

Acoso moral en el trabajo en Chile: una revisión de propuestas científicas para su abordaje (2012-2018)

Moral harassment at work in Chile: a review of scientific proposals to approach it (2012-2018)

José Matamala Pizarro¹

jose.matamala@pucv.cl

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Alba Barrera Lagos²

albabarreragalos@gmail.com

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

.....

Resumen

Este artículo presenta los resultados de una revisión de literatura realizada con artículos indizados en las bases de datos Scopus, Scielo, Redalyc, Dialnet, Lilacs y DOAJ. Objetivo: describir y analizar las propuestas contenidas en artículos científicos para el abordaje del AMT en Chile (2012-2018). Metodología: scoping review de literatura de 18 artículos. Resultados: se evidencia que las propuestas se han centrado en aspectos organizacionales; legales e investigativos. Conclusión: Las propuestas han intentado ayudar a prevenir y erradicar el AMT en ámbito nacional, considerándolo una forma de violencia que menoscaba la dignidad y salud laboral. Se reconoce la importancia de la investigación, el desarrollo de modelos, iniciativas de intervención y la reflexión teórica-empírica como aportes en dicha tarea.

1 Psicólogo. Magíster en Psicología, mención comunitaria, Universidad de Chile. Doctorando en Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Docente agregado en Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Participa en los grupos de investigación TRASAS PUCV y Clínica del Trabajo de Valparaíso.

2 Trabajadora Social. Doctoranda en Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Docente en Escuela de Trabajo Social, Universidad de las Américas sede Viña del Mar y Universidad de Valparaíso. Participa en los grupos de investigación TRASAS PUCV y Clínica del Trabajo de Valparaíso.

Palabras claves

Violencia Laboral, Salud Laboral, Riesgos Laborales, Revisión de literatura, Trabajo.

Abstract

This article shows the results of a systematic literature review carried out with articles indexed in data bases Scopus, Scielo, Redalyc, Dialnet, Lilacs and DOAJ. Aim: To describe and to analyze the proposals contend in scientific articles for the approaching of AMT in Chile (2012-2018). Method: scoping literature review of 18 articles. Results: It is evidences that the proposals have been interesting in organizational, lawful and research themes. Conclusions: The proposals have tried to help the AMT prevention and eradication in the national scope, considering it as a form of violence that impairment the dignity and occupational health. It is recognized the value of research, models development, interventions initiative and theoretical-empirical reflection as contributions in this task.

Keywords

Workplace violence, occupational health, occupational risk, literature review, work.

.....

Introducción

El acoso moral en el trabajo (en adelante AMT) es un tipo de violencia laboral que se extiende a nivel mundial (OIT, 2017) El AMT es definido por Hirigoyen (2016) como una violencia sutil, insidiosa y peligrosa que se desarrolla en la organización del trabajo. Según la autora, se compone de acciones hostiles que tienen que ver con conductas de aislamiento y obstrucción de la comunicación; ataques dirigidos a las características personales de la víctima, produciendo una degradación de su valía personal. Además, el AMT involucra humillaciones y atentados contra la idoneidad para ocupar un puesto de trabajo, lo que conlleva para la víctima, tras pasar un tiempo intentando resistir a la presión, el abandono o salida de la organización laboral. Por esta razón, se considera que el AMT lesiona psíquicamente a los trabajadores, además de vulnerar sus derechos fundamentales (Caamaño, 2011).

En una perspectiva similar a la de Hirigoyen, Leymann (1990) considera que se ejecutan estas conductas de hostigamiento para causar terror psíquico. Para lograr este objetivo, las conductas hostiles se realizan de manera constante, casi a diario, bajo la responsabilidad de una o varias personas hacia uno o varios trabajadores. La frecuencia de las conductas termina por abrumar a la víctima, causándole un significativo sufrimiento en el trabajo. Según Leymann (1996), los afectados usualmente requieren de apoyo especializado para poder abordar este malestar. El AMT involucra una fase de estigmatización, la que perturba a las víctimas y, en los casos más graves, obstruye su capacidad para resolverla. Pando, Aranda, Preciado, Franco y Salazar (2006) comentaron que esta estigmatización puede afectar de tal manera a los trabajadores que tardan en recuperarse de la experiencia, aún más, algunos nunca más pueden volver a involucrarse en el mercado del trabajo.

Por esa razón, han sido diversos los estudios realizados para analizar esta problemática. La evidencia en países de Europa ha reportado prevalencias significativas de AMT en los contextos organizacionales. Por ejemplo, una investigación realizada por da Silva y Saldanha (2016) con 3.227 enfermeras de Portugal, arrojó que nueve de cada diez enfermeras en ese país han vivido un episodio de AMT en su carrera. Otra investigación realizada por Carnero, Martínez y Sánchez (2012) con trabajadores españoles, concluyó que cuando se padece AMT, es probable que aquello aumente considerablemente la posibilidad de tener una salud deteriorada.

Otros estudios realizados en países asiáticos también han alertado sobre las repercusiones de este fenómeno, destacándose el trabajo de Giorgi, Ando, Arenas, Shoss y Leon-Perez (2013) con 699 trabajadores de asociaciones sindicales de Japón sobre percepción de AMT. Los autores concluyeron que las mujeres reportaron mayor percepción de AMT que sus colegas varones, mientras que los síntomas depresivos se correlacionaron positivamente con presencia de AMT. Las características individuales fueron consideradas predictivas del acoso, aunque también las características del entorno laboral aumentaron en un 9% dichas apreciaciones.

En una investigación realizada por Cunniff y Mostert (2012) con trabajadores de seis sectores productivos de Sudáfrica, se concluyó que la mayoría de los participantes consideró haber experimentado algún tipo de AMT en sus trabajos. Además, detallaron que trabajadores con más alto sentido de coherencia experimentaron menor nivel de AMT, al igual que aquellos que se les permitía un desenvolvimiento laboral diverso.

Respecto a la extensión del AMT en el continente americano, el estudio de Krasikova, Green y Lebreton (2013) en Estados Unidos determinó que los factores organizacionales, como el ejercicio del liderazgo destructivo, tienen un papel importante en las conductas de AMT. El desbalance de poder se refleja en prácticas agresivas y autoritarias, radicadas en propósitos destructivos, de igual forma, en la articulación de conglomerados que permiten el ataque contra uno o varios trabajadores. Las consecuencias del AMT pueden abarcar una variabilidad de expresiones, tal como evidenció Scott (2018) en su trabajo. En él, la autora sostuvo que muchas de las víctimas presentaron afecciones vinculadas al AMT, por ejemplo, *burnout*, disminuida sensación de satisfacción laboral, pérdida de ingresos económicos, propensión al consumo de alcohol y drogas, dolores somáticos y alteraciones neurobiológicas, estado de ánimo depresivo, trastornos de estrés postraumáticos, entre otros.

En el caso de algunos países centroamericanos, la evidencia ha destacado que el AMT causa afecciones psicosociales en el trabajo. Por ese motivo, en el estudio realizado en México por Morales (2016) se recomendó seguir las orientaciones entregadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017) para que los países suscriban convenios que tiendan a la prevención y eviten la cronificación de las enfermedades a causa del AMT. Esto es aún más necesario en países del continente que aún no cuentan con leyes efectivas que sancionen el AMT, tal como ocurre en Costa Rica (Madrigal y Calderón, 2015).

En lo que respecta a los países sudamericanos, en la validación del instrumento NAQ-R y LIPT-60 con trabajadores venezolanos, Millán, Diaferia, Acosta, y D'Aubeterre (2016) concluyeron que existió una

correlación alta entre síntomas de *burnout* y AMT y una correlación inversa entre AMT y bienestar psicológico en el trabajo. En otro estudio realizado por Molina y Jung (2015) con 84 enfermeras de un centro médico privado de Bolivia, reportó que un 62% de las participantes indicó haber sido víctima de AMT siendo la principal causa (81%) las relaciones basadas en asimetría de poder. Finalmente, un estudio cualitativo realizado con 19 asistentes de nutrición en un hospital público de Brasil reportó que el AMT es una causa frecuente de sufrimiento en trabajadores de la salud y que se sustenta en asimetrías por privilegios y poder jerarquizado, asimismo, en la forma de requerir el cumplimiento de objetivos y en métodos de corrección punitivos (Alencar y Merlo, 2018).

En lo que atañe a Chile, el estudio realizado por Pando, Aranda, Salazar y Torres (2016) sobre la prevalencia de acoso psicológico en países iberoamericanos, situó al país en el tercer lugar con mayor prevalencia de AMT, solo superado por Costa Rica y Perú. Otras investigaciones, como el de Ansoleaga, Díaz, Mauro y Toro (2017) han concluido que las causas de la violencia laboral están relacionadas con sobrecarga de trabajo; sistemas de remuneraciones variables y competencia entre compañeros; verticalismo y autoritarismo; cultura organizacional y violencia selectiva y discriminaciones de género. En la validación del instrumento IVAPT-Pando realizado con trabajadores del sector comercio, salud y educación del país, Díaz, Mauro, Toro, Villarroel, y Campos (2015) comentaron que la incidencia de la violencia en el trabajo era alta (76.5%), pero que la intensidad era más bien baja (68.3%). Eso podría explicar que un 13.9% de los trabajadores que participaron de la validación del instrumento hayan respondido que fueron víctimas de acoso psicológico en sus trabajos.

Desde el año 2012 Chile cuenta con una ley que tipifica y sanciona el AMT. La Ley N° 20.607 agregó modificaciones al Código del Trabajo, las que se aprecian en el artículo 2 donde se señala que las relaciones laborales deben resguardar la dignidad de las personas. Las conductas de acoso sexual y laboral son contrarias a ella (Dirección del Trabajo, 2018). Las Inspecciones del Trabajo son las responsables de efectuar las labores de fiscalización bajo el mandato de la Dirección del Trabajo. Una de estas

labores es la investigación del AMT, orientando su acción al hallazgo de indicios suficientes que constituyen el ilícito. Es una búsqueda necesaria, pues permite sustentar la prueba indiciaria como clave en el procedimiento de tutela laboral, la cual disminuye el peso de la prueba y da lugar a los antecedentes que jurídicamente explican los fundamentos de la denuncia (Dighero, 2014). Las Inspecciones del Trabajo se respaldan en el diagnóstico realizado por las Mutuales de Higiene y Seguridad, quienes según la Ley 16.744, son las encargadas de realizar las evaluaciones de puesto de trabajo y determinar la presencia de una enfermedad profesional concomitante. Del mismo modo, las mutualidades son las entidades que otorgan las prestaciones médico-psicológicas para aminorar las consecuencias psíquicas del hostigamiento.

A partir del año 2012 y gracias a la institucionalidad mencionada, las investigaciones en Chile han sido bastante numerosas. Algunas de ellas se han centrado en aspectos individuales de las consecuencias del acoso (Eberhard, 2014); en las relaciones laborales (Toro y Gómez, 2016), en las organizaciones (Ansoleaga et al., 2017) y en el ámbito de la jurisprudencia del derecho laboral y la tutela laboral (Dominguez, Mella y Walter, 2014)

Todas aquellas aportaciones al campo del estudio científico del AMT en Chile permitieron sustentar la pregunta de investigación que orientó la presente revisión de literatura, a saber, *¿Qué ha propuesto la literatura especializada en revistas científicas para el abordaje del acoso moral en el trabajo en Chile desde el año de entrada en vigor de la ley N° 20.607?* El objetivo general se arrojó a describir y analizar las propuestas contenidas en artículos científicos sobre el abordaje del acoso moral en el trabajo en Chile en el período 2012-2018.

En relación con lo señalado, la presente revisión de literatura forma parte del proyecto de investigación titulado *“Paradoja de la violencia: acoso moral en el trabajo en mujeres profesionales que atienden víctimas de violencia”* desarrollado y supervisado en el marco de los estudios doctorales de ambos investigadores en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile. Dado el vacío que existe en la materia, el proyecto de investigación busca

ampliar el conocimiento científico sobre las consecuencias del AMT en trabajadoras que realizan actividades de cuidados con una población nacional que ha sido vulnerada en sus derechos. Este es el caso de las profesionales que realizan trabajo psicosocial especializado con niños y niñas en los diversos programas externalizados por el Servicio Nacional de Menores (SENAME). Conjuntamente, es el caso de las trabajadoras que atienden a víctimas de violencia de género en los programas del Servicio Nacional de Mujer (SERNAMEG) (Matamala y Barrera, 2019)

De esa manera, la relevancia de esta revisión de literatura radica en evidenciar las propuestas científicas referidas en artículos sobre el abordaje del fenómeno del AMT en el país; algo que otras revisiones sistemáticas no han profundizado. Con esto, se busca aportar en la clarificación de medidas efectivas y atingentes basadas en la evidencia para la prevención del AMT como problema para la salud mental de los y las trabajadoras; además de ayudar a dirigir procesos investigativos en este rubro particular, como también en otros.

Metodología

La metodología utilizada correspondió a *scoping review* de la literatura científica. Munn, Peters, Stern, Tufanaru, McArthur y Aromataris (2018) señalan que el *scoping review* sirve para identificar, a través de la búsqueda en bases de datos, los tipos de evidencia disponibles en un campo determinado, lo cual es útil para clarificar conceptos/definiciones de la literatura, examinar cómo se han dirigido las investigaciones en el tópico e identificar las características claves asociadas a los conceptos identificados. Por lo anterior, se buscaron artículos en revistas científicas indizadas en las bases de datos SCOPUS, SCIELO, REDALYC, DIALNET, LILACS y DOAJ, en el período temporal 2012-2018. Posteriormente, se describieron las estadísticas basadas en los análisis de frecuencias concernientes a variables comunes delimitadas en el estudio de los documentos (ver tabla 1). Por último, se utilizó el análisis de contenido cualitativo para el análisis de las propuestas de abordaje del AMT estipuladas en los artículos, puesto que este procedimiento “no tiene como fin solo la búsqueda de

ciertos contenidos dentro de un corpus, sino de encontrar el sentido que estos contenidos, poseen dentro del contexto” (Díaz, 2018, p.125), lo que permitió organizar los resultados en las categorías de propuestas legales, organizacionales, investigativas y mixtas (legal/organizacional y organizacional/investigativa) (ver figura 1).

Procedimiento de revisión

Etapa I. Identificación de artículos en las bases de datos

Las palabras claves en español utilizadas para la identificación de artículos científicos en los motores de búsqueda fueron “acoso laboral”, “acoso moral en el trabajo”, “violencia psicológica en el trabajo”, “violencia laboral”, “riesgo psicosocial en el trabajo”. Las palabras en inglés empleadas fueron “workplace harassment”, “moral harassment at work”, “mobbing”, “workplace bullying”, “psychological work violence”, “workplace violence” y “psychosocial risk at work”. En total, la cantidad de artículos encontrados con el uso de esas palabras claves fueron N=11613. No obstante, al filtrar la búsqueda por “and Chile” los artículos resultaron N=88, de los cuales se excluyeron N=70 y se seleccionaron N=18 dada su directa relación con el objetivo de investigación. Se removieron de la selección aquellos artículos que aparecieron duplicados (N=6).

Etapa II. Revisión de los artículos encontrados

Los criterios de inclusión considerados para la revisión fueron los siguientes: artículos indizados entre los años 2012-2018 en las bases de datos SCOPUS, SCIELO, REDALYC, DIALNET, LILACS y DOAJ; de carácter empírico, teórico y/o ensayístico relacionados con la realidad chilena; con metodologías cualitativas, cuantitativas o mixtas; con aportes al desarrollo de la ciencia desde reportes de evidencias empírica; discusiones bibliográficas y/o revisiones sistemáticas. Por último, que señalaran en algunos de sus apartados propuestas de abordaje para el acoso moral en el trabajo y que estuvieran redactados en inglés o español.

Por otro lado, los criterios de exclusión estimados fueron: artículos no indizados en las bases de datos señaladas; que estuvieran fechados temporalmente fuera del período seleccionado para el análisis; que no señalaran la realidad chilena, que no indicaran claramente propuestas de abordajes para el acoso moral en el trabajo y que no estuvieran escritos en inglés o español.

Etapa III. Análisis de las propuestas entregadas

Con los artículos incluidos en la revisión, se construyó una base de datos en el programa Excel 2013, la cual incorporó las categorías señaladas en la tabla 1.

Tabla 1. Categorías de análisis de los artículos considerados en la revisión.

Categoría	Descripción
a) Título	Nombre del artículo
b) Año	Año de publicación
c) Revista	Nombre de la revista en donde fue publicado
d) Base de datos	Base de datos donde la revista está indizada
e) Idiomas	Idioma en fue encontrado el artículo
f) Objetivo investigación	El objetivo general del estudio
g) Resumen	El resumen o abstract señalado en el artículo
h) Tipo de artículo	Si el artículo es de tipo empírico o ensayístico/teórico.
i) Metodología	El estudio se realizó gracias al enfoque cualitativo, cuantitativo o mixto.
j) Participantes y/u obras revisadas	Cantidad de participantes y algunas cualidades/ Principales obras revisadas
k) instrumentos	Tipo de instrumentos y procedimientos utilizados en el estudio
l) Área productiva	Sector productivo en donde focalizaron el estudio.

m) Enfoque	El estudio puede tener un énfasis salubrista, organizacional o legal
n) sustento teórico/ modelos	Referentes teóricos destacados/corriente disciplinar utilizada/modelos comprensivos destacados
ñ) Definición sobre AMT	Tipo de definición de AMT: centrada en la persona, relacional u organizacional/institucional
o) Hallazgos	Principales hallazgos destacados en los resultados o conclusiones.
p) Propuestas de abordaje del AMT	Comentarios sobre propuestas para el abordaje del AMT
q) Tipo de propuesta	En donde sitúan la propuesta: legal, organizacional o investigativa.

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente se utilizó el software QDA Miner 5.0 para el análisis de las frecuencias y el desarrollo del análisis de contenido cualitativo. Los artículos que se seleccionaron para la revisión se detallan en la tabla 2.

Resultados

Los artículos seleccionados para la revisión (N=18) son individualizados en la tabla 2, mientras que las categorías de análisis aludidas en la tabla 1. El 66.6% de los artículos fueron anexados en revistas científicas chilenas; un 16,6% en revistas brasileñas; mientras que el resto, en iguales porcentajes (5.5%), en revistas estadounidenses; argentinas y españolas. Nueve de los artículos revisados (50%) fueron encontrados en revistas vinculadas al área de salud (enfermería y medicina), observándose que cuatro de ellos (44.4%) correspondieron a reportes referidos a los y las profesionales de enfermería. Los otros artículos fueron hallados en revistas de derecho (33.3%); de administración (11.1%) y de psicología (5.5%).

La mitad de los artículos analizados (50%) reportaron resultados empíricos de investigaciones realizadas con diferentes muestras. El resto correspondieron a ensayos. Como ejemplo de lo indicado, el estudio de Rodríguez y Paravic (2017) tuvo por objetivo determinar la percepción

del abuso verbal y el acoso laboral y los factores asociados de los técnicos paramédicos y profesionales en las áreas de atención prehospitalaria. Para ello, aplicaron el instrumento *workplace violence in the health sector* para medir la percepción de abuso verbal y acoso laboral en 148 profesionales de salud en tres regiones del sur chileno. En los resultados, resaltaron que en general los profesionales de este rubro no denunciaban los eventos de violencia porque consideraban que informarlos era inútil (46%) y/o porque tendían a minimizarlos (32.2%).

Por otro lado, la revisión sistemática realizada por Ansoleaga, Gómez y Mauro (2015) si bien no se centró exclusivamente en el fenómeno del acoso moral en el trabajo; de todas formas tuvo por objetivo describir y analizar la evidencia científica publicada sobre violencia en el trabajo en estudios latinoamericanos entre los años 2009 y 2014. Las autoras señalaron en sus conclusiones que la violencia y en particular el acoso psicológico en el sector salud en Latinoamérica son altos, siendo las enfermeras las más perjudicadas.

Por último, el artículo de Rocha, Muntaner, Solar, Borrell, Bernal, Ibañez y Vallebuona, (2014) indagó en la relación entre clase social, salud autopercebida y mental y riesgo psicosocial laboral en Chile a partir de la revisión secundaria de la base de datos de la Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo, Calidad de vida de trabajadores y trabajadoras en Chile (ENETS) del año 2011. En esta revisión, los autores destacaron que los supervisores correspondían al segmento laboral más expuesto a la discriminación, malos tratos y el acoso en Chile.

Tabla 2. Artículos seleccionados para la revisión (N=18).

Autor	Año	Título	Revista
Ugarte, J	2012	El acoso laboral: entre el Derecho y la Psicología	Revista de Derecho (Valparaíso)
Dois, A	2012	Hostigamiento laboral: amenaza permanente para enfermería	Enfermería global

Villalón, J	2013	¿Es el procedimiento de tutela de derechos fundamentales una adecuada herramienta de control y sanción del acoso laboral?: reflexiones a partir de la dictación de la ley 20.607	Revista de Derecho (Coquimbo)
Rodríguez, V y Paravic, T	2013	Un modelo para investigar violencia laboral en el sector salud	Revista Gaúcha de Enfermagem
Rocha, K; Muntaner, C; Solar, O; Borrell, C; Bernales, P; Ibañez, C; Benach, J y Vallebuona, C	2014	Clase social, factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su asociación con la salud autopercebida y mental en Chile	Caderno de Saúde Pública
Pérez-Franco, J	2014	Distribución del riesgo psicosocial laboral en Chile	Revista chilena de salud pública
Caamaño, E y Ugarte, J	2014	El acoso laboral: tutela y prueba de la lesión de los derechos fundamentales	Ius et praxis
Arellano, P	2014	Responsabilidad del empleador por los actos de acoso laboral de sus subordinados. Comentario del fallo del tribunal de letras del trabajo de Temuco, 24 de abril de 2012, rit t-10-2012	Revista de Derecho (Coquimbo)
Ansoleaga, A; Gómez, C y Mauro, A.	2015	Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica	Vertex. Revista Argentina de Psiquiatría

Salas, M; Quezada, S; Basagoitia, A; Fernandez, T; Herrera, R; Parra, M; Moraga, D; Weigl, M y Radon, K.	2015	Working Conditions, Workplace Violence, and Psychological Distress in Andean Miners: A Cross-sectional Study Across Three Countries	Annals of global Health
Toro, J y Gómez, C	2016	Factores facilitadores de la violencia laboral: Una revisión de la evidencia científica en América Latina	Ciencia & Trabajo
Lotito, F	2016	¿Homo sapiens u Ogro Sapiens? Los jefes duros de roer	Revista Academia & Negocios
Méndez, P y Silva, D	2016	Mobbing en los sistemas de salud	Revista gestión de las personas y tecnología
Rodríguez, V y Paravic, T	2017	Abuso verbal y acoso laboral en servicios de atención prehospitalaria en el Chile	Revista Latinoamericana de Enfermagen
Palma, A; Ansoleaga, E y Ahumada, M	2018	Violencia laboral en trabajadores del sector salud: revisión sistemática	Revista médica de Chile
Lanata, R	2018	El acoso laboral y la obligación de seguridad en el trabajo	Revista de Derecho (Valdivia)
Palma, A; Ahumada, M y Ansoleaga, E	2018	¿Cómo afrontan la violencia laboral los trabajadores/as chilenos/as?	Psicoperspectivas. Individuo y sociedad
Lanata, R	2018	Vías jurídicas para obtener la reparación del daño causado a la víctima de acoso laboral en Chile	Ius et praxis

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la metodología empleada en los artículos analizados, en cuatro de ellos (22.2%) se utilizó la metodología cualitativa; en seis (33.3%) la metodología cuantitativa; mientras que en el resto (44.4%) no se declaró el uso de una metodología particular, al consistir en artículos de tipo ensayístico. Seis artículos (33.3%) discutieron sus resultados a partir de la revisión de la legislación vigente en Chile y/o de fallos laborales; Cuatro (22.2%) reportaron resultados a partir de datos obtenidos con participación de muestras humanas; mientras que tres (16.6%) reportaron resultados de revisiones sistemáticas realizadas con artículos indizados en revistas científicas; dos artículos (11.1%) expusieron una reflexión sobre el fenómeno del AMT a partir de una revisión de literatura; dos (11.1%) lo hicieron a partir de la revisión secundaria de base de datos de la ENETS 2011 y finalmente uno (5.5%) expuso un modelo basado en los aportes de Chapell y Di Martino (2006) para estudiar el acoso laboral en el sector de Enfermería.

Los estudios que consideraron la participación humana señalaron haber construido los datos a partir del uso de ciertos instrumentos. Por ejemplo, en la investigación de Dois (2012) se realizaron 13 entrevistas semiestructuradas con enfermeras; mientras que en el de Salas et al (2015) se aplicó a 153 mineros bolivianos, 137 mineros chilenos y 200 mineros peruanos el *European working condition support* junto con el *GHQ-12*.

Por otro lado, cabe destacar que se hallaron en esta revisión una buena cantidad de estudios que discutieron sus conclusiones a partir de la revisión de la legislación vigente y/o fallos judiciales sobre AMT en Chile. En este plano, por nombrar solo dos artículos como muestra, Villalón (2013) y Caamaño y Ugarte (2014) en sus trabajos discutieron sobre la efectividad del procedimiento de tutela laboral contenido en el Código del trabajo chileno para la prueba y sanción del AMT en las organizaciones laborales.

Respecto al área productiva nacional en la que se centraron los estudios analizados; diez (55.5%) se abocaron a realizar un examen genérico del fenómeno, sin determinar específicamente un sector productivo. Tales son los casos de los artículos de Ugarte (2012) Pérez-Franco (2014), Toro

y Gómez (2016), Lotito (2016) y Lanata (2018), por nombrar algunos. Sobre los otros estudios, cinco (27.7%) se centraron en investigar el AMT en el sector salud, destacándose que dos de ellos, Dois (2012) y Rodríguez y Paravic (2013) se situaron específicamente en la problemática en el rubro de enfermería. Por su parte, dos artículos (11.1%) señalaron como rubro de investigación al sector servicios; Arellano (2014) analizó un fallo judicial que sancionó al Conservador de bienes raíces de la ciudad de Temuco; mientras que Palma, Ahumada y Ansoleaga (2018) investigaron el afrontamiento de la violencia laboral en trabajadores de tres sectores, como el *retail*, banca y alimentación. Finalmente, el artículo de Salas et al (2015) indagó el AMT en el rubro de la minería nacional.

En otro ámbito, los artículos revisados tomaron como enfoque las orientaciones jurídicas, organizacionales y salubristas. Seis artículos (33.3%) tuvieron un énfasis en las formulaciones jurídicas para referirse al AMT; mientras que uno (5.5%) en lo organizacional. Los once restantes (61.1%) tuvieron como fundamento conceptual y empírico los aportes salubristas para referirse al AMT.

Los primeros otorgaron preponderancia a los sustentos teóricos provenientes de legislaciones internacionales y nacionales, por ejemplo, las orientaciones de la OIT, la OMS, el Código del Trabajo, la ley 20.607 sobre AMT y la ley 16.744 sobre enfermedades profesionales. El segundo se basó en las orientaciones de la ley 16.7444 que obligan al empleador a cuidar la vida y la salud de los trabajadores (Lanata, 2018); mientras que los terceros se asentaron en las indicaciones teóricas de la OMS y de autores como Hirigoyen, Einarsen, Chapell y Di Martino, Leymann, Iñaki Piñuel y Zabala, Hooper y Hoel, Zapf, por mencionar los más citados.

Por último, sobre las definiciones de AMT esgrimidas en los artículos analizados, se encontró que seis (33.3%) definieron el AMT considerando factores organizacionales. Destaca en este sentido el artículo de Méndez y Silva (2016) que define el AMT como la persistencia de un ambiente de trabajo hostil y amenazante que conlleva que el trabajador esté expuesto a ofensas y/o agresiones verbales, físicas o mixtas. Todo eso repercute

negativamente en su subjetividad y en su labor, mermando a la organización y a la sociedad.

Por su parte, cinco estudios (27.8%) no declararon una definición sobre el AMT; mientras que cuatro (22.2%) destacaron aspectos vinculados a la relación entre acosador-acosado. En este plano, el artículo de Lotito (2016) suscribe a la definición de Hirigoyen (2016), recalcando que el AMT es una forma de destruir a una persona a través de comportamientos hostiles (como burlas, sarcasmo, rumores, mentiras, agresiones, descalificaciones, etc). La persona que acosa a otra actúa de forma perversa e intenta reafirmar su poder sobre la persona acosada utilizándola como objeto para descargar su maldad.

Finalmente, en tres artículos (16.7%) la definición de AMT se centró en características personales de una de las partes involucradas. Así, por ejemplo, el artículo de Rodríguez y Paravic (2013) destaca que la violencia laboral es el resultante del ataque de una persona hacia otra, donde esta última se siente humillada y lesionada en el ejercicio de sus funciones. La sensación de agresión es una característica que atribuye a la víctima. El acoso tendría que ver entonces con aquella sensación, puesto que éste se mantiene en el tiempo y actúa preferentemente de manera psicológica.

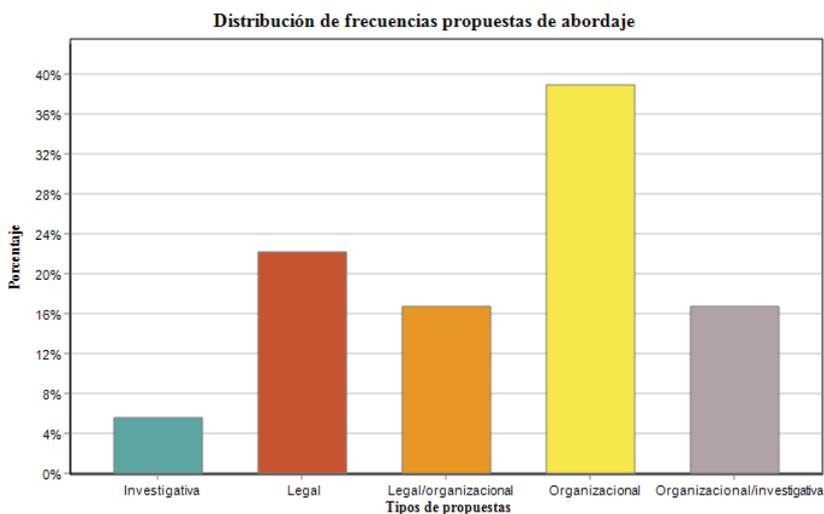
Las propuestas de afrontamiento del AMT en los artículos revisados

En virtud de lo analizado, las propuestas para el afrontamiento del AMT se instituyeron, en función de su contenido, en propuestas organizacionales; legales e investigativas. Cabe subrayar que hubo estudios que acentuaron propuestas mixtas, las cuales se organizaron en las categorías legal/organizacional y organizacional/investigativa (ver figura 1).

En primer término, las *propuestas organizacionales* guardaron relación con sugerencias principalmente realizadas para instar a abordar la problemática en los contextos organizacionales. En este aspecto, siete artículos (38.9%) enfatizaron particularmente en este tipo de propuestas.

Se resalta lo aportado por Dois (2012) para abordar el AMT en la práctica de enfermería. En este estudio se destacó que era necesario visibilizar el riesgo al hostigamiento al que están expuestos los profesionales, de tal manera que en los contextos laborales en los que se desempeñan se considere como un problema. Así, la autora propone realizar un trabajo de difusión y erradicación del AMT en la práctica del cuidado que brindan en los distintos establecimientos. En este mismo rubro, sobresale el planteamiento de Rodríguez y Paravic (2013) quienes proponen el modelo interactivo de Chappell y Di Martino (2006) para investigar y abordar el AMT en el sector salud, con la idea de generar estrategias preventivas de la violencia y el resguardo de ambientes laborales libres de este problema.

Figura 1. Distribución de frecuencias de las propuestas de abordaje del AMT (2012-2018) (N=18)



Fuente: Elaboración propia.

En otro aspecto, Rocha et al (2014) plantean que el conocimiento de la exposición a riesgos psicosociales, como en el caso del AMT, en función de las clases sociales puede ser útil para la construcción de herramientas al momento de plantear intervenciones e inclusive las legislaciones;

intervenciones que en el contexto organizacional podrían ayudar a disminuir las desigualdades en salud entre las clases y entre hombres y mujeres. Por su parte, el estudio de Salas et al (2015) sugiere también preocuparse de los riesgos psicosociales, pero centrándose en mineros andinos. Los autores apuestan a que se incorporen en los programas de salud ocupacional las problemáticas asociadas a los riesgos psicosociales y, en específico, los estresores psicológicos que afectan su salud mental.

Por otro lado, Toro y Gómez (2016) consideran el AMT como una expresión más de la violencia laboral. En ese sentido, proponen que la violencia en el trabajo debe ser calificada como un problema sistémico, atravesado por aspectos estructurales del mercado laboral y de la organización actual del trabajo, representado por la precariedad. Desde otro punto de vista, Lotito (2016) plantea que el AMT debe ser considerado como una forma de violencia laboral que asesina psicológicamente y que no debe ser permitido en ninguna empresa. Para ello, señala que es importante desarrollar en las organizaciones la inteligencia emocional, practicar un liderazgo flexible, fomentar el trabajo en equipo y recurrir al buen humor para tener un ambiente laboral más grato.

Por último, se enfatiza la propuesta aportada por Méndez y Silva (2016) quienes, en un sentido más amplio y estadístico, plantean la necesidad de registrar y contabilizar la prevalencia del AMT en Chile, con la finalidad de focalizar las políticas organizacionales para su tratamiento. Con ello esperan delimitar de mejor manera las intervenciones, con especial abordaje en los ámbitos organizacionales que muestren una alta incidencia de AMT.

En cuanto a las *propuestas legales*, cuatro artículos (22.2%) insistieron en la importancia de tener claridad sobre el AMT, lo que permitiría contar con mayor certeza jurídica y/o realizar evaluaciones más precisas sobre la idoneidad de los mecanismos vigentes para probar y sancionar como un ilícito las conductas de acoso laboral.

En el ensayo de Villalón (2013) se observó que la propuesta está orientada a clarificar los elementos que configuran las situaciones de acoso, de tal

manera que aquello le sirva a los jueces para calificar de forma unívoca las conductas de hostigamiento, favoreciendo la prescripción de sentencias basadas en argumentos sólidos y que disminuyen la exclusión a priori de las denuncias basadas en el sesgo de la creencia personal sobre lo que involucra el AMT. En otro artículo revisado, Arellano (2014) robustece lo anteriormente destacado, expresando que es ineludible proteger al trabajador del riesgo de AMT; por lo que agrega en su propuesta la invitación a mejorar los estándares de cuantificación del acoso y sus agravantes.

En otro aspecto, en el artículo de Ugarte (2012) se destaca la necesidad de relevar aspectos objetivos para determinar la afectación de los derechos laborales en las víctimas de acoso; más que centrarse en el daño psíquico causado por la situación. De esa forma, el autor plantea que el Derecho laboral debe ayudar a determinar qué derechos fundamentales lesiona el AMT, marcando una distancia con la Psicología, disciplina que a su entender se arrima a clarificar las determinaciones que llevan a acosar o a dimensionar el daño psicológico en las víctimas.

En último lugar, en otro estudio Caamaño y Ugarte (2014) destacan que el procedimiento de tutela laboral actúa como una vía correcta para certificar la prueba y sanción del acoso laboral. Enfatizan que este mecanismo rebaja las exigencias de la prueba, lo que ayuda en la clarificación y fundamentación de indicios de existencia de conductas lesivas de los derechos, lo que auxilia en el proceso de denuncia a la víctima.

Respecto a las propuestas *investigativas*, la revisión sistemática de Ansoleaga, Gómez y Mauro (2015) recalcó que en los estudios sobre violencia laboral en Latinoamérica son escasas las formulaciones para afrontar y prevenir el AMT en las empresas, lo que insta a ampliar el campo investigativo e interventivo para que se fortalezcan las políticas públicas en la materia.

En consideración a los artículos que enfatizaron en propuestas mixtas, resaltan las *propuestas legales/organizacionales* en tres estudios (16.7%) y las *propuestas organizacionales/investigativas* en la misma cantidad (16.7%).

Respecto a las primeras, el estudio de Rodríguez y Paravic (2017) indicó que la institucionalidad sanitaria debe tomar medidas para la prevención del AMT en la atención prehospitalaria; así como los profesionales deben alentarse a denunciar las situaciones de violencia. Lanata (2018) adicionó que es un deber para el empleador actuar sobre los riesgos que existen en el trabajo, implicando una obligación la prevención de las agresiones y hostigamientos. Complementa en otro estudio (Lanata, 2018b), que las vías jurídicas deben apuntar a reparar el daño causado a las víctimas; así como determinar las sanciones por la infracción del empleador en asegurar la protección de la vida y salud en el trabajo.

Respecto a las otras propuestas, Pérez-Franco (2014) mencionó que los riesgos psicosociales laborales tienen mayor prevalencia en organizaciones del rubro servicios, lo que requiere del cumplimiento de las resoluciones del Ministerio de salud para la aplicación del protocolo SUSESO/ISTAS21, mejorando el conocimiento y vigilancia de esto riesgos en las empresas.

La revisión sistemática realizada por Palma, Ansoleaga y Ahumada (2018) resaltan sobre la importancia de aumentar las investigaciones en el ámbito de la violencia laboral, de tal manera que aquello propenda a reducir y controlar este problema en las organizaciones. En un sentido similar, Palma, et al (2018) reafirmaron que la ampliación de las investigaciones en el medio local sobre violencia laboral permite diseñar medidas más efectivas para abordarla.

Discusión

El acoso moral en el trabajo ha sido considerado mundialmente como una forma de violencia laboral que impacta negativamente en la salud mental de los y las trabajadoras. El AMT degrada su subjetividad productiva, llevándolos a salir del mercado del trabajo e inclusive dificultando su retorno, dada las consecuencias traumáticas que conlleva la experiencia. Es por esta que razón que desde distintos entes se ha sugerido aumentar las investigaciones en los diferentes rubros de la producción, de tal manera que se construyan medidas efectivas para su prevención y erradicación.

En ese sentido, este estudio tuvo por objetivo describir y analizar las propuestas para abordar el AMT en Chile desde la fecha de entrada en vigor de la Ley 20.607, con especial cuidado en la revisión de la literatura anexada en revistas científicas desde el año 2012 hasta el año 2018. Considerando lo anterior, los aspectos que emergieron como importantes tras la revisión de los artículos fueron aquellos relacionados *con su contenido* y en particular *lo esbozado para abordar la problemática*.

En el primer punto, en general los artículos abordaron la problemática del AMT como un factor de riesgo psicosocial que incide negativamente en la salud y dignidad de los trabajadores. De ese modo, fue esperado que una cantidad importante de ellos hayan sido encontrados en revistas del área de la salud, seguido por revistas de Derecho.

Por otro lado, pese a la reiteración para avanzar en el conocimiento de la problemática del AMT en diversos rubros productivos nacionales, es llamativo que la mitad de los estudios analizados refirieran resultados empíricos, así como también que su indagación se haya centrado con mayor atención en el sector servicio, destacando a la enfermería. Esto se puede deber a que existen estudios, como el de Dal Pai, Sturbelle, dos Santos, Tavares y Lautert (2018) que señalan que las enfermeras están expuestas a un riesgo considerable de experimentar violencia laboral. También es destacable que una proporción importante de los artículos que reportaron resultados empíricos hayan utilizado la metodología cuantitativa, resultado que difiere de lo indicado en una revisión sistemática anterior de Toro y Gómez-Rubio (2016), quienes señalaron que había una leve predominancia de la metodología cualitativa. Esta diferencia se puede deber a que los autores trabajaron con un período temporal diferente (2009-2014), que abordaron la violencia laboral y no ceñido solo al AMT y por último, que su búsqueda se centró en el contexto latinoamericano y no específicamente en lo nacional, como lo es el caso del presente estudio.

Otra cantidad importante de artículos analizados correspondieron a ensayos, los cuales tuvieron como objetivo el tratamiento del AMT de una manera más genérica y abocada a los sectores productivos regidos por

el Código del trabajo. Esto podría evidenciar una mayor tendencia en el período estudiado a la problematización teórico-ensayística del AMT en el sector privado, que en el sector público.

En otros aspectos, se recalca que la metodología utilizada en los artículos haya sido variada. Sin embargo, una cantidad importante de los estudios no refirió el uso de algún método o procedimiento específico. Aquellos fueron principalmente artículos vinculados con el Derecho, situación que puede dificultar que otros investigadores reproduzcan o contrasten los resultados a la luz de nueva evidencia. A esta dificultad se puede sumar que cinco artículos no señalaron una definición conceptual clara del AMT. Pese a ello, se reconoce que hubo una leve primacía de estudios que definieron el AMT como un problema organizacional, tal como lo señalan dos estudios previos de Ansoleaga, Díaz, Mauro y Toro (2017) y Fassio y de Mendonça (2014).

Respecto a las mociones *para abordar la problemática del AMT*, en los artículos se halló que las *propuestas organizacionales* fueron las más indicadas. Inclusive, en algunos casos se concatenaron con las otras propuestas, viéndose nutrido el abanico de recomendaciones. En términos concretos, en los estudios se destacó la necesidad de intervenir y abordar la violencia laboral en los contextos organizacionales; utilizando para ello modelos para su pesquisa, así como fomentando la gestión de medidas efectivas e institucionales para su prevención. Este resultado es coincidente con los hallazgos de la revisión sistemática de Palma et al. (2018) sobre violencia laboral en el sector salud chileno. En su trabajo, las autoras mencionaron que una proporción significativa de los artículos revisados entregaron sugerencias organizacionales para incidir en el aminoramiento de la violencia laboral.

Por otro lado, en cuanto a las *propuestas legales*, es destacable que los estudios se abocaran a delimitar el AMT en función de la lesión de derechos fundamentales, además de discutir sobre la viabilidad de los procesos (como lo es el procedimiento de tutela laboral) para sancionar y obligar a los empleadores a tomar medidas para velar por la dignidad

y la salud de los trabajadores en las diferentes organizaciones nacionales. Esta sugerencia es concordante con lo señalado en el estudio de Palavecino (2012), en donde se destacó que el AMT es un ilícito que lesiona los derechos fundamentales, razón por la cual debe aumentar su rechazo y su sanción en los tribunales del trabajo, indemnizando a las víctimas por el daño moral sufrido. Aquello asegura la viabilidad del procedimiento e insta a tener una interpretación judicial menos restrictiva sobre el AMT. Con esto, los jueces como las entidades que fiscalizan el cumplimiento de la legislación laboral vigente (Inspección del Trabajo, Sindicatos, comités paritarios, etc.) puedan determinar y corregir de manera más eficaz la existencia del AMT en las empresas e instituciones.

Finalmente, las *propuestas investigativas* también fueron señaladas como una necesidad prioritaria para conocer y definir los contextos organizacionales donde se está presentando el AMT; de tal forma que la evidencia científica pueda ser útil para su detección e intervención. En los artículos revisados, se enfatizó en continuar desarrollando nuevas investigaciones en la materia, lo que insta a suponer que, pese a que han pasado seis años desde la fecha de promulgación de la ley 20.607, aún queda mucho campo laboral que pesquisar. Estas sugerencias fueron consistentes con un trabajo anterior de Matamala y Barrera (2019) en donde se señaló que era necesario ampliar el espectro de investigación del AMT porque existen vacíos o brechas de conocimiento sobre las experiencias de violencia laboral de algunos trabajadores, por ejemplo, las mujeres que realizan trabajo de cuidado en programas psicosociales subcontratados por el Estado Chileno.

Considerando lo expuesto anteriormente, es posible concluir que las propuestas de abordaje del AMT en Chile se han centrado en aspectos que relevan la importancia de la investigación e intervención de la problemática en los diversos contextos organizacionales. La evidencia revisada da cuenta de modelos, iniciativas, procedimientos y discusiones que han tenido por misión la prevención y erradicación del AMT, al ser considerado una forma de violencia que menoscaba la dignidad y la salud de los y las trabajadoras. En síntesis, el AMT es calificado como una problemática que se desarrolla en la organización del trabajo, pero que tiene repercusiones en la sociedad

en general, toda vez que el trabajo constituye un pilar fundamental de la vida colectiva. La existencia del AMT insta a formular políticas públicas que lo afronten, asegurando a la población el resguardo de su dignidad y salud mental en el trabajo.

Por consiguiente y a la luz de lo señalado, las recomendaciones que se derivan del presente estudio tienen relación con las tres categorías en las que se basaron las propuestas. En cuanto a las sugerencias en lo organizacional, se puede señalar que es imprescindible que las intervenciones para afrontar el AMT se realicen considerando este nivel, ya sea fomentando una cultura organizacional que evite y restrinja el campo de acción de la violencia, así que como propenda al aminoramiento de la competencia entre los y las trabajadores. En esto pueden jugar un papel importante las organizaciones de trabajadores, ya sea sindicatos, comités paritarios u otros. También pueden contribuir los departamentos de recursos humanos y de bienestar y la institucionalidad pública, como las Inspecciones del Trabajo y mutualidades.

Respecto a las sugerencias a nivel legal, cobra relevancia, además de aumentar los estudios sobre las derivas de las leyes y sus procedimientos en materia de AMT, contribuir con más análisis de fallos y sentencias sobre procedimientos de tutela laboral, de tal manera que se discuta sobre la idoneidad y funcionamiento concreto del dispositivo existente.

Por último, en relación con las indicaciones a nivel investigativo, se observa como posibilidad ampliar el marco de investigación a trabajadores que se desenvuelven en las reparticiones públicas; así como también a trabajadores que no se desenvuelvan en el sector servicios, por ejemplo, trabajadores eventuales portuarios, trabajadores de la construcción, trabajadoras de temporada de la producción hortofrutícola o de la agroindustria, entre otros. Esto permitiría conocer cómo se presenta el AMT en rubros nacionales poco estudiados, igualmente, aumentar la evidencia empírica para diseñar políticas públicas, sindicales y empresariales que le hagan frente.

Para finalizar, respecto a las limitaciones del presente estudio, dos sesgos no pudieron ser completamente controlados, como el de publicación y el de inclusión de artículos en bases de datos, puesto que solo se trabajó con estudios publicados en revistas indizadas en las bases de datos señaladas.

Agradecimientos

Este artículo fue realizado gracias a la Beca de Postgrado PUCV 2019.

Agradecemos el respaldo de los/as investigadores/as del grupo de investigación TRASAS PUCV.

La investigación fue ejecutada con la colaboración del Sindicato Interempresa de Trabajadores y Trabajadoras Subcontratados SENAME (SINTRASUB-SENAME).

Referencias

- Alencar, M., y Merlo, A. (2018). A saúde em troca da excelência: o sofrimento de atendentes de nutrição de um hospital público acometidos por LER/Dort. *Saúde e Sociedade*, 27(1), 215–226. <https://doi.org/10.1590/s0104-12902018170873>
- Ansoleaga, E., Díaz, X., Mauro, A., y Toro, J. P. (2017). *Violencia en el trabajo en Chile. El lado oscuro de las organizaciones* (U. D. Portales, ed.). Recuperado de <http://pepet.udp.cl/wp-content/uploads/2017/06/Cartilla-Violencia-en-el-trabajo.pdf>
- Ansoleaga, E., Díaz, X., Mauro, A., y Toro, J. P. (2017). *Dimensiones organizacionales de la violencia en el trabajo en Chile. Considerando diferencias ocupacionales y de género*. 1–61. Recuperado de <http://www.cem.cl/publica/dovt.pdf>
- Ansoleaga, E., Gómez, C., y Mauro, A. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. *Vertex. Revista Argentina de Psiquiatría*, 26(124), 444–452. Recuperado de <http://www.editorialpolemos.com.ar/vertex124g.php>
- Arellano, P. (2014). Responsabilidad del empleador por los actos de acoso

- laboral de sus subordinados. Comentario del fallo del tribunal de letras del trabajo de temuco, 24 de abril de 2012, RIT T-10-2012. *Revista de derecho (Coquimbo)*, 21(1), 477–482. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532014000100015>
- Caamaño, E. (2011). La noción de acoso moral laboral o “mobbing” y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile. *Revista de derecho (Valparaíso)*, (37), 215–240. <https://doi.org/10.4067/S0718-68512011000200005>
- Caamaño, E., y Ugarte, J. L. (2014). El acoso laboral: Tutela y prueba de la lesión de los derechos fundamentales. *Ius et Praxis*, 20(1), 67–90. <https://doi.org/10.1002/smi.1203>
- Carnero, M. A., Martínez, B., y Sánchez-Mangas, R. (2012). Mobbing and workers’ health: Empirical analysis for Spain. *International Journal of Manpower*, 33(3), 322–339. <https://doi.org/10.1108/01437721211234183>
- Chappell D., Di Martino V.(2006). *Violence at work*. Third edition. Geneva: International Labour Office.
- Cunniff, L., y Mostert, K. (2012). Prevalence of workplace bullying of South African employees. *SA Journal of Human Resource Management*, 10(1), 1-15. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v10i1.450>
- da Silva João, A. L., y Saldanha Portelada, A. F. (2016). Mobbing and Its Impact on Interpersonal Relationships at the Workplace. *Journal of Interpersonal Violence*, 1–16. <https://doi.org/10.1177/0886260516662850>
- Dal Pai, D., Sturbelle, I. C. S., dos Santos, C., Tavares, J. P., y Lautert, L. (2018). Physical and psychological violence in the workplace of healthcare professionals. *Texto e Contexto Enfermagem*, 27(1), 1–10. <https://doi.org/10.1590/0104-07072018002420016>
- Diaz, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. *Revista General de Información y Documentación*, 28(1), 119–142. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5209/RGID.60813>
- Diaz, X., Mauro, A., Toro, J. P., Villarroel, C., y Campos, D. (2015). Validación del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo -IVAPT-PANDO- en tres ámbitos laborales chilenos.

- Ciencia & Trabajo*, 17(52), 7–14. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000100003>
- Dighero, D. (2014) Acoso laboral, autodespido y tutela laboral: un caso de estudio. *Revista chilena de derecho del trabajo y seguridad social*, 5(9), 181-192. DOI: 10.5354/0719-7551.2016.42645
- Dirección del Trabajo (2018). Código del Trabajo. Santiago de Chile: Dirección del Trabajo.
- Dois, A. M. (2012). Hostigamiento laboral: amenaza permanente para enfermería TT - Harassment in the workplace: a permanent threat for nursing. *Enferm. glob*, 11(28), 120–136. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S1695-61412012000400008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Dominguez, A; Mella, P y Walter, R. (2014). El acoso en el trabajo: algunos aspectos doctrinarios, jurisprudenciales y legales del acoso moral y sexual en Chile. *Revista chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 5(10), 13–67. <https://doi.org/10.5354/0719-7551.2016.42583>
- Eberhard, D. (2014). Acoso Laboral , Autodespido y Tutela Laboral: Un Caso De Estudio. *Revista chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 5(9), 181–192. Recuperado de <https://revistas.uchile.cl/index.php/RDTSS/article/view/42645/44647>
- Fassio, A., y de Mendonça, A. (2014). Identificación de indicadores organizacionales del mobbing. *Ciencias administrativas*, 2(4), 13–22. Recuperado de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/886>
- Giorgi, G., Ando, M., Arenas, A., Shoss, M. K., y Leon-Perez, J. M. (2013). Exploring personal and organizational determinants of workplace bullying and its prevalence in a Japanese sample. *Psychology of Violence*, 3(2), 185–197. <https://doi.org/10.1037/a0028049>
- Hirigoyen, M. F. (2016). Le harcèlement moral, un symptôme de la société moderne. *Annales Medico-Psychologiques*, 174(7), 575–579. <https://doi.org/10.1016/j.amp.2016.05.004>
- Krasikova, D. V., Green, S. G., y LeBreton, J. M. (2013). Destructive Leadership: A Theoretical Review, Integration, and Future Research Agenda. *Journal of Management*, 39(5), 1308–1338. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2013.05.004>

- org/10.1177/0149206312471388
- Lanata, R. (2018). El acoso laboral y la obligación de seguridad en el trabajo. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 31(1), 105–126. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502018000100105>
- Lanata, R. G. (2018b). Vías jurídicas para obtener la reparación del daño causado a la víctima de acoso laboral en Chile. 263–302. *Revista Ius Et Praxis*, 24(2), 263-302. Disponible en <http://www.revistaiepraxis.cl/index.php/iepraxis/article/view/1152/567>
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–188. Recuperado de <http://www.workpsychologyarena.com/books/Mobbing-and-Victimization-at-Work-isbn9780863779466>
- Leymann, Heinz. (1990). Mobbing and Psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119–126. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2278952>
- Lotito, F. (2016). ¿Homo Sapiens u Ogro Sapiens? Los jefes duros de roer. *Revista Academia & Negocios*, 2(1), 9–22. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/439319>
- Madrigal, E., y Calderón, J. (2015). Revisión bibliográfica conceptualización Médico legal del acoso laboral. 32(2), 1–10. Disponible en https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000200008
- Matamala, J. y Barrera, A. (2019) Acoso laboral en trabajadoras chilenas que atienden víctimas de violencia: desafío investigativo. *Fides et ratio*, 17(17), 131-164. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100008&lng=es&nrm=iso
- Méndez, P., y Silva, D. (2016). Mobbing en los sistemas de salud. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 26(2), 4–16. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5771038>
- Millán de Lange, A., Diaferia, L., Acosta, M., y D'Aubeterre López, M. (2016). Comparativo de las propiedades psicométricas del naq-r y del lipt-60 en trabajadores venezolanos. *CES Psicología*, 9(2), 40–67. <https://doi.org/10.21615/3515>
- Molina, N., y Jung, J. (2015). Estudio del acoso psicológico laboral

- descendente a mujeres y su incidencia en el ausentismo empresarial. *Estudios en Psicología social y laboral*, (14), 19–42. Disponible en http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322015000200004&script=sci_abstract
- Morales, M. (2016). Aproximación al acoso laboral desde la legislación comparada. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 49(147), 71–98. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0041-86332016000300071&lng=es&nrm=iso
- Munn, Z., Peters, M., Stern, C., Tufanaru, C., McArthur, A., Aromataris, E. (2018) Systematic review or scoping review? Guidance for authors when choosing between a systematic or scoping review approach. *BMC medical research methodology*, 18(143) 1-7. <https://doi.org/10.1186/s12874-018-0611-x>
- OIT. (2017). *Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*. Ginebra: OIT.
- Palavecino, C. (2012). El nuevo ilícito de acoso laboral en el derecho del trabajo chileno. *Revista chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 3(6), 13–28. DOI: 10.5354/0719-7551.2016.42769
- Palma, A, Ahumanda, M., y Ansoleaga, E. (2018). ¿Cómo afrontan la violencia laboral los trabajadores/as chilenos/as? *Psicoperspectivas*, 17(3), 1–13. Recuperado de <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas/vol17-issue3-fulltext-1288> Publicado
- Palma, A., Ansoleaga, E., y Ahumada, M. (2018). Violencia laboral en trabajadores del sector salud: revisión sistemática. *Revista médica de Chile*, 146(2), 213–222. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872018000200213>
- Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S., y Salazar, J. (2006). Validity and reliability of the inventory of violence and psychological harassment. *Cucs.Udg.Mx*, 11, 319–332. Recuperado de <http://www.cucs.udg.mx/iiso/files/File/502> Validez y confiabilidad del inventario de violencia y ac.pdf
- Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., Salazar Estrada, J. G., y Torres López, T. M. (2016). Prevalencia de violencia psicológica y acoso

- laboral en trabajodres de iberoamérica. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(1), 39–45. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/292/29248180004/>
- Pérez-Franco, J. (2014). Distribución del riesgo psicosocial laboral en Chile. *Revista chilena de salud pública*, 18(1), 52–60. <https://doi.org/10.5354/0719-5281.2014.30755>
- Rocha, K., Muntaner, C., Solar, O., Borrell, C., Bernales, P., Ibañez, C., ... Vallebuona, C. (2014). Clase social, factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su asociación con la salud autopercebida y mental en Chile. *Cadernos de saúde pública*, 30(10), 2219–2234. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/0102-311X00176213>
- Rodríguez, V. A., y Paravic, T. M. (2013). Un modelo para investigar violencia laboral en el sector salud. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 34(1), 196–200. <https://doi.org/10.1590/S1983-14472013000100025>
- Rodríguez, V., y Paravic, T. (2017). Abuso verbal y acoso laboral en servicios de atención prehospitalaria en Chile. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25, 1–8. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2073.2956>
- Silva, J. y Saldanha, P. (2016). Mobbing and its impact on interpersonal relationships at the workplace. *Journal of interpersonal violence* 34(13), 1-16. <https://DOI: 10.1177/0886260516662850>
- Salas, M. L., Quezada, S., Basagoitia, A., Fernandez, T., Herrera, R., Parra, M., ... Radon, K. (2015). Working Conditions , Workplace Violence, and Psychological Distress in Andean Miners: A Cross-sectional Study Across Three Countries. *Annals of Global Health*, 81(4), 465–474. <https://doi.org/10.1016/j.aogh.2015.06.002>
- Scott, H. S. (2018). Extending the Duluth Model to Workplace Bullying: A Modification and Adaptation of the Workplace Power-Control Wheel. *Workplace Health and Safety*, 66(9), 444–452. <https://doi.org/10.1177/2165079917750934>
- Toro, J. P., y Gómez-Rubio, C. (2016). Factores Facilitadores de la Violencia Laboral: Una Revisión de la Evidencia Científica en América Latina. *Ciencia & trabajo*, 18(56), 110–116. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n56/art06.pdf>

- Ugarte, J. L. (2012). El acoso laboral: entre el Derecho y la Psicología. *Revista de Derecho (Valparaíso)*, (39), 221–231. <https://doi.org/10.1002/smi.1203>
- Villalón Esquivel, J. (2013). ¿Es el procedimiento de tutela de derechos fundamentales una adecuada herramienta de control y sanción del acoso laboral?: Reflexiones a partir de la dictación de la Ley 20.607. *Revista de Derecho Universidad Católica del Norte*, 20(1), 229–262. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/rducn/v20n1/art09.pdf> 131-163.

Artículo Recibido: 17-10-2019

Artículo Aceptado: 12-02-2020