



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA  
FACULTAD DE MEDICINA Y PSICOLOGÍA  
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

" Prevención y manejo del Mobbing en el entorno laboral de enfermería desde una perspectiva de género"

Por:

Lic. Diana Valeria Verdugo Chollet

Director:

Dr. Ahmed Ali Asadi Gonzalez

Tijuana B.C.

Índice	
INTRODUCCIÓN .....	4
PANORAMA EPIDEMIOLOGICO DE LA ENFERMEDAD: .....	5
MARCO CONCEPTUAL.....	8
Cómo actúa el acosador: .....	8
Tipos de Mobbing:.....	10
Fases de mobbing:.....	10
Factores psicosociales:.....	11
Perfil de víctima:.....	12
Clima Organizacional: .....	14
JUSTIFICACION DEL PROGRAMA DE SALUD.....	15
PROGRAMA DE SALUD PROPUESTO PARA TRATAR DE SOLUCIONAR EL PROBLEMA .....	17
A. Características del programa:.....	17
B. Objetivos y metas del programa .....	18
Objetivo general:.....	18
Metas/productos a corto plazo:.....	18
C. Actividades: .....	18
D. Organización .....	19
a. Recursos humanos.....	19
b. Recursos materiales. ....	19
c. Lugar.....	19
d. Presupuesto.....	20
e. Cronograma.....	21
E. Evaluación del programa .....	22
Tipo de estudio .....	22

Población .....	22
Muestra.....	22
Temporalidad.....	22
Procedimiento.....	22
Análisis estadístico .....	22
RESULTADOS.....	24
Características sociodemográficas de los participantes.....	24
Resultados del cuestionario sobre mobbing. ....	26
DISCUSIÓN .....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	35

## **INTRODUCCIÓN**

La dinámica laboral contemporánea ha generado un aumento preocupante en la prevalencia del mobbing de acuerdo con las encuestas que se presentan en este documento, un fenómeno que trasciende las fronteras del entorno laboral y se instala profundamente en la vida personal y social de los trabajadores (Matehu Espinosa, 2022). Este acoso sistemático, que atenta contra la integridad psicológica de los individuos, constituye una problemática de magnitud considerable, evidenciada por sus amplias repercusiones en la salud mental y el bienestar general (Alan et al., 2019).

El mobbing es un comportamiento peligroso en las áreas dedicadas a la salud, pues él tiene efectos dañinos en la salud de los trabajadores, que no sólo aumentan los niveles de estrés y su probabilidad de dejar el trabajo, sino que también disminuyen la calidad de su trabajo (Chávez Porles & Román Aramburú, 2016).

La violencia laboral, así como la violencia de género contra la mujer, están determinadas por la desigualdad de poder (Ministerio de Salud, 2021). La carencia de herramientas especializadas para prevenir y gestionar el acoso laboral, en particular desde una perspectiva de igualdad de género y derechos humanos, agudiza esta problemática, no cabe duda de que la falta de capacidad de reconocimientos y percepción de estos fenómenos aumenta la inequidad de género e impide una real intervención en términos de prevención y educación (Serena Brigidi & Jordi Birosta, 2020).

La presente investigación se sitúa en la intersección de este desafío, proponiendo el diseño y evaluación de un programa de salud destinado a la prevención y abordaje del mobbing en el entorno laboral de enfermería. Este programa no solo busca llenar el vacío existente en términos de recursos y estrategias, sino también incorpora una perspectiva de género para abordar las complejidades y disparidades presentes en este fenómeno.

La relevancia de esta investigación radica en su potencial para impactar positivamente la calidad de vida de los profesionales de enfermería, así como en su capacidad para informar futuras intervenciones y políticas que promuevan

ambientes laborales seguros y respetuosos. A través del desarrollo y evaluación de este programa, se aspira no solo a proporcionar soluciones prácticas, sino también a contribuir al cambio cultural necesario para prevenir el mobbing y promover un entorno laboral saludable y equitativo.

### **PANORAMA EPIDEMIOLÓGICO DE LA ENFERMEDAD:**

La encuesta "Experiencias de violencia y acoso en el trabajo" realizada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reveló datos preocupantes sobre la incidencia de violencia y acoso en el entorno laboral a nivel mundial. Según los resultados de la encuesta en 2021, más de una de cada cinco personas empleadas, es decir, el 22.8% (743 millones de personas), había experimentado al menos una forma de violencia y acoso en el trabajo a lo largo de su vida laboral (OIT & Fundación Lloyd's Register, 2023).

La violencia y el acoso en el trabajo son difíciles de medir. El informe constató que sólo la mitad de las víctimas a nivel mundial ha revelado sus experiencias a otras personas y, con frecuencia, sólo cuando han sufrido más de una forma de violencia y acoso. El tipo más común de violencia y acoso denunciado tanto por hombres como por mujeres fue el psicológico, afectando a casi una de cada cinco personas empleadas, lo que representa un total de 583 millones de personas o el 17.9% de la fuerza laboral (OIT & Fundación Lloyd's Register, 2023).

La Encuesta telefónica europea sobre las condiciones de trabajo de 2021 (EWCTS) (Eurofound, 2022), una encuesta de alta calidad que cubrió más de 70,000 entrevistas en 36 países de la Unión Europea (UE), reveló datos sobre el comportamiento social adverso en el entorno laboral. Según los resultados de la encuesta, en promedio, el 12.5% de los trabajadores de la UE experimentaron algún tipo de comportamiento social adverso en el trabajo durante 2021 (Eurofound, 2022).

Sin embargo, se observó que la proporción de mujeres que experimentaron un comportamiento social adverso, que incluye intimidación, acoso, violencia, abuso

verbal o amenazas, y atención sexual no deseada, fue consistentemente más alta que la de los hombres (Eurofound, 2022).

Según los resultados del cuarto trimestre de 2021 de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) en México, se registró un total de 620 mil personas dedicadas a la prestación de servicios remunerados de enfermería. Entre este grupo, las mujeres representaron el 79% de la población, mientras que los hombres representaron el 21% (INEGI, 2022).

Estos datos reflejan una predominancia de mujeres en el campo de la enfermería en México. Es importante destacar el papel crucial que desempeñan las enfermeras y enfermeros en el sistema de salud, ya que brindan atención y cuidado directo a los pacientes en diferentes entornos de atención médica. El hecho de que las mujeres sean mayoría en esta profesión puede estar relacionado con varios factores, como la tradicional asignación de roles de género en el cuidado de la salud y la representación histórica de las mujeres en el campo de la enfermería (Picón Mendoza & Matta Solís, 2022).

Según el “Diagnóstico de hostigamiento sexual y acoso sexual en la administración pública federal 2015-2018”, elaborado por la Comisión Nacional de Derechos Humanos, de 402 víctimas que reportaron hostigamiento y abuso en instituciones, 94.53% fueron mujeres (CNDH, 2019). Por otra parte, la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2016, reveló que 26.6% de las mujeres que trabajan o trabajaron alguna vez, han experimentado algún acto violento en el ámbito laboral, principalmente de tipo sexual o discriminatorio; además, sus principales agresores fueron en mayor medida, compañeros de trabajo (acoso sexual laboral) con 35.2%, seguido por los superiores jerárquicos (hostigamiento sexual laboral) con un 19.3% (INEGI, 2017).

Ante una situación generalizada como la que arrojan esas cifras, con frecuencia se opta por abandonar el puesto de trabajo (Rosales Macedo & Verdín Bravo, 2022). Ello se confirma con datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, que muestra que el porcentaje de personas cuyo motivo principal para separarse del trabajo fue el acoso o falta de respeto se ha incrementado en un 70% de 2005 a

2019, lo cual evidencia una atmósfera hostil (secretaría del trabajo y prevención social, 2020).

En México un estudio reveló importantes descubrimientos sobre el mobbing percibido por el personal de enfermería de un hospital público. En cuanto a la forma de comportamiento de mobbing, se encontró lo siguiente: El 50.2% del personal de enfermería percibió comportamientos de mobbing relacionados con desacreditar su trabajo. Esto implica que se han experimentado acciones que menoscaban y menosprecian su labor profesional. Un 77.6% de las personas refirieron haber experimentado comportamientos de mobbing donde se sienten intimidados (Ruíz González, 2019a) (Ruíz González, 2019b).

Es importante destacar que el estudio dijo que el personal de enfermería predominante en la muestra fue del sexo femenino, representando el 85.7% de los participantes.

Estos datos ponen de relieve la alarmante prevalencia de la violencia y el acoso en el entorno laboral en todo el mundo. La violencia y el acoso en el trabajo pueden tener consecuencias devastadoras para la salud física y mental de las personas afectadas, así como para su bienestar general y su desempeño laboral (Genes et al., 2021).

## **MARCO CONCEPTUAL**

Leymann es uno de los autores más conocidos y más importantes sobre este acoso en el trabajo, definió Mobbing como: el hostigamiento, agresión o acoso psicológico, que, de manera persistente y prolongada, recibe una persona en su lugar de trabajo. Las acciones de acoso son realizadas por una o más personas, con la intención de perjudicar a quien toman como víctima, que sufre consecuencias en su bienestar emocional y físico (Arrufat García & Esparducer, 2020)

El acoso laboral se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional (Secretaría del trabajo y prevención social, 2020).

Existen diversas definiciones sobre el mobbing, pero todas coinciden en que se trata de un fenómeno sistemático, invisible y perjudicial para la víctima. A pesar de las variaciones en las descripciones, la constante en todas ellas es la presencia de un patrón persistente de comportamientos hostiles o agresivos dirigidos hacia un individuo en el ámbito laboral, con el objetivo de dañar su bienestar emocional, físico y profesional. Estas acciones suelen ser difíciles de detectar inicialmente y pueden tener efectos devastadores en la salud mental y física de la persona afectada, así como en su rendimiento laboral y calidad de vida (Arrufat García & Esparducer, 2020; Manrique Torres, 2020; Picón Mendoza & Matta Solis, 2022).

Cómo actúa el acosador:

De acuerdo con Leymann, son ejercidos por parte del hostigador y dirigidos a la víctima de forma recurrente al menos una vez por semana y durante un largo periodo de tiempo durante un mínimo de 6 meses (Manrique Torres, 2020). Las actitudes, comportamientos y actos hostiles han sido descritos, clasificados y agrupados en distintas categorías para poder identificarlos con mayor facilidad y determinar si existe o no una situación de acoso psicológico en el trabajo.

En base a las categorías de Leymann, las estrategias de acoso laboral o Mobbing se suman en seis dimensiones como producto de estudios adicionales realizados en España (Palacios Carbajal & Aguirre Bazán, 2020).

Desprestigio laboral. Se sustenta en estrategias de acoso donde se genera un desprestigio o descrédito en el ámbito laboral, ya sea mediante la comunicación o mensaje distorsionado, rumores o denuncias calumniosas en base a medidas restrictivas o agravio comparativo entre trabajadores, minimizando o escondiendo los logros (Palacios Carbajal & Aguirre Bazán, 2020).

Entorpecimiento del progreso. Referido al sistemático bloqueo en las labores profesionales, minimizando el trabajo de los empleados ya sea de forma o de procedimientos por competentes (Palacios Carbajal & Aguirre Bazán, 2020).

Bloqueo de la comunicación. Esta mala forma de afectación se realiza mediante tácticas de bloqueos comunicacionales dentro y fuera de la organización (Palacios Carbajal & Aguirre Bazán, 2020).

Intimidación encubierta. Son daños o amenazas encubiertas que no son visibles por no dejar huellas. Generalmente, la afectación no es muy notoria o limpia de rastros para determinar la responsabilidad de los cargos en el responsable como agente activo (Palacios Carbajal & Aguirre Bazán, 2020).

Intimidación manifiesta. Expresada mediante restricciones o amenazas de manera directa, pública, visible o notoria mediante el uso de lenguaje grotesco, procaz, insolente, indecoroso poco disimulada adicionada con gritos o poniendo en ridículo exponiendo su imagen e integridad como persona (Palacios Carbajal & Aguirre Bazán, 2020).

Desprestigio personal. Promueve el descrédito de la persona, inmiscuyéndose en su vida privada y personal, no ataca en las acciones del ámbito laboral sino se burla y mofa para denostar la forma de vivir, de pensar y ser en un compañero de trabajo (Palacios Carbajal & Aguirre Bazán, 2020).

### Tipos de Mobbing:

Los tipos de acoso laboral se clasifican en dos categorías de mobbing según la jerarquía de los implicados: mobbing horizontal y mobbing vertical (López Trelles et al., 2021).

En el mobbing horizontal, tanto el acosador como la víctima ocupan el mismo nivel dentro de la organización. Este tipo de acoso es comúnmente causado por la envidia de los compañeros de trabajo. Otra razón significativa es la falta de integración de la víctima con sus colegas, lo que lleva a que sea percibida como un rival (López Trelles et al., 2021).

En el mobbing vertical, el acosador y la víctima están en diferentes niveles jerárquicos y se divide en ascendente y descendente.

El mobbing ascendente ocurre cuando los empleados acosan a sus superiores en la organización. Esto puede suceder cuando personas externas o trabajadores promovidos se convierten en jefes de sus antiguos compañeros, quienes se transforman en sus agresores (López Trelles et al., 2021).

El mobbing descendente es cuando los superiores acosan a sus subordinados. Las conductas más comunes incluyen desprecio y acusaciones falsas, realizadas con la intención de debilitar al trabajador y reafirmar su poder. Esta es la forma más frecuente de acoso laboral. El acosador generalmente busca proteger su puesto de trabajo o provocar la renuncia voluntaria de la víctima (López Trelles et al., 2021).

### Fases de mobbing:

Leymann (Manrique Torres, 2020) ha identificado cuatro fases en el desarrollo del proceso del acoso. Las mismas son:

1. Fase del incidente crítico original o conflicto desencadenante, se refiere a un conflicto y/o incidente crítico que da lugar a una serie de comportamientos hostiles y presiones varias por parte del hostigador sobre la víctima.

2. Fase de estigmatización o Mobbing propiamente dicho, en esta segunda fase donde aparecen las conductas de hostigamiento psicológico descritas anteriormente, de forma recurrente y sistemática contra la víctima, haciendo el conflicto más evidente y logrando estigmatizar a la misma.

3. Fase de intervención de los superiores, al intentar solucionar el problema, por ejemplo, cambiando a la víctima de área, se lo profundiza aún más ya que lejos de contenerla y ayudarla se la termina perjudicando.

4. Fase de expulsión o abandono del trabajo, es en esta fase donde la víctima termina siendo marginada personal y laboralmente.

Estas fases, involucran un patrón de comportamientos que se repiten en prácticamente todos los casos.

Factores psicosociales:

La violencia psicológica causa un gran impacto en la salud emocional e impide disfrutar de un entorno saludable donde las personas puedan desarrollarse y mejorar su calidad de vida (Climent-Rodríguez et al., 2023). Esta violencia ha generado una consecuencia específica en el ámbito laboral, dando lugar a un problema psicológico con graves efectos en todos los aspectos de la vida de los afectados. Este problema ha ido creciendo de manera silenciosa y gradual, sin que se presenten muchas denuncias legales. El acoso moral, acoso psicológico o psicoterror, se ha vuelto cada vez más evidente, afectando a un número creciente de personas (Ávila Urdaneta, 2020a).

El acoso psicológico no solo es un riesgo psicosocial, sino también uno de los más graves. La presión psicológica que sufre una persona supera todos los límites de tolerancia y autocontrol. Esto se debe a la destrucción de los canales de comunicación de la víctima, el daño a su reputación personal y profesional, su humillación, e incluso la pérdida de su buena salud física (Ávila Urdaneta, 2020a).

El mobbing es un creciente riesgo psicosocial en el trabajo que deteriora la calidad de vida de las víctimas y su entorno. Este acoso atenta contra los derechos humanos y afecta tanto física como psicológicamente a la víctima, dejándole cicatrices imborrables y sumiéndola en un estado de hipervigilancia y desconfianza constante. A diferencia de otros riesgos psicosociales, el mobbing es deliberado y consciente, con el agresor causando daño intencionalmente a través de conductas disimuladas (Ávila Urdaneta, 2020a) .

La NOM-035 define a los factores de riesgo psicosocial como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador (Campa Cifrian, 2018).

Los factores de riesgo psicosocial se presentan como circunstancias que afectan a las personas en su calidad de vida, comportamiento y productividad, generando desmotivación e insatisfacción en el trabajo, accidentes durante las labores y enfermedades de diversa índole catalogadas como generadoras de estrés en el lugar de trabajo, ocasionando patologías consideradas como enfermedades profesionales (Franceschi Rodríguez, 2022).

Perfil de víctima:

En cuanto a las víctimas podemos decir que no hay un denominador común para todas ellas, pero sí que podemos encontrar en los diversos estudios realizados sobre este tema que las víctimas suelen tener ciertos rasgos característicos como el color de la piel, tener alguna tara física, el simple hecho de ser homosexual, etc(Ávila Urdaneta, 2020a; Climent-Rodríguez et al., 2023). Aunque estos rasgos no deberían de ser ningún problema para ninguna persona, para nuestros agresores en estos rasgos ven un camino por donde dirigir sus ofensas y provocar el daño (Arrufat García & Esparducer, 2020).

En la mayoría de los casos el mobbing afecta a trabajadores brillantes, bien valorados, cumplidos y participativos, personas activas y con gran carisma a las que se intenta presentar como poco inteligentes, holgazanas y conflictivas (Restrepo Barrios & Romero Haddad, 2019). No se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo. Esto significa que cualquier persona, en cualquier momento, puede ser víctima (Trujillo Flores et al., 2007).

El sector salud tiene un contexto bastante difícil y cambiante, entre algunas características debemos resaltar las siguientes: el realizar turnos de 24 horas continuas, la alta competitividad, la gran demanda de servicios de salud o trabajar constantemente bajo presión en situaciones de emergencia (Rojas Talavera & Urbano Katayama, 2022). Estas condiciones pueden favorecer el desarrollo del mobbing generando efectos negativos en la salud del trabajador y en la relación que tiene con el paciente. El Consejo Internacional de Enfermeras y la Organización Mundial de la Salud han establecido una definición para el hostigamiento laboral en enfermería, como sucesos donde el personal es víctima de abusos, críticas, humillaciones que ponen en riesgo su salud y bienestar (Mastrapa & Gibert Lamadrid, 2016).

En el sector de enfermería, las mujeres representan la mayoría del personal, lo cual puede ser una fuente de poder para ellas, pero también puede exponerlas a situaciones de acoso laboral y discriminación de género. La cultura de trabajo en enfermería se caracteriza por ser jerárquica, competitiva y centrada en la eficiencia, lo cual puede fomentar el acoso laboral y la violencia de género (Genes et al., 2021).

La enfermería es el grupo más amplio dentro del ámbito de las ciencias de la salud, (aproximadamente el 60% del total del personal de un hospital) pero, histórica y culturalmente su trabajo de cuidado es subvalorado económica y socialmente, se presenta en este personal gran desgaste físico y psicológico entre los que se cuentan casos de acoso entre pares, hacia un supervisor, desde algún jefe de

servicio o desde la supervisión hacia el personal de atención directa, entre otros (Tovar Moncada et al., 2022)

#### Clima Organizacional:

La satisfacción laboral es crucial para el rendimiento en el trabajo (Mora Romero & Mariscal Rosado, 2019). La relación entre satisfacción laboral y desempeño permite identificar factores que influyen en el rendimiento y que dependen directamente de la satisfacción en el trabajo. La satisfacción laboral influye en el clima laboral y en el rendimiento, tanto a nivel individual como organizacional (Mora Romero & Mariscal Rosado, 2019; Salazar Mamolejo & Ospina Nieto, 2019).

El clima organizacional puede verse impactado negativamente por situaciones de Mobbing, lo que tiene consecuencias adversas tanto para los empleados como para los empleadores (Palacios Carbajal & Aguirre Bazán, 2020; Trujillo Flores et al., 2007).

Las principales consecuencias del mobbing incluyen malestar psicológico, físico, social y familiar, así como problemas en las organizaciones y a nivel profesional (Morales Franceschi et al., 2021). Entre ellas se encuentran la insatisfacción, el ausentismo, el bajo rendimiento, y un alto riesgo de ansiedad, depresión, sentimiento de culpa, vergüenza y miedo exacerbado por la violencia de género. Estos factores pueden llevar al deseo de cambiar de entorno laboral, un sentimiento de rechazo y baja moral, llegando incluso a la ideación y riesgo suicida según estudios (Morales Franceschi et al., 2021). Por ello, es fundamental contar con un equipo de salud mental en el lugar de trabajo que ofrezca apoyo psiquiátrico y psicológico, así como atención médica para las lesiones causadas por la exposición constante a estresores (Palacios Carbajal & Aguirre Bazán, 2020; Tovar Moncada et al., 2022).

## **JUSTIFICACION DEL PROGRAMA DE SALUD**

La problemática central es que esta en presencia de un fenómeno actual, que radica en el ámbito laboral y afecta principalmente a los trabajadores, ocasionándoles amplias consecuencias psicológicas por el resto de sus vidas, afectando tanto a su entorno familiar como social (Ortiz et al., 2022; Tovar Moncada et al., 2022).

Las personas buscan la satisfacción de sus necesidades dentro de las organizaciones a las que pertenecen; al lograr su objetivo, su motivación se convierte en el motor impulsor para asumir responsabilidades y encaminar su actuar laboral, cumplir con sus metas personales y organizacionales con altos niveles de eficacia por lo que el mobbing imposibilita lograrlo (Mora Romero & Mariscal Rosado, 2019; Patlán Pérez, 2019).

Conviene subrayar que dada la complejidad del fenómeno, la estrecha relación con variables de clima, cultura, liderazgo y riesgo psicosocial intralaboral, al igual que la falta de acceso a la información de los trabajadores, el temor a la pérdida del trabajo, la ausencia de solidez en los procesos de intervención y seguimiento (Ávila Urdaneta, 2020b; Ayala et al., 2019); así como, la misma invisibilidad del fenómeno desde las organizaciones ha dificultado no solo su intervención y prevención, sino la investigación del mismo en contextos diversos de ocupación y en el marco preventivo del sistema general de riesgos laborales (Manrique Torres, 2020).

El acoso laboral es una problemática seria y preocupante que tiene efectos significativos en la salud y el bienestar de los trabajadores. Como menciona, estos efectos negativos se pueden observar en distintos niveles: (Patlán Pérez, 2019):

a) en el nivel psíquico se presenta ansiedad, miedo acentuado y continuo, sentimiento de amenaza, sentimiento de fracaso, impotencia, frustración, falta de concentración y atención. La víctima presenta estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada. También se puede encontrar depresión, trastorno paranoide y suicidio. De igual forma se presentan en la víctima insomnio, pesadillas, entumecimiento e inestabilidad en las extremidades y órganos, trastornos del sueño, etc.

b) a nivel físico se presentan manifestaciones de patología psicosomática tales como dolores y trastornos funcionales e incluso trastornos orgánicos.

c) a nivel social la víctima es una persona susceptible e hipersensible a la crítica, con desconfianza, con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, agresión, hostilidad e inadaptación social. En este ámbito, se afecta la salud social de la víctima con presencia de insatisfacción y desmotivación que se complica con la pérdida del empleo y la disminución de su capacidad para buscar y encontrar otro empleo.

Es probable que el mobbing no se reporte en la mayoría de los países en desarrollo; sin embargo, sus efectos son claros. Aunque calcular el costo exacto puede ser complicado, datos empíricos indican que el mobbing provoca una pérdida total del 30% en costos globales para la sociedad. Estos costos se reflejan principalmente en la atención médica, las prestaciones económicas y la disminución de la productividad (Ortiz et al., 2022).

La falta de herramientas concretas para prevenir y abordar el acoso laboral desde una perspectiva de igualdad de género y derechos humanos es una preocupación importante. En muchos entornos laborales, existe una falta de recursos y enfoques efectivos para combatir el mobbing y promover un ambiente laboral seguro y respetuoso (Ortiz et al., 2022; Rosales Macedo & Verdín Bravo, 2022).

La implementación de este programa se presenta como una respuesta necesaria y concreta para combatir la falta de recursos y enfoques efectivos en muchos entornos laborales. Al incorporar una perspectiva de igualdad de género y derechos humanos, el programa aspira a no solo proporcionar herramientas prácticas para la prevención y gestión del mobbing, sino también a contribuir a la creación de un ambiente laboral seguro, respetuoso y propicio para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

## **PROGRAMA DE SALUD PROPUESTO PARA TRATAR DE SOLUCIONAR EL PROBLEMA**

### **A. Características del programa:**

El programa de Prevención y manejo del Mobbing en el entorno laboral de enfermería busca promover la igualdad de oportunidades y el respeto a los derechos humanos, creando un espacio inclusivo y seguro para todos los participantes. Se caracteriza por reconocer y abordar las desigualdades de género en el entorno laboral.

La colaboración activa de los participantes es una característica fundamental del programa. Se fomenta su involucramiento activo y crítico en todas las sesiones mediante dinámicas y actividades participativas. Esto permite que los participantes sean los protagonistas de su propio aprendizaje y promueve un ambiente de colaboración y diálogo abierto.

El programa tiene un enfoque integral, abordando el mobbing desde diferentes perspectivas además del enfoque de género, como perspectiva legal y de derechos humanos. Además de los aspectos psicológicos y emocionales, también se consideran los aspectos sociales y culturales relacionados con el acoso laboral. Esto permite comprender la complejidad de la problemática y desarrollar estrategias eficaces para su prevención y afrontamiento.

Tanto la prevención como el afrontamiento del mobbing son aspectos centrales del programa. Se busca que los participantes cuenten con herramientas y estrategias para prevenir el mobbing. Además, se brindan recursos para afrontar situaciones de acoso de manera efectiva, promoviendo el autocuidado y el fortalecimiento personal.

El trabajo en equipo es otro aspecto clave del programa. Se fomenta la construcción de redes de apoyo y solidaridad entre los participantes, promoviendo la creación de un ambiente de confianza y apoyo mutuo. Esto permite que los participantes se sientan respaldados y fortalezcan sus habilidades para afrontar el mobbing y la discriminación de género.

Este programa se basa en las mejores prácticas e investigaciones en el campo de la salud laboral, la perspectiva de género y la prevención del acoso laboral, principalmente desde las recomendaciones de organizaciones como la OMS, OPS, OIT, CNDH.

## B. Objetivos y metas del programa

Objetivo general: Contribuir a la difusión del conocimiento sobre el mobbing y fomentar herramientas efectivas para prevenir y abordar el acoso laboral en el sector de enfermería creando un ambiente laboral saludable, libre de discriminación de género y en el que se respeten los derechos de todas las personas.

Metas/productos a corto plazo:

1. Alcanzar la participación activa de 30-40 profesionales de enfermería en el programa.
2. Impartir tres sesiones de talleres sobre mobbing.
3. Aplicar pre-test y post-test para evaluar el cambio en conocimientos antes y después del programa.
4. Medir la efectividad del programa mediante indicadores de cambio en el conocimiento y percepción del mobbing de los participantes.

## C. ACTIVIDADES:

### Sesión 1: Presentación del programa

- Aplicación del pre-test
- Definición, tipos, causas y consecuencias del mobbing
- La cultura de trabajo y la violencia de género en enfermería

### Sesión 2: Introducción al mobbing

- Los estereotipos de género y su relación con el acoso laboral
- El impacto del acoso laboral en la salud mental y física de las víctimas.
- Identificación de señales

### Sesión 3: Prevención del mobbing

- Comunicación efectiva en el trabajo y su importancia para la prevención del acoso laboral
- El papel de los compañeros de trabajo y la creación de un ambiente de trabajo respetuoso y equitativo
- La importancia de promover una cultura organizacional inclusiva y equitativa para prevenir el mobbing
- Acciones y estrategias para crear un ambiente de trabajo respetuoso y equitativo en el sector de enfermería
- Aplicar pos-test

#### D. ORGANIZACIÓN

##### a. Recursos humanos.

Investigador principal: Licenciada en Psicología Diana Valeria Verdugo Chollet cursando la Maestría en Salud Pública en la Universidad Autónoma de Baja California.

Investigador asociado: director de tesis Dr. Ahmed Ali Asadi Gonzalez Doctor en Ciencias de la Salud, Universidad Autónoma de Baja California, Campus Tijuana. Maestro en Psicología Analítica, Universidad Ramón Llull, Barcelona. Licenciado en Psicología, Universidad Autónoma de Baja California, Campus Tijuana. Egresado de la Primer Generación.

##### b. Recursos materiales.

En cuanto a la financiación del programa, es autofinanciado por el investigador principal mediante la beca CONACYT, esto implica que los recursos económicos para la adquisición de los materiales y otros gastos asociados provendrían de dicha beca. La beca CONACYT puede cubrir los costos necesarios para garantizar la disponibilidad de los recursos materiales mencionados y asegurar la correcta implementación del programa.

c. Lugar: Hospital Florence de TIJUANA, Av Gral Ferreira 2224, Col. Cacho, CP 22040 Tijuana, B.C., Mexico.

d. Presupuesto

Tipo	Recursos	Descripción	Monto
Recursos disponibles	Infraestructura	Sala o aula en la que se lleva a cabo las platicas	\$0
	Recursos operativos	Carro	\$0
		Equipo de computo	\$0
		Software	\$0
Recursos necesarios	Gastos administrativos	Gasolina de traslado	\$2,750
		Peajes	\$900
		Materiales y suministros (folletos informativos, papelógrafos, marcadores, entre otros)	\$3,500
		Snacks	\$2,500
	Gastos de presentacion	Vuelo redondo Tij-CDMX	\$4,500
		Noche de hospedaje	\$3,900
		Inscripcion Reunion anual de Salud Publica	\$1,500
Monto total			\$14,150

e. Cronograma

<i>Mes/Semana</i>	<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>
<i>Enero Semana 1-4</i>	Solicitud de autorización al hospital	Envío de documentos y presentación del programa a la administración del hospital.
<i>Febrero Semana 1-2</i>	Entrevista como responsable del programa	Reunión con directivos del hospital para discutir objetivos, metodología y logística del programa.
<i>Marzo Semana 1-3</i>	Recepción de aprobación	Revisión y ajuste del plan según comentarios del hospital; preparación de materiales y recursos.
<i>Abril Semana 1</i>	Inicio del taller: Sesión 1	Aplicación del pre-test; introducción al mobbing: definición, tipos, causas y consecuencias.
<i>Abril Semana 3</i>	Continuación del taller: Sesión 2	Discusión sobre estereotipos de género, impacto del mobbing en la salud, y estrategias de identificación.
<i>Mayo Semana 1</i>	Finalización del taller: Sesión 3	Taller sobre comunicación efectiva, creación de ambientes inclusivos y estrategias preventivas; aplicación del pos-test.
<i>Mayo Semana 2-3</i>	Captura de datos	Consolidación de encuestas (pre y post-test) en bases de datos para análisis.
<i>Mayo Semana 4</i>	Redacción de resultados preliminares	Análisis estadístico, elaboración de gráficas y tablas con resultados.
<i>Junio Semana 1-2</i>	Preparación del informe final	Redacción del informe completo, integración de resultados y conclusiones para entrega y presentación.
<i>Junio Semana 3-4</i>		

## E. Evaluación del programa

Tipo de estudio: Cuasiexperimental, longitudinal.

Población: Todo personal de enfermería que labora en el Hospital Florence en la ciudad de Tijuana B.C. el cual cuenta con 50 personas en el departamento de enfermería en total divididos en turno matutino. Vespertino y nocturno.

Muestra: Se calculo el tamaño de muestra finita con un nivel de confianza al 95 por ciento y margen de error al 5 por ciento. Dando como resultado de 45 participantes el tamaño de muestra.

Temporalidad: Prospectivo

Procedimiento:

- Encuestas pre y post programa: Se administrarán encuestas a los participantes antes y después del programa para medir el cambio en su conocimiento, actitudes y percepción sobre el mobbing.
- Encuesta: La encuesta fue diseñada específicamente para este estudio e incluyó preguntas con respuestas ordinales en una escala de Likert para obtener datos cuantitativos sobre el impacto del programa. Se dividió en dos categorías: "conocimiento" y "percepción de riesgo". La categoría de conocimiento abarcaba las preguntas de la 1 a la 6, mientras que la categoría de percepción de riesgo comprendía las preguntas de la 7 a la 11.

Análisis de datos:

Se diseño una base de datos en el programa SPSS Versión 21. La captura fue realizada en su totalidad dos veces por equipos diferentes, con la finalidad de que en casos de discrepancia se buscaba el documento fuente del registro y se validaba.

La variable dependiente fue llamada "Percepción de riesgo", esta fue dicotomizada en escala Likert, dándole el valor de 5 y 4 a las respuestas aceptables, valor de 3 a una respuesta neutral y como valor de 2 y 1 a las respuestas no aceptables.

La variable independiente fue llamada “Conocimiento”, esta fue dicotomizada en escala Likert, dándole el valor de 5 y 4 a las respuestas aceptables, valor de 3 a una respuesta neutral y como valor de 2 y 1 a las respuestas no aceptables.

Antes de realizar el análisis de las variables se realizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, para verificar si las puntuaciones que obtuvimos de la muestra siguen o no una distribución normal. Nos dio como resultado que los datos son no paramétricos, en base a ello se pudo elegir la prueba estadística adecuada a los datos para poder medir el impacto del programa.

Se compararon las diferencias al inicio y al final de la intervención del grupo mediante la prueba de correlación de Pearson, para medir si hubo un impacto significativo en los participantes.

## RESULTADOS

### Características sociodemográficas de los participantes.

Los participantes del estudio tienen una edad promedio de 28.64 años con una desviación estándar de 6.44 años, lo que indica una variabilidad moderada en las edades. En cuanto a la experiencia laboral, los participantes tienen en promedio 60.2 meses de experiencia, con una desviación estándar de 57.29 meses, lo que sugiere una considerable variabilidad en los años de experiencia laboral entre los encuestados.

El género predominante entre los participantes es el femenino, representando el 73.33% de la muestra, mientras que el género masculino comprende el 26.67%. La mayoría de los participantes están solteros (80%), seguido por los casados (20%).

En términos de nivel educativo, el 86.67% de los participantes tienen una licenciatura, mientras que el 13.33% han completado una carrera técnica. No se registraron participantes con educación a nivel preparatoria o posgrado.

Los turnos laborales están distribuidos equitativamente entre los turnos matutino y vespertino, cada uno con el 46.67% de los participantes, y un pequeño porcentaje (6.67%) trabaja en un turno rotativo. La mayoría de los participantes tienen contratos temporales (66.67%), mientras que el 33.33% tienen contratos fijos.

Respecto al área de trabajo, hay una distribución diversa: el 26.67% trabaja en áreas rotativas y otro 26.67% en áreas clasificadas como "otro". -roles de trabajo- Las áreas de administración y quirófano tienen cada una el 13.33% de los participantes, mientras que urgencias, cuidados intensivos y hospitalización tienen cada una el 6.67%. No hay participantes en las áreas de pediatría o tococirugía.

Tabla 1. Distribución de frecuencias sobre los datos sociodemográficos

	Media $\pm$ DE (n)
<i>Edad</i>	28.64 $\pm$ 6.44
<i>Experiencia laboral</i>	60.2 $\pm$ 57.29
<i>Genero</i>	
Femenino	73.33 % (11)
Masculino	26.67 % (4)
<i>Estado civil</i>	
Soltero/a	80 % (12)
Casado/a	20% (3)
Divorciado/a	0%
Unión libre	0%
Viudo/a	0%
<i>Nivel educativo</i>	
Preparatoria	0 %
Carrera técnica	13.33% (2)
Licenciatura	86.67% (13)
Posgrado	0%
<i>Turno laboral</i>	
Matutino	46.67% (7)
Vespertino	46.67% (7)
Rotativo	6.67% (1)
<i>Contrato laboral</i>	
Honorarios	0%
Fijo	33.33% % (5)
Temporal	66.67% (10)
<i>Área de trabajo</i>	
Urgencias	6.67% (1)
Administración	13.33% (2)
Cuidados intensivos	6.67% (1)
Hospitalización	6.67% (1)
Pediatría	0%
Quirófano	13.33% (2)
Tococirugía	0%
Rotativo	26.67% (4)
Otro	26.67% (4)

Fuente: Elaboración propia

## Resultados del cuestionario sobre mobbing.

La muestra inicial de este estudio fue de 15 participantes, sin embargo, al final del estudio, se redujo a 10 participantes. Esta reducción en el tamaño de la muestra puede influir en los resultados observados.

En relación con la familiaridad con el término mobbing, al inicio del estudio, solo el 20% de los participantes estaban totalmente de acuerdo con que comprendían el término, aumentando significativamente al 80% al final del estudio. Un cambio similar se observa en la capacidad para identificar y abordar casos de mobbing, donde la proporción de participantes que se sintieron totalmente de acuerdo con esta afirmación aumentó del 13.33% al 70%.

La familiaridad con las consecuencias del mobbing también mejoró notablemente, con un aumento del 33.33% al 90% en aquellos que estaban totalmente de acuerdo. La percepción de asertividad en la comunicación como una herramienta para disminuir el mobbing vio un incremento del 33.33% al 90% en los que estaban totalmente de acuerdo.

La relevancia del mobbing en el entorno laboral fue reconocida por más participantes al final del estudio, con el 90% totalmente de acuerdo en comparación con el 33.33% al inicio. En cuanto al conocimiento de normas que protegen contra el mobbing, el porcentaje de participantes que estaban totalmente de acuerdo aumentó del 13.33% al 60%.

La percepción de la probabilidad de experimentar o presenciar mobbing fue alta desde el principio, con un 33.33% considerándolo muy probable, aumentando ligeramente al 40% al final. Sin embargo, la preocupación por experimentar mobbing mostró variabilidad, con solo un 6.7% totalmente de acuerdo al inicio, que aumentó a 30% al final.

La influencia de la falta de conciencia sobre el mobbing fue reconocida por un 50% de los participantes al final del estudio, frente al 33.33% al inicio. La seguridad sobre dónde reportar mobbing fue una de las áreas con menos acuerdo, solo el 20%

estaba totalmente de acuerdo al final del estudio, en comparación con el 6.7% al inicio.

Finalmente, el impacto del mobbing en el desempeño laboral fue reconocido por un 60% de los participantes al final del estudio, un aumento desde el 40% al inicio.

Tabla 2 . Categoría "Conocimiento"		
Preguntas	Pre test	Post test
1. <i>Me encuentro familiarizado con el término mobbing.</i>	40%	100%
2. <i>Soy capaz de identificar y/o abordar un caso de mobbing en mi área de trabajo.</i>	66.66%	100%
3. <i>Estoy familiarizado con las consecuencias del mobbing en la salud mental y física de los trabajadores.</i>	73.33%	100%
4. <i>La comunicación asertiva entre compañeros de trabajo ayuda a disminuir el riesgo de situaciones de mobbing.</i>	80%	100%
5. <i>Creo que el mobbing es un problema relevante en el entorno laboral.</i>	73.33%	100%
6. <i>Conozco al menos una norma oficial mexicana que me proteja ante el riesgo de sufrir mobbing.</i>	26.66%	100%

Comparación de conocimiento sobre mobbing entre los participantes antes y después de la intervención.

Tabla 3. Categoría "Percepción de riesgo"		
Preguntas	Pre test	Post test
7. <i>¿Qué tan probable crees que es experimentar o presenciar casos de mobbing en tu lugar de trabajo?</i>	73.33%	100%
8. <i>Me encuentro preocupado/a por la posibilidad de experimentar o presenciar casos de mobbing en mi trabajo.</i>	46.7%	70%
9. <i>Creo que la falta de conciencia sobre el mobbing contribuye a su persistencia.</i>	80%	70%
10. <i>Me siento seguro/a de dónde acudir para reportar un caso de mobbing.</i>	46.7%	20%
11. <i>Considero que experimentar mobbing afecta directamente al desempeño laboral.</i>	80%	90%

Comparación de la percepción de riesgo sobre mobbing entre los participantes antes y después de la intervención.

Gráfico 1. Muestra la comparación de conocimiento sobre mobbing entre los participantes antes y después de la intervención.

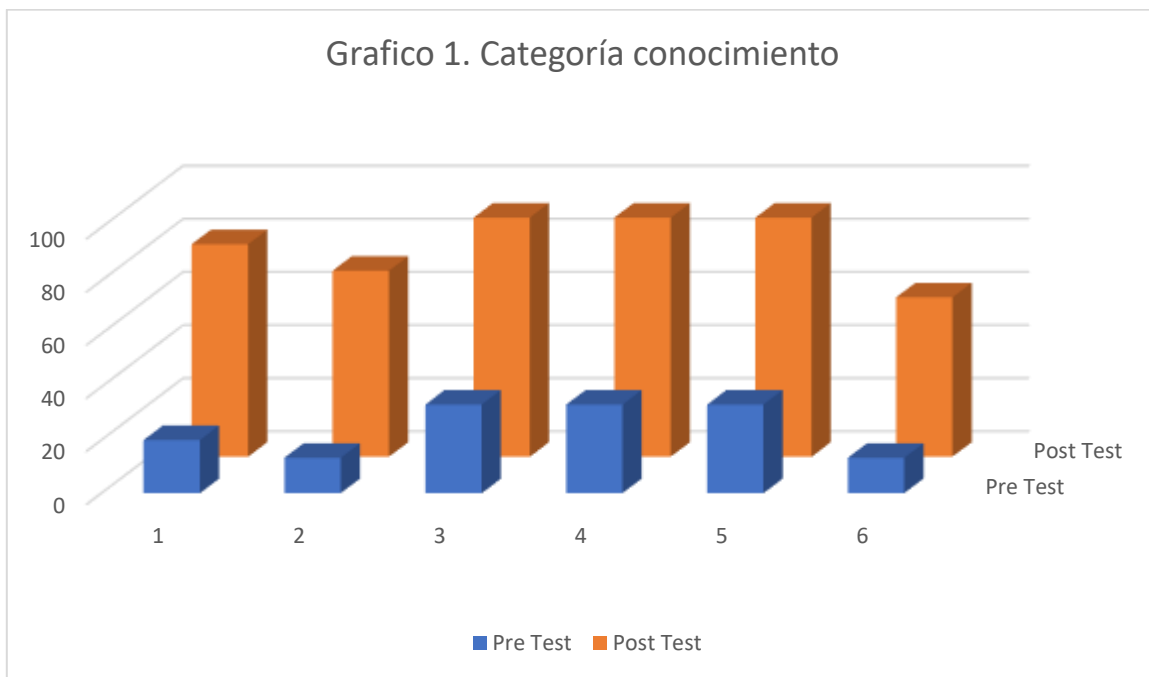
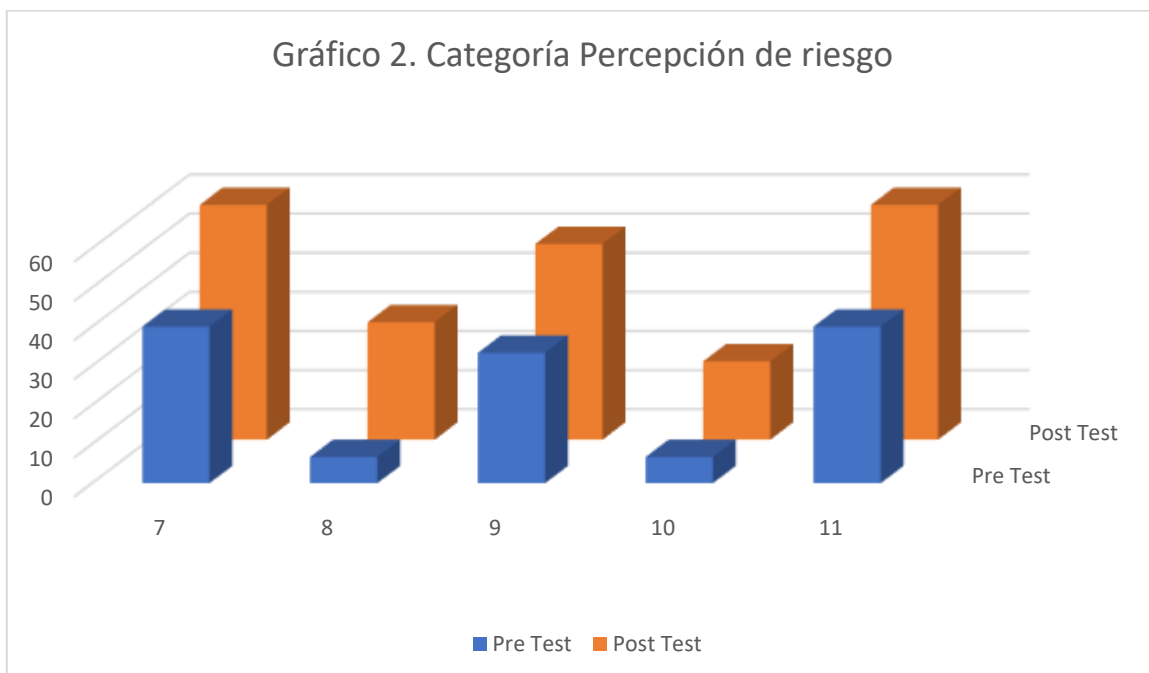


Gráfico 2. Muestra la comparación de la percepción de riesgo sobre mobbing entre los participantes antes y después de la intervención.



La Tabla 4 muestra los promedios obtenidos de las encuestas realizadas antes y después de la intervención. Se evalúan dos variables principales: el conocimiento sobre mobbing y la percepción de riesgo. Los datos se presentan en dos columnas: Pre test (antes de la intervención) y Post test (después de la intervención).

#### Conocimiento sobre Mobbing

Pre test: El promedio de conocimiento antes de la intervención fue de 2.75.

Post test: El promedio de conocimiento después de la intervención fue de 3.77.

#### Percepción de riesgo

Pre test: El promedio de percepción de riesgo antes de la intervención fue de 2.82.

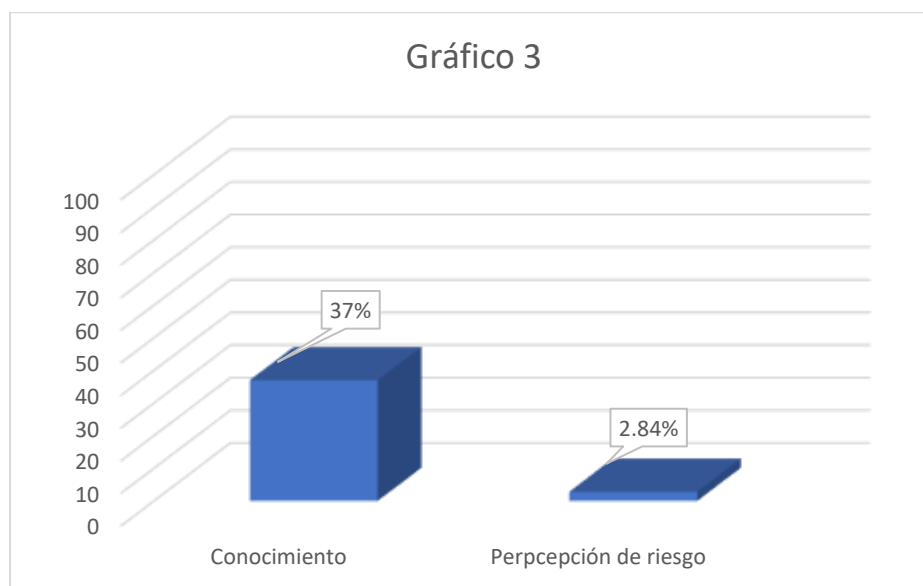
Post test: El promedio de percepción de riesgo después de la intervención fue de 2.90

*Tabla 4. Medias de variables*

	Pre test	Post test
Conocimiento	2.75	3.77
Percepción de riesgo	2.82	2.900

La tabla muestra los promedios obtenidos de las encuestas realizadas antes y después de la intervención educativa sobre mobbing.

El gráfico 3 ilustra el aumento porcentual de las dos variables principales evaluadas antes y después la intervención. Se observa un aumento significativo del 37%, indicando que la intervención tuvo un impacto en el conocimiento de los participantes. La percepción de riesgo aumentó un 2.84%, un incremento más modesto en comparación con el conocimiento, lo que sugiere que aunque los participantes tienen más información, la percepción de amenaza y riesgo no cambió proporcionalmente.



En la tabla 5 se observa que hay una fuerte correlación positiva entre el conocimiento previo y la percepción de riesgo previo ( $r = 0.717$ ), lo cual sugiere que las personas con mayor conocimiento antes del evento también tienden a tener una mayor percepción del riesgo en ese momento.

La correlación entre el conocimiento post y la percepción de riesgo post es muy débil ( $r = 0.129$ ), indicando que el aumento en el conocimiento después del evento no está fuertemente relacionado con cambios en la percepción del riesgo después del evento. Esto sugiere que, aunque parece haber una tendencia positiva entre estas variables, los resultados podrían haber ocurrido por azar, y no se puede

afirmar con confianza que el conocimiento sobre mobbing influya en la percepción de riesgo tras la intervención.

Tabla. 5 correlación de Pearson

	Percepción de riesgo previo	Percepción de riesgo post
Conocimiento previo	0.717	-
Conocimiento post	-	0.129

Valor p 0.05

## DISCUSIÓN

Los resultados de nuestro estudio indican que el género predominante entre los participantes es el femenino. Esta distribución de género en el campo de la enfermería es consistente con los datos presentados por la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) del cuarto trimestre de 2021 en México, que reportan que las mujeres constituyen el 79% de la población dedicada a la prestación de servicios remunerados de enfermería, mientras que los hombres representan el 21% (INEGI, 2022).

Nuestros resultados confirman la tendencia predominante de mujeres en la enfermería en México, aunque muestran una proporción ligeramente mayor de hombres en comparación con los datos de la ENOE. Esta variación puede deberse a múltiples factores contextuales y metodológicos que merecen un análisis más profundo en futuras investigaciones.

La percepción de la probabilidad de experimentar o presenciar mobbing fue alta desde el principio, con un 33.33% considerándolo muy probable, aumentando ligeramente al 40% al final, esto sugiere una creciente conciencia y preocupación por el mobbing entre los enfermeros. De acuerdo con un programa aplicado al personal de enfermería sobre el mobbing se reportó que el 66,7 % de los participantes reconoce un conocimiento muy difuso sobre el problema del mobbing, en el cual recomiendan que el primer paso para la prevención de este fenómeno consiste en hacerlo visible a la comunidad (Sánchez Acereda & Tobajas Asensio, 2021).

Nuestros resultados revelan una variabilidad en la preocupación por experimentar mobbing (acoso laboral) entre los participantes. Al inicio del estudio, solo el 6.7% estaba totalmente de acuerdo en que era probable experimentar mobbing, pero esta cifra aumentó significativamente al 30% al final del estudio. Esta tendencia indica un incremento en la percepción del riesgo de mobbing entre los enfermeros.

Comparando estos hallazgos con un estudio realizado en el Hospital Regional de Perú por Sairitupac Mamani (2016), se observa una percepción similarmente elevada del mobbing entre el personal de salud. En dicho estudio, que incluyó a 77 médicos y enfermeras, el 42.8% de los internos de enfermería tenía un nivel medio de percepción de mobbing, el 39.0% tenía un alto nivel de percepción, y solo el 18.2% percibía un bajo nivel (Sairitupac Mamani, 2016).

El impacto del mobbing en el desempeño laboral fue reconocido por un 60% de los participantes al final del estudio, un aumento desde el 40% al inicio. Dada la fuerte relación encontrada en la literatura entre mobbing y ambiente laboral hostil, se evidencia la necesidad de tomar medidas para fortalecer las relaciones dentro del equipo (Sánchez Acereda & Tobajas Asensio, 2021).

Nuestros resultados indican un notable aumento en el conocimiento de las normas que protegen contra el mobbing entre los participantes de nuestro estudio. Específicamente, el porcentaje de participantes que estaban totalmente de acuerdo en tener conocimiento de estas normas aumentó del 13.33% al 60% tras la intervención.

Comparando estos resultados con la información proporcionada por la Secretaría de Economía del gobierno de México (2021), se destaca la importancia de las Normas Oficiales Mexicanas. Estas normas son regulaciones técnicas que no solo rigen la industria, sino que también contribuyen al empoderamiento de la población, proporcionando herramientas para atender y eliminar riesgos para la población (Secretaría de economía, 2021).

Nuestros resultados indican que la intervención tuvo un efecto positivo en la reducción de la desinformación entre los participantes. La media de conocimiento aumento de 2.75 en el pre-test a 3.77 en el post-test. Este hallazgo sugiere un aumento significativo del 37%, en el nivel de conocimiento y comprensión de los participantes respecto al mobbing, indicando que la intervención tuvo un impacto en el conocimiento de los participantes.

Comparando con un programa de prevención de riesgos laborales en docentes de bachillerato, se observó que los conocimientos de los profesores mejoraron significativamente después de la intervención, con una significancia pre-test-post-test. Este programa indicó que una intervención fundamentada en la prevención de riesgos laborales puede mejorar significativamente los conocimientos, actitudes y habilidades de los profesores hacia el riesgo laboral (Bonnett Bogallo & Lebrija, 2023).

La intervención aumentó la percepción de riesgo entre los participantes, aunque el cambio es pequeño. Este resultado indica que los participantes se volvieron más conscientes de los riesgos relacionados con el mobbing después de la intervención.

Comparando con un estudio realizado en internos de enfermería en Perú, se observó que el 75.0% de los internos de enfermería tenían un nivel bajo y un 25.0% un nivel medio de estrés en la dimensión de preocupación. De esto se deduce que tres cuartas partes de la población posee un nivel bajo y una cuarta parte un nivel medio de estrés en la dimensión de preocupación (Bonnett Bogallo & Lebrija, 2023).

## **CONCLUSIÓN**

Los resultados del estudio reflejan que la intervención tuvo un impacto positivo en varios aspectos relacionados con el mobbing en el entorno laboral de enfermería. Hubo un incremento significativo en el conocimiento de los participantes, particularmente en la familiaridad con el término, la capacidad para identificar y abordar casos, y el reconocimiento de las consecuencias del mobbing en la salud mental y física. Asimismo, se observó un aumento en la percepción del riesgo, aunque este fue modesto, con un cambio del 2.84%, lo que sugiere que, aunque los participantes obtuvieron más información, la percepción de amenaza no cambió proporcionalmente. Los análisis estadísticos demostraron una relación estadísticamente significativa entre el conocimiento sobre mobbing y la percepción de riesgo en las mediciones previas y posteriores a la intervención; sin embargo, la correlación entre ambas variables después del programa fue débil ( $r = 0.129$ ), lo

que indica que un mayor conocimiento no necesariamente implica un aumento en la percepción del riesgo.

A pesar de estas mejoras, persisten áreas que requieren atención, como la claridad sobre los procedimientos para reportar casos de mobbing y el fortalecimiento de la percepción de riesgo. Estas áreas podrían beneficiarse de un enfoque más intensivo en futuras intervenciones. Además, se recomienda realizar seguimientos a largo plazo para evaluar la sostenibilidad de los cambios observados y reforzar los aprendizajes alcanzados. Este estudio subraya la importancia de visibilizar el mobbing y desarrollar estrategias efectivas para prevenirlo, promoviendo entornos laborales más seguros y equitativos en un sector crítico como el de enfermería.

Referencias bibliográficas:

alan, h., ozen bekar, e., ciftcioglu, g., & karadag, m. (2019). Relationship between mobbing encountered by nurses and learned resourcefulness. *International journal of caring sciences*, 12, 1008–1016.

[Www.internationaljournalofcaringsciences.org](http://www.internationaljournalofcaringsciences.org)

Arrufat garcía, j., & esparducer, s. (2020). *El mobbing en el mundo laboral*.

[https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194054/tfg\\_2020\\_arrufat\\_garcia\\_jorge.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194054/tfg_2020_arrufat_garcia_jorge.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Ávila urdaneta, j. G. (2020a). El acoso laboral o mobbing como elemento causante de accidentes laborales. *Revista científica uisrael*, 7(3), 115–128.

<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.331>

Ávila urdaneta, j. G. (2020b). El acoso laboral o mobbing como elemento causante de accidentes laborales. *Revista científica uisrael*, 7(3), 115–128.

<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.331>

Ayala, d. C., pino, d., rey, u., & carlos, j. (2019). Acoso moral en el trabajo (mobbing): concepto y elementos moral harassment at work (mobbing): concept and elements. *Ajee*, 149–178.

Bonnett bogallo, b. B., & lebrija, a. (2023). Prevención del riesgo laboral: desafío para la seguridad y salud en el trabajo desde la educación media profesional y técnica en panamá.

*Revista científica de la universidad especializada de las américas*, 70–90. <https://doi.org/10.57819/xc7n-rn97>

Campa cifrian, r. R. (2018). *Norma oficial mexicana nom-035-stps-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención*.

[https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2f10%2f2018#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2f10%2f2018#gsc.tab=0)

Chávez porles, g. A., & román aramburú, a. M. (2016). *Violencia en enfermeras en el ámbito laboral*.

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/463/t061\\_08204860\\_s.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/463/t061_08204860_s.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Climent-rodríguez, j. A., navarro-abal, y., garcía-iglesias, j. J., vaca-acosta, r. M., ortega-moreno, m., & gómez-salgado, j. (2023). *Violencia en el trabajo y compromiso laboral en los profesionales de enfermería en españa: un estudio transversal*.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10541725/pdf/1135-5727-resp-97-e202301003.pdf>

Cndh. (2019). *Diagnóstico de hostigamiento sexual y acoso sexual en la administración pública federal*.

<https://igualdaddegenero.cndh.org.mx/content/doc/publicaciones/diagnostico-hostigamiento-acoso-sexual-apf.pdf>

Franceschi rodríguez, c. R. (2022). *Factores de riesgo psicosociales que afectan al personal de salud*.

<https://repositorio.umecit.edu.pa/server/api/core/bitstreams/14bae707-347e-4d85-b1d5-13c9364a6b10/content>

Fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo. (2022). *Encuesta telefónica europea sobre condiciones de trabajo 2021*. .

Genes, g. S., cárdenas serrato, p. l., gonzález suarez, n. M., velásquez higueta, f. A., díaz usme, o. S., & ruidiaz gómez, k. (2021). Creencias sexistas y actitudes de violencia de género. Situación de estudiantes universitarios del área de la salud. *Enfermería global*, 35–49.

<https://doi.org/10.6018/eglobal.427171>

Inegi. (2017). *Encuesta nacional sobre la dinámica de las relaciones en los hogares (endireh) 2016 principales resultados*.

[https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/endireh/2016/doc/endireh2016\\_presentacion\\_ejecutiva.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/endireh/2016/doc/endireh2016_presentacion_ejecutiva.pdf)

Inegi. (2022). *Estadísticas a propósito del día internacional de la enfermera*.

[https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva\\_estruc/702825086664.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825086664.pdf)

- López trelles, k. K., timana lachira, g. Del s., & fernández mantilla, m. M. (2021). *Mobbing laboral en trabajadores de latinoamérica: una revisión sistemática*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70352/1/c3%b3pez\\_tkk-timana\\_lgds-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70352/1/c3%b3pez_tkk-timana_lgds-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Manrique torres, a. M. (2020). Acoso laboral (mobbing): riesgo psicosocial emergente invisible. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 38(2), 127–137. <https://doi.org/10.21772/ripo.v38n2a03>
- Mastrapa, y. E., & gibert lamadrid, m. Del p. (2016). *Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales*.
- Matehu espinosa, f. X. (2022, julio 13). El acoso laboral y su influencia en el desempeño de los empleados en las organizaciones. *Fipcaec*, 107–115.
- Ministerio de salud, g. De c. (2021). *Orientaciones para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral en el sector salud*. <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2022/01/orientaciones-para-abordaje-estereotipos-de-g%a9nero-a-la-base-violencia-ordinario-conductor-3885-del-2021.pdf>
- Mora romero, j., & mariscal rosado, z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Morales franceschi, j., martín ayala, j. L., amutio careaga, a., & rosario nieves, i. C. (2021). Acoso psicológico laboral (mobbing) y su impacto en el clima y desempeño laboral en maestros del sistema público de enseñanza del área sur de puerto rico. *Mls psychology research*, 4(1), 79–98. <https://doi.org/10.33000/mlspr.v4i1.642>
- Organización internacional del trabajo, & fundación lloyd's register. (2023). *Experiencias de violencia y acoso en el trabajo: primera encuesta mundial*. <https://doi.org/10.54394/tgkc5288>

- Ortiz, m. I., valencia-ortiz, a. I. V.-o., & espinoza-orozco, e. (2022). Mobbing en profesionales de la salud. *Uaeh*, 10, 244–250.
- Palacios carbajal, o. F., & aguirre bazán, I. A. (2020). *Mobbing y su influencia en clima organizacional en profesionales de la salud en un hospital de trujillo*, 2020.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49366/palacios\\_cof-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49366/palacios_cof-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Patlán pérez, j. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos en trabajadores del sector público. *Revista de estudios en contaduría, administración e informática* , 2007–5278, 20–47.
- Picón mendoza, I. M., & matta solis, e. P. (2022). *Mobbing en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de puerto maldonado*, 2021.
- Restrepo barrios, r. H., & romero haddad, c. M. (2019). *Análisis sistemático de literatura sobre bullying laboral-mobbing*. Universidad coopertativa de colombia.
- Rojas talavera, r. G., & urbano katayama, v. M. (2022). *Factores de riesgo psicosocial y mobbing en el personal asistencial de un centro de salud del distrito del r mac, lima*, 2021.  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7875>
- Rosales macedo, a. R., & verd n bravo, c. (2022). *Nivel de percepción de acoso laboral*.  
<https://repositorioinstitucional.uabc.mx/server/api/core/bitstreams/55ef84b1-42bf-4fc0-8746-dc26b672bb36/content>
- Ruíz gonzález, k. J. (2019a). *Relación del mobbing y la calidad del cuidado de enfermería en hospitales públicos de segundo nivel de la ciudad de chihuahua*. [universidad autónoma de chihuahua].  
<http://repositorio.uach.mx/303/1/tesis.pdf>

- Ruiz González, K. J. (2019b). *Relación del mobbing y la calidad del cuidado de enfermería en hospitales públicos de segundo nivel de la ciudad de Chihuahua*.
- Sairitupac Mamani, I. P. (2016). *Algunos conocimientos de enfermería y percepción de mobbing en internos/os de enfermería. Hospital regional Honorio Delgado. Arequipa 2016*.
- Salazar Mamolejo, I., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección académica de ciencias estratégicas*, 6(2382–3283), 47–67.  
[https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/satisfacci%C3%B3n%20laboral\\_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Sánchez Acareda, P., & Tobajas Asensio, J. A. (2021). *Programa de formación dirigido a enfermeras sobre el mobbing horizontal: un enemigo invisible en el ámbito laboral de la enfermería*.  
<https://zaguan.unizar.es/record/107209/files/taz-tfg-2021-516.pdf>
- Secretaría de Economía. (2021). Sabes cómo te benefician las normas oficiales mexicanas. *Gobierno de México*. <https://www.gob.mx/se/acciones-y-programas/sabes-como-te-benefician-las-normas-oficiales-mexicanas?state=published>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2020). *Modelo de protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo*.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/539287/protocolo\\_violencia\\_laboral\\_0603-1amgmx\\_\\_1\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/539287/protocolo_violencia_laboral_0603-1amgmx__1_.pdf)
- Serena Brigidi, & Jordi Biosta. (2020). *La sensibilización en temas de violencias de género en estudiantes de enfermería*.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962020000100017&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962020000100017&script=sci_arttext)
- Tovar Moncada, M. Del C., Pedroza Flores, R., Reyes Fabela, A. M., & Villalobos Monroy, G. (2022). *Mobbing y el “enfoque de las capacidades” de Martha*

*nussbaum en académicas universitarias de enfermería.*

[Http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/137250](http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/137250)

Trujillo flores, m. M., valderrabano almequa, m. De la l., & hernández mendoza, r. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar* , 17, 71–92.

[Http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v17n29/v17n29a04.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v17n29/v17n29a04.pdf)