| 70 | Una aproximación más positiva a la prevención de riesgos laborales: Estudio de caso de un Hospital mediante | <a href="http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2183/1/TFM%20Pe%C3%B1alver%20Go">http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2183/1/TFM%20Pe%C3%B1alver%20Go</a>                       | Peñalver, J. (2015). Una aproximación más positiva a la prevención de riesgos laborales: Estudio de caso de  |   | 2 |   | 4 |   | 2 |    | 8                                                                                                                                                                        | El enfoque aportado de la Psicología desde la Psicología de la Salud Ocupacional ya no proporciona una comprensión completa del bienestar del empleado, lo que              |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|    |                                                                                             |                                                                                                                                                                             |                                                                                                             |   |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                                                                                                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 71 | Telework and health effects review                                                          | <a href="https://www.researchgate.net/profile/Aida_Isabel_Tavares/publication/318108862">https://www.researchgate.net/profile/Aida_Isabel_Tavares/publication/318108862</a> | Tavares, A. ( 2017). Telework and health effects review. CEISUC, Centre for Health Studies of the           | 5 | 1 |   |   | 3 |   | 1 | 10 | Telework is an increasingly popular flexible working arrangement. The aim of this article is to describe the features that characterize telework. The advantages and disadvantages |
| 72 | Salud Ocupacional y Teletrabajo                                                             | <a href="http://www.sigweb.com.co/wp-content/uploads/biblioteca/TeletrabajoA">http://www.sigweb.com.co/wp-content/uploads/biblioteca/TeletrabajoA</a>                       | García, M. Veredugo, R. Briones, J. Vera, A. ( 2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. Cinencia y           | 4 | 5 | 7 |   |   | 6 |   | 22 | Teletrabajo es una modalidad laboral en la que el trabajo se desempeña en un lugar distinto a la oficina central donde se encuentra el operador, mediante el uso de                |
| 73 | Consecuencias psicológicas del Mobbing: Estudio empírico de las consecuencias del Mobbing   | <a href="http://revista.cinencia.com.co/index.php/RPO/article/download/120/118">http://revista.cinencia.com.co/index.php/RPO/article/download/120/118</a>                   | Hernandez, E. Rovira, L. ( 2011). Consecuencias psicológicas del Mobbing: Estudio empírico de las           | 5 |   | 2 | 5 |   |   | 3 | 15 | El propósito principal de la presente investigación fue auscultar las consecuencias del “mobbing” o acoso moral en el bienestar psicológico de los empleados que han               |
| 74 | El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf</a>                                                           | De Miguel, V. Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: | 5 | 3 |   | 5 | 3 | 2 | 2 | 20 | El acoso laboral o mobbing es un riesgo psicosocial, generado en el ámbito de las relaciones interpersonales de las organizaciones empresariales, que ha                           |
| 75 | El Libro Blanco del teletrabajo en Colombia                                                 | <a href="https://www.teletrabajo.gov.co/622/articulos-8228_archivo_pdf_1">https://www.teletrabajo.gov.co/622/articulos-8228_archivo_pdf_1</a>                               | Molano, A. Pardo, R. (2012). El Libro Blanco del teletrabajo en Colombia. Bogotá, Colombia:                 | 5 | 5 |   | 4 | 4 | 2 | 4 | 24 | El ‘Libro Blanco: el ABC del Teletrabajo en Colombia’ busca facilitar el desarrollo de proyectos de adopción de esta forma de organización laboral en las organizaciones           |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

### Anexo 3: Autores representativos del mobbing

| AUTORES         | TÉRMINO                       | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | CONSECUENCIAS FÍSICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CONSECUENCIAS ORGANIZACIONALES                                                                                                                                                                                             | CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                          | TIPOS/ FASES                                                                                                                                                                                                | URL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hirigoyen       | El acoso moral                | "cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo" (Hirigoyen, 1999, p. 27). Tomado de (Peralta. 2004. p.112) | "Cansancio, problemas de sueño, migrañas, dificultades digestivas". (Hernandez, Rovira. 2011. p. 184-185)<br>"Hirigoyen (2001) señala que entre las consecuencias específicas de los trabajadores sometidos al acoso laboral, aparecen en su principio síntomas muy cercanos al estrés, que se manifiestan en forma de: a) cansancio, b) problemas de sueño, c) migrañas y d) | "Los hechos denunciados por Hirigoyen parecen indicar que mientras más se asciende en la jerarquía de la empresa la probabilidad de encontrar apoyo y ayuda desciende". (UGT, Unión General de Trabajadores. 2010. p.110). | "Hirigoyen (2001) señala que un 69% de las personas acosadas moralmente presentan un trastorno depresivo mayor, un 7% presenta un trastorno depresivo moderado y un 24% un trastorno depresivo leve". (Hernandez, Rovira. 2011. p. 185)<br><br>"Según Hirigoyen (2001), pueden darse casos en los que en la víctima |                                                                                                                                                                                                             | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf</a><br><br><a href="https://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf</a><br><a href="https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3578/Garciaadriana2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3578/Garciaadriana2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a><br><a href="https://www.academia.edu/12151725/Acoso_laboral_causas_consecuencias_y_estrategias_de_prevenici%C3%B3n_(Yo_lo_tengo_pdf)">https://www.academia.edu/12151725/Acoso_laboral_causas_consecuencias_y_estrategias_de_prevenici%C3%B3n_(Yo_lo_tengo_pdf)</a> |
| Piñuel y Zabala | Mobbing/ Acoso psicológico.   | "Continuo maltrato verbal y moral que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan cruelmente con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización a                                                                                                                                                  | "Cansancio y debilidad (Fatiga crónica, desmayos y temblores". (Trujillo, Valderrabano, Hernández. 2007. p.10).<br><br>"Trastornos del sueño (dificultad para conciliar el                                                                                                                                                                                                    | "Reducción en la eficiencia, el rendimiento y la rentabilidad, moral baja, pérdida de lealtad y dedicación por parte de los trabajadores, aumento de ausentismo, permisos por enfermedad, cambios de                       | "Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica (Dificultad para concentrarse, decaimiento, depresión, falta de iniciativa, nerviosismo, agresividad, ataques de ira, sentimientos de inseguridad,                                                                                                                     | Pinuel considera que existen cuatro tipos de acoso:<br>1.Acoso formal: refrendado jerárquicamente por la organización.<br>2.Acoso descendente: el ejercido por una autoridad                                | <a href="https://www.uv.es/GICF/5Af1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf">https://www.uv.es/GICF/5Af1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf</a><br><a href="https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf</a><br><a href="http://www.reibci.org/publicados/2014/mayo/4568333.pdf">http://www.reibci.org/publicados/2014/mayo/4568333.pdf</a><br><a href="http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicologia/Documentos/MANUAL%20ACOSO%20">http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicologia/Documentos/MANUAL%20ACOSO%20</a>                                                                                                                                                                                                       |
| Einarsen        | Work-place bullying           | "Una situación donde uno o varios individuos perciben continuamente durante un periodo de tiempo que son receptores de actos negativos de uno o varios individuos, en una situación donde el objeto del acoso tiene dificultad para                                                                                                                                     | "Se pueden presentar trastornos gastrointestinales, dolores de cabeza, óseos, musculares, así como problemas coronarios, alteraciones del apetito, del sueño y de tipo sexual". (Peralta. 2004. p.                                                                                                                                                                            | "Einarsen (2000) muestra que el acoso psicológico entre trabajadores tiene impacto a nivel económico, se aumenta el ausentismo y la rotación, enlazado fuertemente con disminución en la                                   | "Entre otros efectos, el mobbing genera depresión, ansiedad, desesperación, ira (Leymann, 1990), insomnio, síntomas nerviosos, melancolía, apatía, falta de concentración, agresividad, fobia social (Björkqvist et                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             | <a href="http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=24320dc0-aed9-42ee-90ff1f7850ff563d%40sessionmgr102&amp;vid=4&amp;hid=116">http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=24320dc0-aed9-42ee-90ff1f7850ff563d%40sessionmgr102&amp;vid=4&amp;hid=116</a><br><a href="https://www.redalyc.org/pdf/1339/133924623009.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/1339/133924623009.pdf</a><br><a href="http://www.scielo.org.co/pdf/c">http://www.scielo.org.co/pdf/c</a>                                                                                                                                                                                                                                            |
| Leymann         | Mobbing/ Psychological terror | "No utilicé el término inglés bullying, usado por los investigadores ingleses y australianos, pues éste está referido a violencia física". (Trujillo, M. Valderrabano, M. Hernández, R. 2007. p.4). "Propongo mantener el término bullying para las                                                                                                                     | Una gran proporción, entre 10% y 20%, de los así agredidos llega a contraer enfermedades graves o a suicidarse. Leymann (1990) estima que entre 5% y 16% (entre 1 de cada 6 y 1 de cada 15) del total de suicidios anuales registrados                                                                                                                                        | Costos de producción más elevados, disminución de la motivación (Leymann, 1996a), bajas laborales continuas y reducción forzada de la jornada laboral (Piñuel, 2001). (Orozco. Londoño, 2013).<br>Pag 98                   | Leymann establece que las condiciones de trabajo que resultan agobiantes, tales como la monotonía, el exceso de actividades, el exceso de tiempo dedicado a las labores o el cansancio físico, causan estrés, cuya consecuencia es que la                                                                           | Desde el punto de vista organizacional, Leymann (1997) establece cuatro etapas típicas en el desarrollo del acoso moral que describen el surgimiento y la evolución de la mayoría de los procesos de acoso: | <a href="https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf</a><br><br><a href="https://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf</a><br><a href="https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3578/Garciaadriana2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3578/Garciaadriana2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

### Anexo 4: Textos Teletrabajo

| AUTORES                         | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | TELETRABAJO EN COLOMBIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | BENEFICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | MODALIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | RIESGOS PSICOSOCIALES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | URL                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley 122 de 2008                 | "Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo". (Ley 122. 2008. Art. 20)                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Autónomos son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones. --<br>Móviles son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. | Acuerdo 001. Cárteras laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores.<br>1. A los teletrabajadores, dada la naturaleza especial de sus labores no les serán aplicables las disposiciones sobre jornada de trabajo, horas extraordinarias y trabajo nocturno. No obstante la anterior, el Ministerio de la Protección Social deberá adelantar una vigilancia especial para garantizar que los teletrabajadores no sean sometidos a excesivas cargas de trabajo. | <a href="https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703_documento.pdf">https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703_documento.pdf</a>                                                                                                                                                            |
| Mintic Y Ministerio de trabajo. | "Una forma de trabajo en la cual:<br>a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y; b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación". (Citado en Vittorio Di Martino, 2004) Tomado de (Teletrabajo.gov.co)                                | "Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo". | Ahorros en tiempos por desplazamientos entre hogar y oficina.<br>Ahorros en dinero derivados de la disminución de desplazamientos, tangibles en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte público.<br>Ahorros y mejoras significativas en la alimentación y la salud de los trabajadores al consumir | Autónomos son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones. --<br>Móviles son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y                                                                                                                                            | Verificar las condiciones del sitio de trabajo por parte del empleador<br>Implementar las medidas de prevención y los correctivos necesarios.<br>Entregar a la ARL el Acuerdo de Teletrabajo.<br>Informar y dar copia al teletrabajador de la política de la entidad en materia de Salud y Seguridad.<br>Asegurar que el teletrabajador realice el autorreporte de las                                                                                                                | <a href="https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf">https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf</a><br><a href="https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8431.html">https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8431.html</a> |
| Oviedo, A. Vázquez, N. (2016)   | "El teletrabajo es una modalidad laboral que permite que un colaborador pueda realizar sus actividades desde cualquier otro lugar, aprovechando las soluciones que ofrecen las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Por lo tanto, entre las principales características de esta modalidad se destacan la posibilidad de realizar sus tareas a distancia o desde cualquier otro lugar que no sea la oficina de la | "La implementación del teletrabajo en las entidades supone una transformación organizacional de fondo, desde sus formas de hacer hasta sus formas de evaluar. El proyecto de adopción de esta modalidad laboral requiere del liderazgo y la participación de un equipo de trabajo coordinado, la utilización de recursos y la                            | Según cifras reseñadas en el Libro Blanco del Teletrabajo (Ministerio TIC Colombia, 2012), como principales beneficios para una organización que implemente el teletrabajo se encuentran:<br>• 23% aumento de la productividad<br>• 18% reducción de costos en la planta física<br>Teletrabajo y sus características   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <a href="https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/mobbing-y-teletrabajo.pdf">https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/mobbing-y-teletrabajo.pdf</a>                                                                                                                                        |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

### Anexo 5: Textos mobbing en relación con teletrabajo

| TÍTULO                                                                                                                               | REFERENCIA                                                                                                                                                                 | CONSECUENCIAS FÍSICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | CONSECUENCIAS ORGANIZACIONALES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo.</b>                                                             | Bonilla, L. Plaza, D. De Cerquera, G. Riaño, M. (2014). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo. Ciencia y                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | "Problemas que se generan por aislamiento, conductas de adicción al trabajo y demás problemáticas asociadas al riesgo psicosocial". (Bonilla, L. Plaza, D. De Cerquera, G. Riaño, M. 2014).                                                                                                                                                                                                               | "En conclusión, al disponer de las tecnologías de la información y las comunicaciones e implementarlas en la empresa, pueden tener trabajadores realizando sus labores en cualquier parte del espacio geográfico y de esta manera fomentar el crecimiento y desarrollo empresarial". (Bonilla, L. Plaza, D. De Cerquera, G. Riaño, M. 2014). "Se identificó que en cuanto a la salud de los         |
| <b>Salud Ocupacional y Teletrabajo.</b>                                                                                              | Gareca, M. Verdugo, R. Briones, J. Vera, A. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. Vol 9(25): Pp 85-88.                                                                  | "Por otro lado, la ubicación o lugar de trabajo debe seguir recomendaciones ergonómicas, dando especial atención a la modalidad teletrabajo desde el hogar, sobre el uso de ubicaciones físicas apropiadas, equipamiento, luminosidad, ventilación y temperatura adecuada" (Di Martino 2001; Harrington y Walter 2004). Tomado de (Gareca, M. Verdugo, R. Briones, J. Vera, A. 2007. p 87). | "Algunos investigadores indagaron desde la perspectiva psicológica y revelaron que los teletrabajadores manifiestan sentimientos de soledad, preocupación e irritabilidad en el desarrollo de sus actividades" (Fabregat et al. 2002; Lundberg y Lindfors 2002; Mann y Holdsworth 2003). Tomado de (Gareca, M. Verdugo, R. Briones, J. Vera, A. 2007. p 86-87).                                           | "Por un lado, la relación teletrabajador-organización se sumerge en la dinámica del mercado laboral, con distintas modalidades de teletrabajo y con tendencias de flexibilización laboral que deben regularse y normarse para evitar que presiones organizacionales deriven en excesiva cantidad de trabajo y jornadas prolongadas que desencadenen estrés laboral". (Montreuil y Lippel            |
| <b>Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología.</b>                                                                        | Alonso, M. Gallego E. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la Psicología. Papeles del psicólogo. Vol (83). Pp 55-61.                                            | "Ergonomía (ubicación física mal diferenciada del resto de la casa, mala equipación del espacio físico de trabajo, no cumplir las características de temperatura, luz y otras para el adecuado desarrollo del trabajo...)" (Alonso, M. Gallego E. 2002. p 57).<br>"El primero a señalar es la falta de control externo o de supervisión, lo que puede provocar, que se                      | "Encontramos el concepto de workaholism, cuya traducción es "adicto al trabajo". "Existen cuatro criterios para definir la persona adicta al trabajo: una especial actitud laboral, una excesiva dedicación de su tiempo y esfuerzo y un cierto trastorno compulsivo e involuntario a continuar trabajando, además de un desinterés general por otro tipo de actividades" (Alonso, M. Gallego E.          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>El teletrabajo autónomo en una entidad oficial de Medellín. Un programa femenino percibido como susceptible al acoso laboral.</b> | Acevedo, L. Restrepo, M. Orjuela, J. (2018). El teletrabajo autónomo en una entidad oficial de Medellín. Un programa femenino percibido como susceptible al acoso laboral. | "La situación descrita indica claramente la susceptibilidad al acoso que tienen los teletrabajadores autónomos, quienes han percibido disminución marcada en la asignación de tareas complejas, percepción de sus compañeros o jefes de "no hacer nada" o "estar más cómodo" y como consecuencia de ello, la asignación de mayor cantidad de tareas o compromisos en su evaluación          | "El tele-trabajador puede sufrir: - un aislamiento físico y social (o sensación del mismo) - estado de soledad - un bajo o nulo soporte social por parte de superiores y compañeros - problemas de interacción laboral empleados-empleados y empleados-superiores - Ambigüedad de rol: El trabajador percibe una indefinición respecto al rol que debe jugar y tiene una imagen confusa del mismo, debido | "El teletrabajador autónomo puede ser sujeto pasivo de conductas constitutivas de acoso laboral (Ley 1010, 2006) como aislamientos, recarga laboral, entre otras, toda vez que, puede ser visto o percibido como un sujeto de especial tratamiento dentro de la organización y de quien no se ve, al menos físicamente, una dedicación devota al oficio o, en otras palabras, a quien no se observa |
| <b>Los riesgos psicosociales en el teletrabajo.</b>                                                                                  | Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. VII Jornadas de sociología de la UNLA. Universidad Nacional de la Plata, Argentina.                                           | "Según cómo se concrete el teletrabajo puede significar algunos riesgos para la salud física del trabajador.<br>- Debido a que se trata de una actividad de tipo cognitivo, donde se está la mayoría del tiempo sentado, el sedentarismo es un factor nocivo de riesgo. Este favorece o agrava el riesgo de enfermedades diversas y contribuye a deteriorar el                              | "Los riesgos a los que está expuesto el teletrabajador, respecto de su salud mental son: Tanto la sobrecarga de trabajo como trabajar poco puede producir tensión y estrés, afectando al teletrabajador en sus horarios y ritmos biológicos. Además la sobrecarga de trabajo puede llevar a algunas personas (con ciertas características) a la "adicción al trabajo".                                    | "Respecto del uso de las TICs: "Hay quienes las usan para realizar algunas de sus tareas (ya que otras no requieren del uso de las TICs) y en escasa medida para comunicarse con los restantes miembros de la organización (ya que la comunicación se da mayormente de modo presencial) hasta quienes o realizan todo su trabajo exclusivamente utilizando TICs y se comunican con                  |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Mobbing y teletrabajo.</b>                                                                                                                     | Colombia digital. (2016). Mobbing y teletrabajo. Corporación Colombia Digital. Bogotá. Colombia. Tomado de: <a href="https://www.uned.ac.cr">https://www.uned.ac.cr</a> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | "La doctora Orietta Norza, mencionada por Xinia Pérez (2008), describe las características que componen el acoso laboral de la siguiente manera: Aislamiento: La intención es bloquear al colaborador para que ninguna persona se dé por enterada de los ataques que recibe. El agresor provoca un aislamiento para que la víctima no interactúe y así no transmita sus molestias ante | "Una empresa o institución que implemente la modalidad de teletrabajo debe permitirse cambios radicales y ser flexible en cuanto a su cultura y estructura organizacional, además debe contemplar las características de su servicio o producto, la tecnología que utiliza y los procesos internos que tiene como mecanismos de acción. Es decir, el teletrabajo tiene implicaciones que influyen                    |
| <b>El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo.</b>                                                               | Cataño, S. Gomez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. Revista de Salud Pública. Vol 5 (1). Pp 82-91.                | "Solamente el hecho de que un colaborador en teletrabajo alargue sus horas de trabajo, revise en cualquier momento su correo electrónico, tenga menos participación con su familia, aumente el sedentarismo y cambie sus hábitos alimenticios...". (Cataño, S. Gomez, N. 2014. p 86-87)<br><br>"de tipo ergonómico (mala ubicación física del | "La adicción al trabajo puede ser un riesgo adicional si no hay un control externo, o si el teletrabajador no puede controlar sus propias formas de trabajar". (Cataño, S. Gomez, N. 2014. p. 88)<br><br>"las consecuencias para la salud y los niveles de estrés difieren en función de si las tareas realizadas requieren o no una gran cualificación". (Cataño, S.                  | "En este sentido, no es entregarle un computador a la persona para que se vaya a su casa, se requiere sin duda alguna el compromiso administrativo y que haya una cultura organizacional que permita el teletrabajo. Es por eso que aún ante la presencia de una excelente dotación tecnológica esta no sería la verdadera razón para llevar a una persona a su hogar a trabajar [...]". (Cataño, S. Gomez, N. 2014. |
| <b>Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina.</b>                                                                                      | Havriluk, O. (2015). Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina. Visión Gerencial. (2). Pp 410-426.                                                           | "(Escalante, Cendrós y Urdaneta, 2006). Según estos autores, "entre riesgos se precisan estudios longitudinales mejor planificados sobre estrés, tensión, trastornos músculo-esqueléticos, aislamiento y pautas de horario laboral en diferentes tipos de teletrabajo". (Havriluk, O. 2015. p. 416)                                           | "estableciéndose el trabajo en horarios flexibles, lo cual puede afectar la salud y la productividad si no se aborda de manera apropiada; especialmente en lo relacionado con la separación del trabajo y la vida familiar". (Havriluk, O. 2015. p. 417). Esta modalidad requiere de nuevos liderazgos y del desarrollo de una nueva cultura que podría implicar riesgos en los        | "Se indica que el empleador es el responsable de la protección de la salud y seguridad profesional del teletrabajador, y de informarle sobre su política pertinente". (Havriluk, O. 2015. p. 421). "Analicemos el otro lado de la moneda, la responsabilidad del empleador en este contexto. Sobre este punto, Escalante, Cendrós y Urdaneta (2006, p. 244), exponen lo siguiente: Es necesario                      |
| <b>Telework and health effects review.</b>                                                                                                        | Tavares, A. (2017). Telework and health effects review. CEISUC, Centre for Health Studies of the University of Coimbra, Portugal. Vol 3 (2). Pp. 30-36.                 | "Musculoskeletal problems<br>Working long hours with a computer, usually at home, is associated with a static and constraining posture, repetitive movements, extreme positions of the forearm and wrist, and with long periods of continuous work...". (Tavares, A. 2017. p. 33).<br><br>Stress and overwork                                 | Isolation and depression<br>The nature of telework means that teleworkers do not establish a social work relationship with their colleagues, especially those in the office. Being far from the workplace<br>added to the long, continuous working hours can induce feelings of loneliness and isolation. (Tavares, A. 2017. p. 33)                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en entornos de trabajo que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en la</b> | García, R., Guevera, M., & Mella, L. (2008). Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en entorno de trabajo que utilizan las tecnologías de la información y la     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | "Posible sensación de aislamiento o falta de arraigo que disminuiría el sentido de pertenencia hacia la empresa." (García, R. E., Guevera, M. E., & Mella, L. (2008). P. 456.                                                                                                                                                                                                          | "Esta modalidad de trabajo realizada a través de medios electrónicos, puede implicar nuevas formas de acoso como cyberbullying (acoso cibernético), que pudiera representar peligros a nivel personal con palabras obscenas o humillantes infiltrándose por la mensajería instantánea. Así también están los conocidos "Crackers" que serían un riesgo para la seguridad de los datos de las organizaciones, ya que  |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Condiciones mínimas de seguridad y salud en el teletrabajo.</b>                                                              | Azabache, P.(2018). Condiciones mínimas de seguridad y salud en el teletrabajo.                                                                                 | "Dolor de espalda y cuello, tensión en las piernas y pies como consecuencia de la posición de un trabajador frente al teclado, problemas óseos en la muñeca por el impacto de miles de pulsaciones a lo largo de una jornada laboral, o problemas oculares y dolores de cabeza ocasionados por la exposición prolongada frente a la pantalla del ordenador" (Azabache, P.(2018).) Pag 9.          | "Puede provocar tecnoestrés producido por el uso intensivo de la computadora, manifestándose en una serie de comportamientos atípicos como sensibilidad, hostilidad hacia las personas, impaciencia y enojo, pues las personas afectadas por la tecnología creen y esperan que otras personas se comporten también como ordenadores, que tengan respuestas rápidas y atentas, exentas de | Facilita la explotación del teletrabajador por parte del empresario. Los teletrabajadores tienen más problemas para unirse y afiliarse a un sindicato, lo que dificulta crear un frente común. Se pierde la propia imagen e impacto dentro de la empresa. El teletrabajador puede sentir que la empresa se olvida de él, que no se le tiene en cuenta en promociones o en la realización de ciertas tareas          |
| <b>Problemática del teletrabajo para los profesionales sanitarios: diversos aspectos.</b>                                       | Cárcar, J.(2016). Problemática del Teletrabajo para los profesionales sanitarios: diversos aspectos.                                                            | "Podemos relacionar los físicos con las posturas y, sobre todo, con la utilización de la especial herramienta de trabajo que es el ordenador (oftalmológicos, osteomusculares)" (Cárcar, J.(2016). Pag 99.                                                                                                                                                                                        | "Las consecuencias para la salud de los profesionales sanitarios teletrabajadores que desarrollan la prestación laboral con videoterminal no se miden ya en términos de accidentes laborales o de enfermedad en el sentido tradicional, sino más bien de fatiga, sobre todo mental y de incomodidad." (Cárcar, J.(2016). Pág 97.                                                         | "Disposiciones mínimas sobre las características físicas de los videoterminal y del mobiliario, iluminación o humedad del entorno y sobre el ritmo de trabajo y la adaptación del programa a la tarea." "Si no se establece un control del teletrabajo, puede dar lugar a extralimitaciones inasumibles. Por tanto, es importante que se les garanticen los mismos derechos que un trabajador o empleado ordinario, |
| <b>Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral</b>                                                         | López, N., Pérez, M., Nagham, E., & Vázquez, M. (2014). Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral. Medicina y Seguridad del              | "Los teletrabajadores son una población susceptible a riesgos laborales para los cuales no existe una evaluación planificada de los mismos. Entendemos de primordial importancia que se debe proporcionar a este tipo de trabajadores un puesto de trabajo libre de riesgo o peligro y establecer medidas de prevención equiparables a otros puestos de trabajo."                                 | Entre los principales beneficios que esta modalidad laboral puede ofrecer al trabajador tendríamos que mencionar: el alto nivel de autonomía, el alcance de satisfacción laboral, una relación más beneficiosa con su supervisor, la disminución del abandono del trabajo y el menor nivel de conflicto familiar.                                                                        | "'Esclavitud' porque el trabajador se encuentra sometido a una mayor carga horaria y laboral con el único fin de la rentabilidad empresarial."                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Ausentismo laboral y salud: estudio de su importancia en el teletrabajo.</b>                                                 | Chávez, V & Sánchez, R.(2016). Ausentismo Laboral y Salud: Estudio de su importancia en el teletrabajo. Retos: Revista de Ciencias de la Administración y       | "Bajo la modalidad de teletrabajo, la salud emocional permite a los teletrabajadores cumplir sus objetivos y comenzar a laborar con disciplina, sin que exista propiamente un horario pactado o un lugar específico de trabajo. La cita es entre el teletrabajador y su computadora, probablemente en su propia casa y, está determinada por su disposición emocional a emprender las actividades | "El ausentismo en la modalidad de teletrabajo, medido por el incumplimiento de los objetivos planteados, estará determinado también en una proporción por la salud emocional del trabajador." (Chávez, V & Sánchez, R.(2016). Pag 16.)                                                                                                                                                   | La falta de cumplimiento de metas. El no ingresar a una plataforma de comunicación que se tenga designada en un espacio de tiempo delimitado por políticas internas acordadas con el trabajador. (Chávez, V & Sánchez, R.(2016). Pag 16.)                                                                                                                                                                           |
| <b>Trabajo desde casa e inclusión laboral. Bases del salario emocional y factores determinantes en el clima organizacional.</b> | Montoya, J. (2018). Trabajo desde casa e inclusión laboral. Bases del salario emocional y factores determinantes en el clima organizacional. Universidad de San | "Con el Mobbing se busca afectar al individuo en todo lo referente a relaciones e impedimento del desarrollo personal, laboral, social, profesional y psicológico". (Montoya, J. 2018).                                                                                                                                                                                                           | "Actividad de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales, desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral". (Montoya. 2018. p.7).                                                                                                                                                                                | "En lo relativo a Salario Emocional, surge una variable que a su vez es una característica decisoria al momento de buscar un buen clima organizacional, y es la retribución, que permite en primera instancia, mejorar la imagen de la empresa permitiendo que el concepto que se tenga, por parte de los colaboradores, sea positivo, y adicional a esto, permite que disminuyan las rotaciones de                 |

## MOBBING A TRAVÉS DEL TRABAJO

|                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Una aproximación más positiva a la prevención de riesgos laborales: Estudio de caso de un Hospital mediante la metodología HERO. | Peñalver, J. (2015). Una aproximación más positiva a la prevención de riesgos laborales: Estudio de caso de un Hospital mediante la metodología HERO.                 | "Esta asociado a un esfuerzo mantenido que esta asociado a un coste fisiológico como por ejemplo el agotamiento". (Peñalver, J. 2015).                                                                                                                                                                                                                                                                  | "Sobrecarga emocional, sobrecarga mental, disonancia emocional". (Cano, R. Castro, R. Peñafiel, E. 2017).                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | "Diferencias significativas en las demandas laborales y sociales, percibiendo niveles superiores en cada una de las siguientes: Disonancia emocional, Mobbing, Sobrecarga emocional, Sobrecarga mental, Rutina, Conflicto de rol, Ambigüedad de rol y Sobrecarga cuantitativa". (Cano, R. Castro, R. Peñafiel, E. 2017).                                                                                           |
| Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima-perú, 2016.                                                | Cano, R. Castro, R. Peñafiel, E. (2017). Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima-perú, 2016. Universidad peruana                        | "Sobrecarga.- la sobrecarga de trabajo y una mala administración de cargas laborales, pueden ocasionar situaciones negativas para la salud física y mental del trabajador". (Cano, R. Castro, R. Peñafiel, E. 2017).                                                                                                                                                                                    | "Aislamiento.- la sociabilidad e interacción diaria con los compañeros sería desplazada ocasionando soledad o retraimiento reduciendo el empeño y motivación laboral"; (Cano, R. Castro, R. Peñafiel, E. 2017). "Percepción de no reconocimiento, la sensación de estancamiento o crecimiento laboral, la valoración del trabajo y su medida son los síntomas que pueden desencadenar el                              | "Autodisciplina.La disciplina y organización es fundamental para el teletrabajador y empleador, al momento de realizar o supervisar dicha actividad de trabajo. Se debe evitar utilizar la mayor parte del tiempo semanal en cosas domesticas o fútiles que resten tiempo y dedicación a los temas laborales". (Cano, R. Castro, R. Peñafiel, E. 2017). "Exceso de Disponibilidad.- la disposición permanente para |
| Riesgos psicosociales en el teletrabajo.                                                                                         | Jiménez, C. Moreno, N. (2013). Riesgos psicosociales en el trabajo. Universidad EAFIT. Maestría en desarrollo humano organizacional. Medellín. Colombia.              | "En Colombia debido al ausentismo generado por las enfermedades con origen psicosocial como el Burnout , el estrés, la fatiga laboral, la ansiedad, la depresión, trastornos cardiovasculares y psicosomáticos, úlceras, alergias, contracturas y dolor muscular entre otros, se pone de manifiesto el papel significativo de estos riesgos en la salud del trabajador". (Jiménez, C. Moreno, N. 2013). | "Los dos elementos mencionados anteriormente, las relaciones entre trabajadores y la repercusión en el desempeño laboral, cobran mayor relevancia en la presente investigación teniendo en cuenta la formación académica de las investigadoras en el área de la psicología, desde la cual se evidencia que la estabilidad emocional, el equilibrio individual, la interacción social adecuada y demás características | "Hay una percepción de incremento en la productividad en la modalidad del teletrabajo por parte de los trabajadores y de las empresas, sin embargo, no se han realizado aún mediciones formales y correlaciones que corroboren esta percepción". (Jiménez, C. Moreno, N. 2013).                                                                                                                                    |
| El teletrabajo en el mundo y Colombia.                                                                                           | Rodriguez, M. (2007). El Teletrabajo en el mundo y Colombia. Universidad del Externado de Colombia. Derecho. Colombia.                                                | "Regula un tema controversial como es el de la seguridad y la salud del teletrabajador3 disponiendo que el empleador es responsable de la salud y de la seguridad profesional del teletrabajador. Esto genera a la luz del acuerdo una responsabilidad tanto para el empleador como para el teletrabajador; para el empleador la obligación de informarle a dicho trabajador las políticas de la        | "Mejora y propicia la buena salud mental de los trabajadores que ven reducirse el stress que les genera salir diariamente de su casa a trabajar. Sin embargo, no podemos generalizar al decir que todos los trabajadores tendrán mayor bienestar al trabajar desde su hogar porque no todas las personas son felices por no tener que salir de su casa; al contrario, muchas personas necesitan                       | "Se genera una dificultad por no decir imposibilidad de controlar que realmente sea el teletrabajador quien realice el trabajo ¿Cómo comprobar que é no acudió a nadie para que le hiciera el trabajo?; entonces ¿hay o no prestación personal del servicio?. Se presenta tan solo una prestación del servicio, pero no personal, o por lo menos sin certeza de que así sea. Es difícil encontrar                  |
| Prevención de riesgos laborales en el Teletrabajo.                                                                               | OISS (Organización Iberoamericana de seguridad social). (2019). Prevención de riesgos laborales en el teletrabajo. Estandares OISS de seguridad y salud en el trabajo |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | "El ejercicio del teletrabajo también puede derivar en la aparición de problemas de salud (estrés, aislamiento social, adicción al trabajo, fatiga mental, desvinculación con la empresa, despersonalización)". (OISS. 2019. P4).                                                                                                                                                                                     | "Todo teletrabajador debe tener el mismo nivel de protección que cualquier otro trabajador presencial de la empresa, conforme a la legislación vigente en cada estado". (OISS. 2019. p 9.)<br>"Es decir, el empresario debe seguir los principios de seguridad y salud establecidos en su legislación nacional de la misma forma que con el resto de trabajadores de su empresa lo cual supone la                  |