

**VIOLENCIA Y ACOSO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA  
COMO ENFERMEDAD MULTIRRESISTENTE**

**VIOLENCE AND WORKPLACE HARASSMENT IN NURSING PERSONNEL AS A  
MULTI- RESISTANT DISEASE**

**VIOLÊNCIA E ASSÉDIO NO LOCAL DE TRABALHO NO PESSOAL DE  
ENFERMAGEM COMO UMA DOENÇA MULTIRRESISTENTE**

**Yessica Valenzuela-Bustamante<sup>1</sup>**

1 Departamento de Enfermería. Universidad de Chile. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3125-8218>. [yessica.valenzuela@uchile.cl](mailto:yessica.valenzuela@uchile.cl)

## **Resumen**

El estrés que se vive a diario en la sociedad, por diversos motivos, puede exacerbar con mayor intensidad la violencia tanto física, moral y psicológica, entre otras. Esta situación se extrapola en lo laboral; lo cual también, atañe al área de la salud especialmente al personal de enfermería, quienes presentan una mayor vulnerabilidad.

El objetivo de este artículo es reflexionar sobre el impacto que genera la violencia y acoso laboral en el personal de enfermería y el efecto negativo que puede provocar a la víctima, sobre todo a largo plazo realizando una analogía con una enfermedad multirresistente.

En este artículo se exponen las características de los factores que influyen en la violencia y acoso laboral; el acosador o agresor, la víctima y las condiciones de trabajo. Por lo tanto, se transforma en una necesidad abordar estos tres factores para frenar y disminuir el acoso. La evidencia, revela que el personal de enfermería ha sufrido algún tipo de violencia y acoso laboral entre un 19 - 44% y los mayores porcentajes son de parte de familiares y compañeros de trabajo (personal de enfermería y jefatura).

En conclusión, en base a la reflexión realizada, la violencia y acoso laboral entre y hacia el personal de enfermería es un tema relevante y requiere urgentemente de estudio y análisis del profundo daño e impacto que genera.

Palabras claves: Violencia Laboral; Acoso no Sexual; Estrés Laboral; Personal de Enfermería; Satisfacción Laboral; Respeto.

## **Abstract**

The stress that is experienced by our society daily, for various reasons, can exacerbate physical, moral, and psychological violence, among others, with higher intensity. This situation extrapolates in the workplace; This also concerns the health area, especially nursing personnel, who are more vulnerable.

The objective of this article is to reflect on the impact generated by workplace violence and harassment on nursing personnel and the negative effect it can have on the victim, especially in the long term, and to make an analogy with a multi-resistant disease.

This article presents the characteristics of the factors that influence violence and harassment at work: the harasser or aggressor, the victim, and the working conditions. Therefore, it becomes a necessity to address these three factors to stop and reduce harassment. The evidence is limited reveals that the nursing staff has suffered some violence and harassment between 19 - 44%, and the highest percentages are from family and coworkers (nursing staff and chief).

In conclusion, based on the reflection made, workplace violence and harassment between and towards nursing personnel is a relevant topic, and urgently requires study and analysis of the profound damage and impact it generates.

Key words: Workplace Violence; Harassment, Non-Sexual; Occupational Stress; Nursing Staff; Job Satisfaction; Respect.

## **Resumo**

O estresse vivenciado diariamente na sociedade, por várias razões, pode exacerbar a violência, tanto física, moral e psicológica, entre outras. Essa situação é extrapolada no local de trabalho; isso também diz respeito à área da saúde, principalmente ao pessoal de enfermagem, que é mais vulnerável.

O objetivo deste artigo é refletir sobre o impacto que a violência e o assédio geram na equipe de enfermagem e o efeito negativo que ela pode ter sobre a vítima, principalmente a longo prazo, fazendo uma analogia com uma doença multirresistente.

Este artigo apresenta as características dos fatores que influenciam a violência e o assédio no local de trabalho; o assediador ou agressor, a vítima e as condições de trabalho. Portanto, torna-se uma necessidade abordar esses três fatores para parar e reduzir o bullying. As evidências revelam que a equipe de enfermagem tem sofrido algum tipo de violência e assédio no trabalho entre 19 - 44% e os percentuais mais altos são de familiares e colegas de trabalho (equipe de enfermagem e matriz).

Concluindo, com base na reflexão realizada, a violência no local de trabalho e o assédio entre e em relação ao pessoal de enfermagem é um tópico relevante e requer urgentemente estudo e análise dos danos e impactos profundos que gera.

Palavras chave: Violência no Trabalho; Assédio não Sexual; Estresse Ocupacional; Recursos Humanos de Enfermagem; Satisfação no Emprego; Respeito

## **INTRODUCCIÓN**

El estrés que se vive a diario en la sociedad, por diversos motivos, puede exacerbar con mayor intensidad la violencia tanto física, social, moral y psicológica, y esta situación se ve extrapolada en lo laboral; lo cual también, atañe al área de la salud, esta violencia puede conducir a sintomatología y trastornos de la salud mental, llegando a atentar contra la conducta, la dignidad o la integridad física o psíquica del individuo, incluso a alterar la productividad, el clima de trabajo y la seguridad del usuario que se atiende<sup>1,2</sup>.

Lo anterior confirma que, en el ámbito laboral, este comportamiento agresivo, individual o grupal que es socialmente inaceptable y con frecuencia destructivo, violencia laboral, no es solo físico, sino también puede ser agresión emocional, moral y/o sexual. La carencia de un ambiente propicio para desempeñarse de manera segura y tranquila, el poco apoyo de jefatura y compañeros de trabajo, puede llevar a un agotamiento del trabajador; incluyendo ansiedad, alteración del sueño y el deseo de no ir a trabajar, entre otros<sup>3,4</sup>.

Este comportamiento agresivo al sostenerse con frecuencia, al menos una vez a la semana y de una manera prolongada, por más de seis meses, se considera acoso<sup>2</sup>.

Es así como, el acoso laboral constituye un fenómeno ligado íntimamente al ejercicio de todo tipo de actividad laboral<sup>4</sup>, y el personal de enfermería es especialmente vulnerable a este tipo de violencia<sup>5</sup>, sin embargo, en Chile es un tema con escasa investigación, por lo tanto, se plantea como objetivo en este ensayo reflexionar sobre el impacto que puede llevar la violencia y acoso laboral hacia y entre el personal de enfermería realizando una analogía con una enfermedad multirresistente.

## **DESARROLLO**

En Chile, la dirección del trabajo de acuerdo con lo establecido en el inciso segundo del art. 2° del Código del Trabajo, modificado por la ley N° 20.607 (publicada en el Diario Oficial de fecha 08.08.12), define el acoso laboral como cualquier conducta que constituya agresión y hostigamiento de forma reiterada que provoque para el o los afectados su menoscabo, maltrato, humillación o bien perjudique y amenace su situación laboral u oportunidades de empleo, este acoso puede ser ejercido de parte de uno o más trabajadores o del mismo empleador. La norma legal señala, además, que el acoso laboral es contrario a la dignidad o respeto de la persona, la cual es irrenunciable y una barrera insuperable en el ejercicio de los derechos fundamentales o esenciales del ser humano, por lo tanto, la violencia y acoso laboral no se debe dar en ninguna medida<sup>6</sup>.

En el ámbito moral, el acoso o mobbing fue definido por primera vez por Leymann (1980). El investigador detectó la presencia de un proceso de psicoterror en el ambiente de trabajo y lo definió; como un fenómeno en el cual una persona o grupo ejerce violencia de tipo psicológica extrema, de forma constante y prolongada en el tiempo, creando un entorno de trabajo hostil con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, su salud y así afectar en la ejecución de su trabajo, consiguiendo finalmente que abandone su puesto. Según la Comisión de las Comunidades Europeas esta violencia puede provenir de uno o más directivos o trabajadores<sup>1,7</sup>.

Esta situación de violencia o acoso laboral requiere de la interacción de tres factores: Un acosador o agresor, el acosado o víctima, entorno laboral y condiciones de trabajo al que ambos pertenecen<sup>8</sup>.

Como se mencionó, el primer factor es el acosador o agresor el cual puede ser una persona o un grupo de personas quienes inician el proceso de acoso impulsado por diversas razones, como: celos profesionales, envidia; focalizados en lo positivo de la víctima como la

inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento, etc. También pueden ser objeto de ataques ciertos rasgos en las víctimas como la procedencia, nivel cultural y/o profesional, o alguna característica física, entre otros. Sin embargo, aunque el acosador sea quien aparentemente tiene el control sobre la víctima o acosado mostrando una seguridad y firmeza, el agresor suele ser una persona insegura, temerosa de perder su trabajo y capaz de acosar sutilmente a la víctima a lo largo del tiempo. Es muy común el acosador tome sus propias intenciones, errores y miedos como un reflejo propio frente a la víctima, imputándole condiciones de mala fe sin respaldo<sup>8,9</sup>.

El segundo factor es el acosado o víctima, sea cual sea su personalidad, historia laboral, tiempo en el que se desempeña o adaptación a otros trabajos, al sufrir acoso en su trabajo actual puede llevarle a experimentar alteraciones en su salud mental, desempeño y relaciones interpersonales. En una primera etapa el afrontamiento del acoso puede ser progresivo desde el desconcierto, presentando dudas de su propia versión, manifestando síntomas como inquietud, ansiedad y alteración del sueño, sin embargo, es capaz de sobreponerse y mantenerse en su puesto de trabajo. De continuar el acoso la víctima se ve enfrentada a una segunda etapa en donde su autoestima y motivación son disminuidas por la autoculpabilización, llevando a sí mismo al aislamiento y evitación de sus pares, con consecuencias en su salud física y psíquica; lo anteriormente mencionado sumado al sostenimiento prolongado de la violencia y acoso laboral estimula el surgimiento de los síntomas característicos del síndrome de estrés postraumático, tales como, dificultad en la concentración, sueños recurrentes asociados a la experiencia o vivencia de acoso, temor al lugar de trabajo, ansiedad-depresión e incluso síntomas psicósomáticos entrando a una tercera etapa en que a la víctima le es imposible mantenerse en su trabajo<sup>1,10,11</sup>.

El tercer factor que puede generar o evitar la violencia y acoso laboral son las condiciones de trabajo entregadas desde la empresa, quienes deben buscar el bienestar de los trabajadores<sup>3</sup>,

por ende, cualquier situación que altere este elemento, puede contribuir al advenimiento de la violencia laboral o ser un factor agravante a la violencia ya recibida, no solo afectando a la víctima, sino también al equilibrio y organización de la empresa. Por el contrario, el riesgo que aparezcan conductas de acoso es menos frecuente en organizaciones en donde existen buenos equipos de trabajos, condiciones instrumentales y físicas para trabajar<sup>12</sup> y entre esas condiciones se encuentran; tener ventilación, orden, limpieza, comodidad y los elementos de protección del personal de salud; y es responsabilidad del empleador (artículo 184 del código de trabajo) el proveerlo para proteger con eficacia la vida y salud del trabajador, entonces, se extrapola que la falta de estos implementos se considera violencia laboral ya que atenta contra las condiciones de trabajo ideal. En Chile el resguardar las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en el trabajo están contempladas como obligatorias (artículo 184, código del trabajo)<sup>4,13</sup>. El abarcar, tratar y ayudar a mejorar uno o todos estos factores antes mencionados, llevará a los primeros pasos significativos en contra de la violencia y acoso laboral<sup>1,10</sup>.

Cuando interaccionan múltiples factores tales como la sobre exigencia de parte del empleador, ambientes laborales e infraestructura desfavorables, alteraciones en las funciones biológicas y diversos componentes psicosociales tanto laborales como extralaborales, se considera estrés laboral y este puede ser la causa de diversas alteraciones de salud, teniendo un carácter tanto físico, afectivo y social<sup>14</sup>. El estrés y el acoso laboral no se consideran sinónimos, sin embargo, este último puede ser una de las causas que gatillan el primer concepto. Ninguno de estos conceptos se considera una enfermedad en sí, pero es evidente que en ambos está presente la violencia<sup>4</sup>, se puede construir una analogía con una enfermedad multirresistente reconociendo las consecuencias nefastas de ambos términos ya que afecta la calidad de vida.

Una enfermedad, es un conjunto de características, señales, síntomas, y puede afectar todo o parte del cuerpo. Su etiología, patología y pronósticos pueden ser conocidos o desconocidos<sup>3</sup>, y sus vías de diseminación e infección pueden ser diversas según la enfermedad<sup>15</sup>.

Tanto la enfermedad como el acoso y violencia laboral atentan al concepto de salud estando en contra del bienestar físico, moral y psicológico de los afectados<sup>3</sup>. Por lo tanto, al realizar una analogía se puede plantear a la violencia y acoso laboral como una enfermedad la cual ha avanzado a la categoría de pandemia extendiéndose a todo el mundo y afectando a un gran número de personas en la que una de cada seis trabajadores es víctima<sup>16</sup>. La incubación de esta enfermedad es muchas veces silenciosa y de un comienzo asintomático (la víctima no reconoce la violencia) para luego manifestarse tempranamente en la víctima con la desmotivación, alteración de la salud física y psicosocial lo cual finalmente repercute en su lugar de trabajo disminuyendo su productividad.

Esta enfermedad tiene diversas vías de diseminación e infección las cuales pueden ser: condiciones de trabajo deficiente, el ambiente laboral, daño en los derechos de los trabajadores y de compañerismo desmotivante, un agresor impulsado por la envidia, celos profesionales, su propia inseguridad y también una víctima desprotegida por no conocer mecanismos de prevención y lucha frente a esta enfermedad agregando que, exponerse en largos periodos a la violencia laboral puede arrastrarle a la manifestación de sintomatología asociada a patologías de salud mental e incluso desarrollar trastornos de somatización, episodios depresivos, reacciones al estrés, trastorno de adaptación<sup>17</sup> agravando el cuadro inicial del acoso y violencia laboral.

Un elemento fundamental para desarrollar la analogía del comportamiento patológico de la violencia y acoso laboral como enfermedad multirresistente, es revisar la evidencia. Se aprecia que esta enfermedad se extiende a varias partes del mundo y los profesionales de enfermería son especialmente vulnerables. Un estudio realizado en Hong Kong en donde participaron 850 profesionales de enfermería; evidencia que el 44.6% había experimentado violencia laboral el año anterior, principalmente de parte de familiares y pacientes (36.6%), seguido por colegas (7.7%) y supervisión (6.4%), en donde, la jerarquía clínica, el trabajo por turnos, la satisfacción

laboral, los conflictos con colegas y los síntomas de ansiedad se correlacionan significativamente con la violencia recibida. El profesional de enfermería que bordea la edad de 21 a 34 años y quienes tengan antecedentes de problemas de salud mental (depresión, estrés, ansiedad, alteración del sueño, etc.) presentan mayor riesgo de experimentar violencia laboral, el 49.4% afirmó que las situaciones de violencia laboral tuvieron un impacto en su salud mental, mientras que un 25.5% reportó impactos severos<sup>18</sup>.

Por otro lado, un estudio comparativo del hostigamiento psicológico o mobbing en personal de enfermería de Brasil y España (285 profesionales de enfermería encuestados de forma voluntaria en España y 274 en Brasil), muestra que el 29.3% del personal de enfermería brasileña indicó haber padecido conductas de hostigamiento psicológico en los últimos 6 meses previos al estudio realizado, frente al 19.1% señalado por el personal español. Al realizar la encuesta sobre su percepción del acoso laboral en el momento del estudio, la prevalencia asciende del 29.3% al 36.0% en Brasil y desciende, en España, del 19.1% al 14.9%. Se debe destacar que en ambos países se desencadenan síntomas de estrés muy similares frente al acoso, y la sintomatología encontrada sugiere cierta vulnerabilidad de estos profesionales a los problemas de salud<sup>19</sup>.

Otra investigación realizada el año 2017 en España, específicamente la ciudad de Cádiz mostró que un 88% de un total de 150 enfermeros y enfermeras vivió situaciones o conductas de acoso en su lugar de trabajo y de ellos el 30.7% no superaba los 3 años de antigüedad en la empresa<sup>20</sup>. En Argentina, no se ha establecido la magnitud del problema ya que se desconoce la frecuencia con la que los trabajadores del servicio de salud sufren violencia laboral, por este motivo se realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal; de un total de 2140 funcionarios se concluyó que más del 20% (428 funcionarios) de los trabajadores expresaron haber sufrido acoso laboral en alguna oportunidad y han sufrido en un 28.3% violencia verbal (606 funcionarios aproximadamente)<sup>21</sup>.

Al igual que Argentina, los estudios de tipo cuantitativo de la violencia y acoso laboral en Chile son escasos, entre los más recientes se puede encontrar el realizado en el año 2010 en Valdivia en atención primaria de salud; se destacó que el 85% de los encuestados percibe violencia en su lugar de trabajo, mayoritariamente de tipo psicológica. Los equipos de enfermería reconocen como principal agente agresor al usuario externo. Un alto porcentaje (82%) reconoce que la violencia afecta su relación con los demás y su salud<sup>22</sup>.

En el mismo país (Chile) durante el año 2017 se realizó un estudio de tipo descriptivo sobre el abuso verbal y acoso laboral en servicios de atención prehospitalaria determinando que el 17.6% (n= 360) de los técnicos paramédicos y el 13.5% (n=70) de los profesionales percibieron el acoso laboral y un bajo porcentaje de estos eventos son reportados. Los principales abusadores verbales identificados son los pacientes, la familia y el público en general (80%), mientras la mayoría de los causantes de acoso laboral son miembros del personal (30.8%) y colegas externos (unidades de emergencia que reciben pacientes trasladados por profesionales y técnicos del servicio de urgencia) (34.6%). Por otra parte, los profesionales afirmaron que los principales abusadores verbales son el jefe inmediato superior, los miembros del personal y los colegas externos, en porcentajes similares (30%)<sup>10</sup>.

En base a la evidencia expuesta anteriormente, se demuestra que la violencia y acoso laboral se ha convertido en un problema mundial y afecta a todos los ámbitos laborales incluyendo el de salud. En el caso de enfermería esta violencia y acoso laboral es una amenaza grave y letal contra sus propias vidas y la de los usuarios, porque se exponen a recibir atención y cuidados de personas que no cuentan con las condiciones físicas ni mentales. Por este motivo, la Organización Internacional del Trabajo (ILO), Consejo Internacional de Enfermeras (ICN), Organización Mundial de la Salud (WHO) y Servicio Públicos Internacionales (PSI) han mostrado su preocupación de un tema que parecía olvidado e inclusive crearon directrices para afrontar la violencia laboral específicamente en el sector de salud y sus directrices se basan

fundamentalmente en la prevención de la violencia laboral, el tratarla, gestionar y mitigar las consecuencias, entregar apoyo a las víctimas o acosados y servir de orientación general para la generación de otros instrumentos similares, todo con el fin de abordar esta problemática<sup>23</sup>. En Chile, según lo establecido en el Código Sanitario en 1997 y en la Norma General Administrativa N° 19 del año 2007, la enfermera es la responsable de la gestión del cuidado, es decir, tiene la responsabilidad legal, ética y social de asegurar la continuidad y calidad de los cuidados. El cuidado debe tener como objetivo ayudar a otra persona, permitiéndole su desarrollo, y el profesional de enfermería debe promover activamente la participación del otro en su autocuidado, como en la toma de decisiones<sup>28</sup> y no solo dirigido hacia el paciente sino también hacia sí mismo y sus compañeros de trabajo.

Dentro de los aspectos que buscan enfrentar y tratar el acoso y violencia laboral se plantea incluirlos en la legislación para que así el afectado pueda aferrarse a las leyes y denunciar, a su vez, tener el respaldo necesario para que esta denuncia no afecte su propio empleo. En Chile, la dirección del trabajo es la responsable de la regulación y cumplimiento de las leyes que protegen al trabajador de acuerdo con el Código de trabajo. Por otra parte, organizaciones como la CUT Chile (Central Unitaria de Trabajadores) han realizado campañas con el objetivo de acabar con la violencia y acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo<sup>23,24</sup>.

Asimismo, otro aspecto involucrado para reducir y eliminar la violencia y acoso laboral son los empleadores, quienes deben entregar las condiciones tanto físicas como el apoyo legal y psicológico frente a una denuncia de violencia y acoso laboral, a su vez, deben generar las instancias de comunicación y programas para la formación de los trabajadores en el afrontamiento efectivo del estrés ligado a actividades laborales; por lo tanto, también es responsabilidad de los trabajadores asistir a estos programas, conocer los reglamentos, buscar orientación y consejos cuando se encuentren en situaciones que puedan conducirles o ser

conducidos a la violencia y acoso laboral, antes que esta violencia surja o aumente de ya estar presente<sup>23</sup>.

Finalmente, a la luz de la evidencia, esta enfermedad ha generado una multirresistencia y a pesar de los años sigue expandiéndose como una pandemia a nivel mundial, y aunque no existe una inmunidad en algún tipo de trabajo, enfermería se ve especialmente afectada tanto en lo nacional como internacional, existiendo múltiples factores responsables de evitar y frenar esta pandemia; no solo la víctima o el acosador, sino también el clima organizacional y el empleador. Los efectos de esta enfermedad pueden generar heridas difíciles de tratar y sanar, incluso para quienes se encargan del cuidado, enfermería<sup>28</sup>, por lo tanto es importante conocer esta enfermedad, los signos, síntomas, desencadenantes, vías de transmisión y prevención, y así el profesional de enfermería, gestor del cuidado, tendrá las herramientas para generar planes y medidas en contra de esta enfermedad multirresistente.

## **CONCLUSIONES**

Se puede concluir que el objetivo de este ensayo ha sido cumplido; ciertamente se ha demostrado el profundo impacto negativo que genera la violencia laboral. No solo a corto plazo, sino que ejercida durante cierta frecuencia y periodos de tiempo puede llevar a un acoso laboral generador de cicatrices difíciles de eliminar y olvidar.

Lo anteriormente mencionado es expuesto por la evidencia y es factible realizar la analogía de la violencia y acoso laboral con una enfermedad multirresistente por estar en contra del bienestar y la salud, ya que ciertamente puede afectar a cualquier trabajador; y lamentablemente no hay un trabajo u oficio inmune a esta enfermedad y son justamente los funcionarios de la salud quienes se encuentran especialmente afectados, sobre todo el personal de enfermería, ya que al ser los encargados del cuidado humano, se enfrentan a un estrés que

sumado a la posible violencia y acoso laboral de parte de los familiares, pacientes, colegas e incluso jefatura, puede aumentar la presión tanto física como psicológica llevando a la víctima a padecer ansiedad, depresión, alteraciones del sueño y aislamiento, entre otros. Estos daños sociales, morales, psicológicos y físicos no solo dañan al personal de enfermería que sufre acoso, sino también, su propio desempeño en el lugar de trabajo.

Toda la evidencia expuesta lleva a reflexionar que muchas veces al funcionario, le es difícil reconocerse a sí mismo como víctima de violencia y acoso laboral, perdiendo su dignidad como persona, lo cual es un valor irrenunciable y fuente de todos sus derechos fundamentales. Cuando la víctima esta sumergida en el ciclo de la violencia y acoso laboral se enfrenta a sus propias inseguridades llegando a la autoculpabilización y agregando la ansiedad, depresión, trastorno del sueño e incomunicación con sus pares, no llegan a concretar una denuncia por temor incluso, a represalias de su propia empresa, la cual tiene como responsabilidad velar por el bienestar de todos sus trabajadores entregando las condiciones beneficiosas para su desempeño, la orientación y contención en caso que uno de sus trabajadores se enfrente a violencia y acoso laboral. Por esto, la importancia que se eduque a los funcionarios y empleadores sobre las características del acoso laboral, incluyendo sus componentes y así poner en práctica los planes de acción para evitar y eliminar esta enfermedad con una multirresistencia que puede tener su origen en la organización, al no entregar las condiciones para un ambiente laboral grato para el buen desempeño, del acosador o grupo de acosadores, quienes no reconocen sus propias inseguridades o motivos que los impulsan a acosar e incluso esta resistencia puede ser generada por la misma víctima, quien por temor al agresor, represalias o desconfianza duda de su propio trabajo y no realiza la denuncia.

Por todo lo anteriormente mencionado, se hace necesario continuar estudiando y analizando la violencia y acoso laboral entre y hacia el equipo de enfermería, para que con toda la evidencia el profesional de enfermería genere planes de acción en la prevención de esta letal problemática

y así disminuir la presencia y consecuencia de esta enfermedad multirresistente llamada acoso y violencia laboral.

## REFERENCIAS

1. Leymann H. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* [Internet]. 1996;5:165–84. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13594329608414853>  
<https://doi.org/10.1080/13594329608414853>
2. Carneiro Lucena PL, Gerardo da Costa SF, Vidal Batista JB, Ferreira Lucena CM, da Nóbrega Morais GS, Saraiva Costa BH. Scientific production on workplace bullying and nursing: a bibliometric study. *Rev Esc Enferm USP* [Internet]. 13 de septiembre de 2018;52:e03354. Disponible en: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342018000100805&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342018000100805&lng=en&nrm=iso&tlng=en) DOI: 10.1590/S1980-220X2017029103354
3. DeCS - Descriptores en Ciencias de la Salud [Internet]. [citado 1 de mayo de 2020]. Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>
4. Lanata Fuenzalida RG. El acoso laboral y la obligación de seguridad en el trabajo. *Revista de derecho (Valdivia)* [Internet]. 2018 [citado 17 de abril de 2020];31(1):105–26. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-09502018000100105&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-09502018000100105&lng=es&nrm=iso&tlng=es) DOI: 10.4067/S0718-09502018000100105
5. Muñoz Zambrano C, Rumie Díaz H, Torres Gómez G, Villarroel Julio K. Impacto en la salud mental de la(del) enfermera(o) que otorga cuidados en situaciones estresantes. *Ciencias y enfermería* [Internet]. 2015 [citado 17 de abril de 2020];21. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532015000100005](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000100005)  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000100005>
6. ¿Qué es el acoso laboral? [Internet]. Dirección del trabajo. 2019 [citado 9 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-99176.html>
7. Comisión De Las Comunidades Europeas. Acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo [Internet]. 2007. Disponible en: <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2007/ES/1-2007-686-ES-F1-1.Pdf>
8. Restrepo Rendón JL. El acosador laboral como víctima y victimario [Internet] [Master's Thesis]. Universidad EAFIT; 2013. Disponible en:

[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/1305/RestrepoRendon\\_JoseLuis\\_2013.pdf?sequence=1](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/1305/RestrepoRendon_JoseLuis_2013.pdf?sequence=1)

9. Barrado VDM, Prieto Ballester JM. El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. 2016 [citado 6 de abril de 2020];38. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332016000200003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000200003&lng=es&tlng=es) DOI: 1994-37332016000200003
10. Rodríguez Campo V, Paravic Klijn T. Abuso verbal y acoso laboral en servicios de atención prehospitalaria en el Chile. *Rev Latino-Am Enfermagem* [Internet]. 2017;25. Disponible en: [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/es\\_0104-1169-rlae-25-e2956.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/es_0104-1169-rlae-25-e2956.pdf) DOI: 10.1590/1518-8345.2073.2956
11. Baltera Santander P. El acoso laboral en empresas [Internet]. 2014. Disponible en: [https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-105396\\_recurso\\_1.pdf](https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-105396_recurso_1.pdf)
12. Inspección del trabajo G de Chile. El acoso laboral o Mobbing [Internet]. 2007. Disponible en: [https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-95386\\_archivo\\_fuente.pdf](https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-95386_archivo_fuente.pdf)
13. Dirección del trabajo y Elementos de protección del personal. [Internet]. DT - Consultas. 2018 [citado 28 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-60446.html>
14. Avila IYC, Llanos NT, Gomez AA, Tapias KC, Castro SL. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte* [Internet]. 2014 [citado 16 de junio de 2020];30(1):34-43. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850005> DOI: 817/81730850005
15. Kumar V, Abbas AK. Robbins. *Patología Humana* [Internet]. 10<sup>a</sup>. Elsevier; 2018 [citado 28 de abril de 2020]. 952 p. Disponible en: <https://www.elsevier.com/es-es/connect/medicina/vias-diseminacion-infeccion-microbios-patologia>
16. Vega Cifuentes Hernandez. Mobbing entre personal de Enfermería. *Revista de enfermeríaCyL* [Internet]. 2018;10(2):36-45. Disponible en: <http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/viewFile/215/189>
17. C. Protocolo de patologías de salud mental [Internet]. SUSESO: Compendio Seguridad Laboral. 2020 [citado 28 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-136579.html> DOI: 10.1186/s12889-017-4112-3
18. Cheung T, Yip PSF. Workplace violence towards nurses in Hong Kong: prevalence and correlates. *BMC Public Health* [Internet]. 2017 [citado 9 de abril de 2020];17. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5310001/> DOI: 10.1186/s12889-017-4112-3
19. Cardoso dos Santos M. Estudio comparativo sobre el hostigamiento psicológico o mobbing en personal de enfermería de Brasil y España [Internet] [Ph.D. Thesis]. TDX (Tesis Doctorals en Xarxa). Universitat de les Illes Balears; 2012 [citado 13 de abril de 2020].

Disponible en: <http://www.tdx.cat/handle/10803/108003>  
DOI: <http://hdl.handle.net/10803/108003>

20. Sanchez Lorenzo J. Estudio de prevalencia de mobbing entre los profesionales de enfermería de Cádiz [Internet] [<http://purl.org/dc/dcmitype/Text>]. Universidad de Cádiz; 2017 [citado 21 de abril de 2020]. p. 1. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=130091>
21. Acevedo G, Farias A, Sanchez J, Petiti Y. La violencia laboral hacia trabajadores/as de instituciones de salud de la ciudad de Córdoba, Argentina. *Laboreal* [Internet]. 1 de julio de 2010 [citado 28 de abril de 2020];6(Volume 6 N°1). Disponible en: <http://journals.openedition.org/laboreal/8985> DOI: <https://doi.org/10.4000/laboreal.8985>
22. Paredes SLM. Violencia laboral en equipos de enfermería de Consultorio de Atención Primaria y Centros de Salud Familiar de la ciudad de Valdivia, 2010. [Internet]. 2011. Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2011/fmm385v/doc/fmm385v.pdf> DOI: 10.4000/laboreal.8985
23. ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector. Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud [Internet]. Ginebra: OIT; 2002 [citado 9 de abril de 2020]. 38 p. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2002/482743.pdf>
24. CUT Chile – Central Unitaria de Trabajadores [Internet]. [citado 1 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://cut.cl/cutchile/>