



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**MOBBING E INTENCIÓN AL ABSENTISMO LABORAL EN EL
PERSONAL FARMACÉUTICO DE UNA EMPRESA PRIVADA DE
LIMA METROPOLITANA**

PRESENTADA POR
CAMILA FIORELLA ALVAREZ GAMARRA
MERCEDES ISABEL SARAZU SEGURA

ASESOR
GUSTAVO ALEXIS CALDERÓN DE LA CRUZ

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA

LIMA – PERÚ

2022



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

***MOBBING* E INTENCIÓN AL ABSENTISMO LABORAL EN EL
PERSONAL FARMACÉUTICO DE UNA EMPRESA PRIVADA DE
LIMA METROPOLITANA**

**TESIS PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTADA POR
CAMILA FIORELLA ALVAREZ GAMARRA
MERCEDES ISABEL SARAZU SEGURA**

**ASESOR:
MAG. GUSTAVO ALEXIS CALDERÓN DE LA CRUZ
<https://orcid.org/0000-0001-8780-7517>**

**LIMA, PERÚ
2022**

***A Dios, a nuestros padres,
hermanos y a quienes partieron.***

Agradecimientos

Expresamos nuestra profunda gratitud a Dios por darnos fortaleza, sabiduría y tomarnos la mano en los momentos difíciles.

Damos las gracias a nuestro asesor y principal colaborador, Gustavo Calderón de la Cruz, por brindarnos su confianza desde el inicio del presente proyecto investigativo y guiarnos en este proceso.

A nuestros padres, hermanos y familiares por cuidarnos, sostenernos y apoyarnos, su amor y calidez permitió mantenernos a ritmo para culminar esta meta.

Y a nuestros motores de vida, nuestros fieles compañeros de cuatro patas durante toda esta travesía. Eternamente agradecidas por haber contado con la presencia de ustedes en las noches de desvelo, muchísimas gracias por tanto amor, Chocolate, Lion, Cata, Odie y Loki.

Índice de contenidos

Portada.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.....	12
1. Bases teóricas.....	12
1.1. Antecedentes del Término Mobbing.....	12
1.2. Modelos del <i>Mobbing</i>	13
1.2.1. <i>Modelo de Leymann</i>	13
1.2.2. <i>Modelo de Einarsen</i>	16
1.3. Causas del <i>Mobbing</i>	20
1.3.1. <i>Asociados a la Organización</i>	20
1.3.2. <i>Asociados a la Cultura</i>	20
1.3.3. <i>A nivel Individual</i>	21
1.4. Consecuencias del <i>Mobbing</i>	22
1.4.1. <i>En la Sociedad</i>	22
1.4.2. <i>Organización</i>	22
1.4.3. <i>Víctima</i>	23
1.4.4. <i>Familiar y Social</i>	23
1.5. Marco Legal del <i>Mobbing</i>	24
1.5.1. <i>En el Mundo</i>	24
1.5.2. <i>En el Perú</i>	25
1.6. Delimitación de la Definición de la Intención al Absentismo Laboral	26
1.7. Modelo del Absentismo Laboral.....	27
1.7.1. <i>Modelo de Steers y Rhodes</i>	27
1.7.2. <i>Modelo de Geurts</i>	28
1.8. Causas del Absentismo Laboral	30
1.8.1. <i>Institucionales</i>	30
1.8.2. <i>Acuerdos Contractuales y Flexibilidad de la Organización</i>	30
1.8.3. <i>Características Individuales del Personal</i>	30

1.8.4. <i>Cultura</i>	30
1.8.5. <i>Condiciones del Mercado</i>	31
1.9. Consecuencias del Absentismo Laboral	33
1.10. Tipos de Absentismo Laboral	34
2. Evidencias empíricas	36
3. Planteamiento del problema	38
4. Objetivos de la Investigación	41
4.1. Objetivo general	41
4.2. Objetivos específicos.....	42
5. Hipótesis	42
5.1. Hipótesis general	42
5.2. Hipótesis específicas	42
5.3. Variables de Estudio y Definición Operacional de las Variables	42
5.3.1. <i>Mobbing</i>	42
5.3.2. <i>Intención al Absentismo</i>	43
CAPÍTULO 2: MÉTODO	45
2.1. Tipo y diseño de investigación	45
2.2. Participantes.....	45
2.3. Medición	46
2.3.1. <i>The Luxembourg Workplace Mobbing Scale (Steffgen et al., 2019)</i>	46
2.3.2 <i>Absenteeism (Geurts et al., 1994a)</i>	47
2.4. Procedimiento	48
2.5. Aspectos Éticos	48
2.6. Análisis de datos	49
CAPÍTULO 3: RESULTADOS	50
3.1. Validez de estructura interna	50
3.2. Confiabilidad mediante la consistencia interna.....	51
3.3. Análisis principales	51
3.3.1. <i>Análisis Descriptivo</i>	51
3.3.2. <i>Análisis de Correlación</i>	52
3.3.3. <i>Análisis de Comparación</i>	52
CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN	54
4.1. Conclusiones.....	58
4.2. Recomendaciones	59
Referencias	60

Anexos	86
Anexo A: Consentimiento informado	86
Anexo B: Ficha sociodemográfica.....	88
Anexo C: The Luxembourg Workplace Mobbing Scale	89
Anexo D: Escala Inclinación al absentismo.....	90
Anexo E: Autorización para el uso de los instrumentos	91

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue asociar el *mobbing* y la intención al absentismo. El diseño fue correlacional simple y comparativo. La muestra estuvo conformada por 382 farmacéuticos (n= 288; 75.4% hombres) de 30 años (M= 37; D. E= 5.96). Se utilizó la Escala de Intención al Absentismo y la Escala de Luxemburgo de *Mobbing* en el trabajo. Para el análisis correlacional se aplicó el estadístico r de Pearson y para el análisis comparativo se aplicó la U de Mann Whitney. Los resultados confirman el grado de asociación positiva y de magnitud pequeña entre el *mobbing* y la intención al absentismo. Por otra parte, no se encontraron diferencias según el sexo y el tipo de contrato. Se concluye que el *mobbing* es una fuente de riesgo psicosocial que incrementa la intención al absentismo. Se discuten las implicancias, limitaciones y recomendaciones del estudio.

Palabras Clave: Farmacéuticos; *mobbing*; intención al absentismo; correlación; comparación.

Abstract

The objective of the present investigation was to associate mobbing and intention to absenteeism. The design was simple correlational and comparative. The sample consisted of 382 pharmacists (n= 288; 75.4% men) aged 30 years (M= 37; SD= 5.96). The Absenteeism Intention Scale and the Luxemburg Mobbing Scale were used at work. For the correlational analysis, the Pearson's r statistic was applied, and the Mann Whitney U test was applied for the comparative analysis. The results confirm the degree of positive association and of small magnitude between mobbing and intention to absenteeism. On the other hand, no differences were found according to sex and type of contract. It is concluded that mobbing is a source of psychosocial risk that increases the intention to absenteeism. The implications, limitations and recommendations of the study are discussed.

Keywords: *Pharmacists; mobbing; intention to absenteeism; correlation; comparison.*

RESUMEN DE INFORME DE SIMILITUD

Similarity Report

PAPER NAME PLAN DE TESIS REPORTE.docx	AUTHOR CAMILA FIORELLA ALVAREZ GAMARRA
---	--

WORD COUNT 9517 Words	CHARACTER COUNT 53293 Characters
PAGE COUNT 43 Pages	FILE SIZE 50.9KB
SUBMISSION DATE Jul 6, 2022 1:55 PM GMT-5	REPORT DATE Jul 6, 2022 2:00 PM GMT-5

● **4% Overall Similarity**
The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 2% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 2% Submitted Works database



GUSTAVO ALEXIS CALDERÓN DE LA CRUZ

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Internacional del Trabajo (2020), en adelante OIT, el *mobbing* es comprendido como la violencia psicológica en el ámbito laboral. Dicho fenómeno representa un grave problema que afecta no solo a las víctimas o a las organizaciones, sino también a la sociedad (Jönsson & Muhonen, 2022).

A nivel individual perjudica la salud física, psicológica y psicosocial ocasionando trastornos psicopatológicos, comportamentales y psicosomáticos (Ariza-Montes et al., 2017; Grzesiuk et al., 2022; Iida et al., 2022; Jung & Yoon, 2018; Lu et al., 2022). A nivel organizacional provoca insatisfacción laboral, mayor tasa de rotación/abandono y absentismo laboral (Magee et al., 2017; Warda et al., 2021). Estas consecuencias, tanto en lo individual como en lo organizacional, pueden interferir en las ganancias económicas para la empresa, ocasionando desempleo, abandono de una profesión, jubilación anticipada o por discapacidad, así como dificultades para la contratación y la retención de personal (Bambi et al., 2018; Crawford et al., 2019; Hartin et al., 2018; Hawkins et al., 2019; Johnson & Benham-Hutchins, 2020; Leach et al., 2020) y también, en las relaciones interpersonales (conflictos con la pareja, cambios en el comportamiento sexual, discusiones con la familia o compañeros de trabajo) (Høgh et al., 2021; Islam et al., 2021; Pellegrini et al., 2018).

La necesidad de examinar el *mobbing* periódicamente es importante. Asimismo, puede plantearse la idoneidad de seguir explorando sus relaciones más próximas, particularmente sobre sus consecuencias asociadas con la organización y además examinar sus relaciones diferenciales con variables criterios relevantes. El

punto anterior supone un reto en contextos laborales donde su abordaje no es realizado como ocurre en el contexto farmacéutico peruano.

Los trabajadores de farmacéutica se caracterizan por una actividad interpersonal en sus servicios y atenciones, por lo que requieren un clima laboral adecuado, de lo contrario puede conducir a la presencia de *mobbing* y a su vez, puede conllevar a resultados adversos para dichos profesionales (Andrienko et al., 2022). En tal sentido, resulta prioritario conocer sobre los efectos que derivan del *mobbing* y para cumplir con este propósito se procedió a verificar su asociación con la intención al absentismo (consecuente negativo en el trabajo). Además, se halló información de que el *mobbing* varía en función al género y al tipo de contrato que puedan presentar los trabajadores.

Tomando en cuenta los resultados negativos del *mobbing*, el presente estudio tuvo como objetivo examinar la asociación entre el *mobbing* y la intención al absentismo en trabajadores farmacéuticos de Lima Metropolitana. Complementariamente, se verificaron las diferencias entre el *mobbing* y la intención al absentismo en función al sexo y al tipo de contrato.

Entonces, para mayor precisión el presente informe se estructura en capítulos organizados de la siguiente forma: Como primer capítulo del estudio se abordó el Marco Teórico, en el cual se incluyeron las bases teóricas asociadas al *mobbing* y al absentismo. Luego, se presentaron las evidencias empíricas sobre las relaciones entre el *mobbing* y la intención al absentismo. Se planteó el problema de estudio contextualizando las variables en la muestra del personal farmacéutico y basado en ello, se establecieron los objetivos de investigación y las hipótesis de estudio. Como última sección, se especificaron las definiciones constitutivas y operacionales de las variables para comprender el modelo teórico a evaluar.

En el segundo capítulo se trabajó el método, donde fue incluido el tipo y diseño investigación, denominado cuantitativo, no experimental, transversal y de estrategia asociativa orientada a una correlación simple, siguiendo la propuesta de Ato et al. (2013) y Hernández et al. (2014). En la sección de participantes se presentó la elección poblacional, los criterios de inclusión y exclusión, la cantidad muestral, el muestreo y las características de los participantes. En el apartado de instrumentos de medición se especificó la ficha sociodemográfica y las pruebas utilizadas donde se describieron las mismas y brindaron información sobre las evidencias de validez y confiabilidad obtenidas. Este capítulo terminó con la sección de procedimiento, donde se explicó el recojo de datos y el plan de análisis para resolver el problema de investigación.

En el tercer capítulo, se verificaron los resultados obtenidos, considerando los estadísticos descriptivos, la correlación y la comparación planteada. En el cuarto capítulo se discutieron los resultados obtenidos en el cual se elaboró un contraste con la evidencia empírica obtenida. Por último, se plantearon las conclusiones, limitaciones y recomendaciones.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1. Bases teóricas

1.1. Antecedentes del Término Mobbing

Lorenz (1971) fue el primero en proponer el término *mobbing* (proveniente de la etología). Hace uso de esta palabra para explicar las conductas del grupo de animales, esto significa, ataques por agrupación de varios animales contra uno solo (Lorenz, 2005). Mientras que, Heinemann (1972) acoge el término para mencionar la conducta del hombre, particularmente entre niños en edades escolares, ya que en tiempos de clases algunos presentaban un comportamiento hostil hacia otros niños que se encontraban aislados, denominándolo “*bullying*”.

Posteriormente, Leymann y Gustafsson en 1982 elaboraron un estudio donde profundizaron teóricamente sobre el *mobbing* y a partir de ese momento, el término cobró relevancia, conduciendo a la realización de un informe científico en 1983 y publicándose en 1984 por la Junta Nacional de Seguridad y Salud Laboral en Estocolmo (Leymann & Gustafsson, 1984).

Leymann (1990) recomienda no utilizar la palabra “*bullying*” porque se asocia más al tipo de violencia física y prefiere mantener esta expresión para conocer los problemas asociados a la socialización de los niños. Por lo tanto, propone emplear el término “*mobbing*” únicamente para los casos en adultos. Siguiendo esta idea, define por primera vez al *mobbing* como aquella circunstancia dentro del ámbito laboral, en la que se ejerce violencia de forma sistemática y reiterada por una persona o un grupo de estas sobre otra u otras. Leymann (1996) agrega un conjunto de actividades relacionadas a la violencia física y sexual que se ejercen en las víctimas de *mobbing*.

Por otro lado, Duffy y Sperry (2012) delimitan el concepto del *mobbing* como una conducta no sexual que implica actos de afrenta, desvalorización, desprestigio y descalificación hacia un compañero de trabajo de parte de los demás miembros, con el objetivo de separar a la víctima de la organización a modo de expulsión, abandono o baja por enfermedad.

A nivel teórico, existen diferentes conceptuales del *mobbing* (Steffgen, et al. 2019). En esta línea de investigación, solo se tendrá en cuenta patrones conductuales psicológicos y/o emocionales, dejando de lado las conductas asociadas a la violencia física o sexual.

1.2. Modelos del *Mobbing*

1.2.1. Modelo de Leymann

El *mobbing* o terror psicológico es un fenómeno que consiste en la interacción agresiva e inhumana que ejerce de forma persistente uno o diversos individuos, especialmente hacia una persona. Desde este modelo, el *mobbing* se desarrolla en cuatro períodos: el primero, evento crucial o problema (discrepancias entre el acosador y la víctima); el segundo, aparición del *mobbing* por vía de la estigmatización y conductas perjudiciales (restricción de la comunicación con los demás); el tercero, asistencia de la dirección encargada (evaluación psicológica y legal); por último, en el cuarto período, separación, exclusión o abandono del trabajo, la víctima busca apoyo psicológico tras las repercusiones psicosomáticas y sociales (Leymann, 1990).

Leymann (1990) afirma que el *mobbing* debe ser constante y prolongado (al menos una vez a la semana durante seis meses). Ambos son requisitos para que la

conducta sea tipificada de acuerdo con tres características: frecuencia, duración e intensidad. Estas harán viable el diagnóstico del *mobbing*.

Teniendo en cuenta la definición respecto al *mobbing*, Leymann (1996) elabora una tipología de comportamientos hostiles que se presentan en contra de la víctima, los cuales son:

La Comunicación. Expresar agravios de forma oral sobre las actividades laborales en las que se desempeña, impedir la comunicación, agredir verbalmente con el fin de desestimar o silenciar, entre otras.

El Contacto Social. Evitar que se relacione con sus compañeros o prohibir que le hablen, aislarla del grupo, etcétera.

La Reputación Personal. Crear rumores sobre la víctima, ridiculizarla y burlarse por la manera en la que actúa o habla, herencia étnica, discapacidad u otros rasgos.

La Situación Laboral. No recibir tareas laborales, asignarle actividades irrelevantes o conductas parecidas.

La Salud Física. Proporcionar tareas arriesgadas, recibir amenazas físicas, ser atacada u hostigada sexualmente de manera constante y demás.

En conclusión, fueron 45 tipos de conductas contempladas en el instrumento de Leymann y utilizadas para identificar el *mobbing*.

Sobre la víctima, Leymann (1993) refiere que la personalidad de esta no influye en el desarrollo del *mobbing*. De existir un cambio, pueden presentarse síntomas de un trastorno mental grave o de estrés post traumático posterior a la experiencia de

mobbing (Leymann & Gustafsson, 1996).

Leymann (1996), determina las posibles consecuencias del *mobbing* en diversas investigaciones y encuentra que las organizaciones que presentan déficit en gestión administrativa, pésima organización, condiciones de trabajo perjudiciales y alta carga laboral tienen empleados que sufren de *mobbing*, en su mayoría pertenecen a los rubros hospitalarios, escolares y religiosos. A su vez, sostiene que es más peligroso cuando el supervisor a cargo, quien tiene un rango importante, participa en las dinámicas de *mobbing* o niega las discrepancias ocasionando que la situación empeore.

Leymann (1990) halla repercusiones en cinco niveles:

Social. Estigmatización, expulsión, inicio de procesos de intervención a nivel psiquiátrico o psicológico, desempleo deliberado, largos períodos de incapacidad y retraimiento social.

Psicosocial. Ausencia de estrategias de afrontamiento.

Psicológico. Ansiedad, desesperación, depresión, cólera y frustración.

Psicosomático y Psiquiátrico. Sintomatologías de ansiedad, compulsión, depresión, hiperactividad, suicidio, entre otras.

Económicas para la Empresa y para la Sociedad. Baja significativa de la producción; extensa duración de licencia por enfermedad; demanda de reiteradas intervenciones a cargo de recursos humanos, solicitar servicios médicos y asesoría externa; entre otros.

1.2.2. Modelo de Einarsen

El *mobbing* es representado por acciones de acoso, exclusión social, hostigamiento sobre un individuo o interrupción de las actividades del trabajo, estas conductas deben ocurrir semanalmente y durante al menos seis meses (Einarsen et al., 2020). Es un proceso paulatino, en el cual, aquel individuo que se encuentra en un puesto inferior se convierte en el blanco de acciones hostiles constantemente (Einarsen et al., 2011). Cabe destacar que si la confrontación sucede una vez o los individuos implicados poseen similitud de fuerza, no puede compararse a una situación de *mobbing* (Einarsen et al., 2003).

Por otra parte, al conocer los puntos vulnerables de algún colaborador, es posible que el acosador aproveche las características personales (poca autoridad y productividad de la víctima) produciendo un ambiente de *mobbing* (Einarsen, 1999). En este sentido, las víctimas suelen presentar complicaciones para protegerse durante el desarrollo de este proceso porque encuentran una inequidad de poder (real o percibido) con el acosador (Einarsen, 2000).

Einarsen (1999) explica que el *mobbing* es un proceso gradual, clasificándolo en cuatro etapas: conductas agresivas, estas pueden ser leves e indirectas haciéndolas difíciles de identificar y confrontar; acoso a la víctima, en esta etapa se ejercen acciones directas que tienen la finalidad de humillar, aislar y ridiculizar; estigmatización, en este punto la víctima adopta el papel de ser alguien problemática ante sus colegas y directores, de modo que no es tan sencillo que pueda defenderse; la última etapa, trauma severo, hace referencia a la amplia variedad de síntomas de estrés, por lo que acceden a largos períodos de absentismo por enfermedad para intentar enfrentar la situación (Einarsen et al., 1994).

Además, Einarsen (1999) y Zapf y Gross (2001) mencionan que existen dos tipos de *mobbing*:

Mobbing Depredador. El acosador demuestra superioridad o aprovecha las probables debilidades a nivel social, organizacional o personal de la víctima, a pesar de que ella no ha hecho nada que pueda invocar o justificar razonablemente el comportamiento del agresor.

Mobbing Concerniente a algún Altercado. Es el producto de los conflictos frecuentes entre el acosador y la víctima e incrementa la intensidad con el paso del tiempo. Se desarrolla a partir de las quejas entre dos o más partes y supone reacciones de represalia ante un daño percibido o una mala acción.

Posteriormente, Einarsen et al. (2009) clasificaron al *mobbing* según tres aspectos conductuales:

Relacionado con el Trabajo. Los acosadores utilizan su autoridad para intimidar a los que tienen menos poder. El *mobbing* a menudo se detecta en la asignación de la responsabilidad del trabajo, los procesos de este y la evaluación del rendimiento laboral.

Relacionado con la persona. Con frecuencia se da directamente entre el acosador y el acosado. Los comportamientos oscilan desde lo molesto hasta lo violento e implican ataques verbales, gritos, miradas despectivas, burlas, risas y amenazas. El acoso personal también se manifiesta de forma indirecta, manteniendo la distancia, aislando a la persona y fingiendo desinterés. Los comportamientos indirectos incluyen no contestar a las llamadas, correos electrónicos o notas; cotillear;

mentir; hacer acusaciones falsas; y difamación.

Acoso físico. Engloba comportamientos que dañan y vulneran la integridad física de los demás.

Einarsen (2000) propone tres modelos en los que se reconocen el origen del *mobbing*: los rasgos de la personalidad tanto de la víctima como del acosador, las particularidades propias en la interacción dentro de la empresa, y el ambiente laboral propio de cada departamento u organización. Igualmente, otros autores califican a los factores psicosociales como precedentes del *mobbing* (Einarsen et al., 2003; Hoel et al., 2001).

Rasgos de la Personalidad tanto de la Víctima como del Acosador. Las víctimas del *mobbing* se distinguen por tener una baja autoestima, elevados niveles de ansiedad en escenarios sociales, preferencia por evadir los enfrentamientos y en ocasiones pueden ser molestas (Einarsen et al., 1994; Einarsen, 2000). De la misma manera, las personas que son dóciles, introvertidas, minuciosas y neuróticas, pueden ser objetos de conductas de *mobbing* (Coyne et al., 2000). En cuanto al acosador, Zapf y Einarsen (2003) encontraron que el *mobbing* se explica a partir de tres formas: a modo de protección de la autoestima, si el acosador tiene un cargo superior es probable que actúe de manera dominante con la intención de proteger la autoestima que posee; falta de habilidades sociales, el agresor no es consciente de lo que hace y de la magnitud del daño que puede generar en el/los agraviado(s); conductas micropolíticas, rivalidad o competencia interna que carecen de estructuras formales o tareas específicas.

Particularidades Propias en la Interacción Dentro de la Empresa. A largo

plazo, los conflictos interpersonales que no se solucionan pueden transformarse en *mobbing* si no se efectúa una adecuada intervención. El *mobbing* puede ser un distintivo intrínseco a la interrelación social en las empresas o un posible producto de los múltiples enfrentamientos que ineludiblemente coexisten en las entidades y grupos de trabajo (Einarsen et al., 1994; Leymann, 1996). Pertener a una minoría o salirse de la norma establecida por el grupo, el estrés laboral, la irritabilidad y/o discrepancias, pueden contribuir a que comiencen o aumenten comportamientos hostiles (tensión entre los trabajadores, diferentes desacuerdos con los directivos y los compañeros, entre otros). Lo descrito, posiblemente, suscite el *mobbing* (Einarsen, 2000; Hauge et al., 2011).

Ambiente Laboral Propio de Cada Departamento u Organización.

Predominan los medios psicosociales, el *mobbing* se genera en culturas organizacionales que son poco alentadoras para el crecimiento personal, cuentan con actividades banales y monótonas. Además, poseen falencias en el diseño del trabajo, insuficiencias en el estilo de liderazgo y bajo nivel moral dentro del departamento (Einarsen et al., 1994; Leymann, 1996). Por consiguiente, está originado por dificultades en el esquema de trabajo y en el entorno social de las organizaciones (Einarsen, 2000).

En torno a investigaciones previas, Einarsen (2000) manifiesta que las consecuencias del *mobbing* pueden darse en la víctima y en la organización; en un primer plano, la víctima muestra enojo, desesperanza, dificultades para conciliar el sueño, reacciones psicosomáticas, problemas de salud (dolor de cabeza, malestar corporal, enfermedades cardiovasculares y diabetes), problemas psicológicos (ansiedad, depresión, estrés, estrés-postraumático e inclusive optar por el suicidio),

ausencia por enfermedad, presentismo, rotación y jubilación anticipada por discapacidad; en un segundo plano, la organización enfrenta mayor carga de trabajo, declive del rendimiento laboral, cambios de puestos, altos niveles de ausentismo, aumenta la intención de abandonar el trabajo, reducción de la productividad y alza de gastos financieros (Einarsen et al., 1996; 2020; Leymann, 1990; Mikkelsen & Einarsen, 2002).

En definitiva, el modelo de Leymann es el primero en abordar teóricamente el *mobbing* y aunque sirvió para diseñar el primer instrumento que mide dicha variable, no tuvo un claro panorama sobre las causas. A pesar de que el modelo de Einarsen se basa en la propuesta de Leymann, se diferencia porque establece tres condiciones que propician la aparición del *mobbing* y también lo clasifica.

1.3. Causas del *Mobbing*

Peralta (2009) propone que el *mobbing* se concibe debido a los problemas:

1.3.1. Asociados a la Organización

El *mobbing* ocurre cuando en un ambiente de trabajo se presenta graves dificultades en la gestión, carencia de organización, inadecuada normatividad que proteja los derechos y sustenten los deberes de los colaboradores e inequidad en la repartición de tareas. Por lo general, la presencia de conflictos es ignorado por el grupo, generando un ambiente laboral en donde se manifieste el *mobbing*.

1.3.2. Asociados a la Cultura

A nivel mundial, la globalización, el avance tecnológico y la economía de cada contexto producen variaciones dentro las instituciones, presentando una alta competitividad, marcada flexibilidad laboral y fuerza de trabajo. En ese sentido, el

personal se encuentra sometido a elevados niveles de exigencia y presión, con la finalidad de ser más productivos y alinearse a las políticas de las organizaciones.

1.3.3. A nivel Individual

En su mayoría, la aparición del *mobbing* se debe a los rasgos personales de la víctima, por ejemplo, óptimo bagaje de conocimiento, buen desempeño, adecuadas destrezas e idóneas habilidades. En consecuencia, el agresor cree que los rasgos personales de la víctima pueden obstruir la autoridad y los intereses que él posee.

Van den Broeck et al. (2011) afirman que un ambiente de trabajo exigente y carente de recursos puede convertir a los colaboradores vulnerables en blancos de *mobbing*. De la misma forma, otros autores plantean que el contexto laboral es el que más favorece la aparición de conductas de *mobbing* que la personalidad del acosador (Mathisen et al., 2010; Appelbaum et al., 2012).

En el análisis sobre la literatura referente a los antecedentes del *mobbing* Rai y Agarwal (2018) indican que se dan en la víctima por presentar rasgos de personalidad asertiva-ansiosa, evadir conflictos, en función al género y ser parte de comunidades étnicas; en la fuerza laboral, cuando existen estresores y baja independencia para tomar decisiones en torno al trabajo; en la organización, predominando un estilo de liderazgo autoritario o indiferente, mala gestión, clima laboral rígido y ocupación de otros puestos laborales.

En la investigación de Van der Wal et al. (2020) encuentra que las principales causas del *mobbing* son: las características de la víctima (muestra culpa si realiza un trabajo inadecuado y acepta el *mobbing* de parte del agresor); las características del

acosador (abusa del rango de poder que tiene); y las características de la empresa (ambiente laboral inseguro, condiciones estresantes y cultura organizacional inadecuada).

Para finalizar, los autores mencionados sugieren un panorama multicausal del inicio y desarrollo del *mobbing*, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: la organización, la cultura de competitividad en la actualidad y el perfil de la víctima. Cabe precisar que aquella persona perjudicada no debe ser responsabilizada ni culpabilizada.

1.4. Consecuencias del *Mobbing*

1.4.1. En la Sociedad

Ovejero (2006) resalta que el *mobbing* afecta humana y económicamente a la sociedad debido a que se tendrán que hacer cargo de los costes en gastos médicos, subsidios, pensiones, entre otros. De igual forma, en algunos estudios se expone que el *mobbing* disminuye la productividad y la economía porque se asumen gastos para atender las enfermedades que padezcan las víctimas, cubrir los salarios aun cuando no acuden a laborar, jubilación antes de lo establecido u otras necesidades (Camacho, 2018; Hernández y Carrión-García, 2018).

1.4.2. Organización

Johanson (1987) descubrió algunos métodos para calcular las pérdidas que generaban las empresas, utilizando listas predeterminadas que evaluaban el importe de permisos a largo plazo o constantes autorizaciones de salida por enfermedad. En relación con eso, demostró que era menos costoso brindar a los trabajadores un mejor

ambiente laboral y reconocimiento profesional.

Piñuel (2001a) encuentra que las consecuencias del *mobbing* se reflejan en el déficit de eficacia y de la productividad de la víctima, el alza de ausencias, permisos por enfermedad, la reducción del compromiso y de la dedicación. Ante esto, la empresa deberá realizar gastos para el bienestar emocional, pagos por compensación sobre los daños en terapias, apoyo médico/psicológico, y, por tanto, ocasiona una mala imagen del empleador frente a la opinión pública.

Del mismo modo, Ávila et al. (2017) conciben que el impacto del *mobbing* se puede apreciar en el bajo rendimiento, poca motivación, ausentismo por enfermedad e intención de abandonar el trabajo, crecimiento de la rotación del personal y la inconformidad con el entorno laboral.

1.4.3. Víctima

Piñuel (2001b) sostiene que alrededor del siete por ciento de la población española afirmó experimentar algún tipo de problema psicológico. Con relación a esto, González de Rivera (2002) advierte que las víctimas sufren de ansiedad, depresión, estrés, y ocasiona cambios en la personalidad.

Duffy y Sperry (2012) afirman que la víctima es expuesta a humillaciones, devaluaciones y desacreditaciones, lo que puede conllevar a perder su reputación profesional, ser expulsada de la organización o vivenciar traumas.

1.4.4. Familiar y Social

El *mobbing* genera estragos en los círculos más cercanos, amigos y familiares, puesto que sus relaciones pierden proximidad, confianza, espontaneidad, estabilidad

y conexión afectiva (D’Cruz & Noronha, 2013; Sperry & Duffy, 2009). Perjudica los vínculos en las parejas prevaleciendo el distanciamiento, las discusiones y la disminución del deseo sexual (Pellegrini et al., 2018). De igual manera, Ochoa et al. (2021) refieren que la víctima empieza a ejecutar conductas de evitación, hermetismo y apartamiento, este proceso se hace progresivo cuando algunos de sus colegas se distancian, provocando en la víctima sentimientos de fracaso e inseguridad. A raíz de ello, evita interactuar con los demás por temor a comentarios o críticas respecto a su salida de la organización.

En síntesis, los autores recalcan que este fenómeno acarrea diversos perjuicios: en la organización y la sociedad, desfavorecimiento económico; y en la víctima, deterioro en las relaciones familiares-amicales, en la salud psicológica y física.

1.5. Marco Legal del *Mobbing*

1.5.1. *En el Mundo*

La Organización Internacional del Trabajo informa que el Convenio número 190 y la Recomendación número 206, primer tratado internacional, busca erradicar la violencia y el *mobbing* en el ambiente laboral, prevenir, abordar y adoptar medidas legislativas y políticas de forma integrativa que todo miembro deberá cumplir de manera obligatoria después del año de convenio (OIT, 2019).

De manera global, existen países que intentan contrarrestar el *mobbing* mediante algunas iniciativas, pero aún carecen de especificaciones legales. En España, pese a la existencia de leyes, estas no hacen alusión a dicho término, por lo que resultan ambiguas y generan imprecisión para tomar las medidas adecuadas

frente a esta problemática (Dujo et al., 2022). En Estados Unidos, desde el 2004, después de la realización del proyecto de Ley de Trabajo Saludable y su incorporación a la Legislatura Americana, se han agregado algunas versiones del proyecto en 30 estados, aunque todavía no se ha promulgado la versión completa (Duffy & Yamada, 2018). En Turquía, la situación parece ser diferente, el marco legal intenta abordar acciones preventivas, reglamentarias y judiciales; no obstante, hasta la fecha la terminación *mobbing* sigue siendo ignorada por la población, aun cuando ha sido añadido en el año 2012, en el artículo 417 del Código de Obligaciones N°6098. Por ello, es primordial que se pueda entender los métodos de *mobbing* y los efectos en las víctimas para lograr la concientización (Okan, 2020).

A nivel latinoamericano, el primer país en tomar acciones específicas sobre el *mobbing* fue Colombia en 1998 con la sentencia T-1461 y posteriormente estableciendo la ley específica 1010 en el 2006 (Rojas, 2005; Sánchez-Castañeda, 2015). En Chile se incorporó la Ley 20.607 que toma acciones en contra de los actos de *mobbing* (Caamaño & Ugarte, 2014). En cambio, en Venezuela, existe una ausencia de marcos legislativos claros que sancionen las conductas de *mobbing* (Fernández & Nava, 2010; Morales, 2016).

1.5.2. En el Perú

Molero (2008) declara que se deben reconocer algunos puntos relevantes dentro del ámbito legal para los trabajadores en el país, por ejemplo, en el artículo 23 de la Constitución peruana se reconoce el derecho a la dignidad en el trabajo. En un plano más determinado, la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, en el artículo 30 se especifican los actos considerados hostiles que menoscaban la dignidad del trabajador. El Proyecto de Ley General de Trabajo incluye expresamente

los comportamientos de acoso moral (terminología utilizada en el contexto nacional que se aproxima al concepto de *mobbing*). En las normas organizacionales, el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo alude a los deberes del empleador respecto a los riesgos que puedan ocurrir dentro del área laboral, cabe recalcar que en el documento mencionado se encuentran 45 riesgos psicosociales detallados expresamente en dicha norma (El Peruano, 2011). Sin embargo, Calderón et al. (2021) expresan que no existe una norma particular que erradique el *mobbing*, sancione al agresor y compense a la víctima. Por ende, es fundamental que se regule o tipifique como una infracción grave en el Art. N°25 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N°728 en la cual se pueda brindar una reparación a la víctima, así como un soporte psicológico. Agregan que el empleador está obligado a incluir un proceso adecuado en su Reglamento Interno para evitar castigar inadecuadamente, y a efectuar campañas de prevención y capacitaciones sobre inteligencia emocional en el trabajo con el fin de que se sepa cómo reaccionar en circunstancias donde se presente *mobbing*.

En conclusión, los autores encuentran que, pese a existir algunas normas o leyes que intenten erradicar el *mobbing*, aún hay deficiencias a nivel internacional y nacional, ya que no todos los países abordan efectivamente este fenómeno.

1.6. Delimitación de la Definición de la Intención al Absentismo Laboral

Es necesario clarificar que la intención al absentismo hace referencia a la iniciativa del trabajador para ausentarse del centro laboral por distintas justificaciones (Carretero et al., 2011). De este modo, el origen del término ausentismo o absentismo proviene del vocablo “absentis” el cual significa separado, ausente y

lejano, en otras palabras, es el acto de abandonar las obligaciones del puesto laboral e incumplir las condiciones establecidas en el contrato del trabajo (Tatamuez-Tarapues et al., 2018).

Por otro lado, Gil-Monte (2002) define al absentismo laboral en relación con la cantidad de faltas que pueden ser justificadas o no. Senel y Senel (2012) sostienen, es la ausencia del personal que no ha sido planificada por la empresa, indistintamente de las razones o la duración de esta. De igual modo, Swarnalatha & Sureshkrishna (2013) designan que es la acción de no asistir al trabajo, estimada como inadecuada porque puede provocar efectos contraproducentes a casi todo tipo de organizaciones. Esto quiere decir, el absentismo ocasiona la disminución de productividad u otras conductas negativas, por ejemplo, distanciamiento mental o físico de las actividades laborales e incluso, inclinación a abandonar el trabajo (Gil-Monte, 2014). Entonces, se puede decir que este fenómeno debilita el éxito de la empresa (Valentine et al., 2019; Valentine et al., 2020).

Resulta pertinente indicar que la intención al absentismo laboral no cuenta con una fundamentación teórica, por tanto, es utilizado como una forma de evaluar el absentismo laboral (Gil-Monte, 2014). Por esta razón, es oportuno profundizar en los aspectos del absentismo laboral.

1.7. Modelo del Absentismo Laboral

1.7.1. Modelo de Steers y Rhodes

Propusieron el modelo de asistencia de los trabajadores debido a la escasa propuesta teórica sobre el absentismo, el cual era considerado consecuencia de la insatisfacción laboral. En ese aspecto, incorporan al absentismo voluntario e

involuntario, referido a la ausencia de deseo para asistir a trabajar y cuando la persona se encuentra limitada, sin elección, esto puede deberse a enfermedades o accidentes, responsabilidades familiares e inconvenientes con el transporte, respectivamente (Steers & Rhodes, 1978).

En este modelo, mencionan que la asistencia del personal o el absentismo provoca modificaciones en el entorno laboral y, al mismo tiempo, interviene en la motivación. Dentro del presente modelo, se especifican las dimensiones que influyen en la conducta de acudir al centro de trabajo, estos son:

Motivación de Asistir. Satisfacción laboral, conformada por el estrés en el trabajo, el horario, el estilo del líder, la carga laboral, la cantidad de personas en el área, las relaciones con los colegas y las oportunidades de ascenso dentro del entorno de trabajo; presiones para asistir, incluyen temas económicos, sociales o personales (contextos económicos y del mercado), el método de estímulos/premios, las reglas establecidas en el grupo, la ética personal y el compromiso organizacional.

Capacidad para ir al Trabajo. A pesar de que una persona tenga muchas ganas y motivos para presentarse al trabajo, pueden existir situaciones en las que, inevitablemente, estará limitada para asistir. Esto se puede dar en caso de enfermedades y accidentes, compromisos familiares, e inconvenientes para transportarse.

1.7.2. Modelo de Geurts

Planteó un modelo psicológico social, diseñado a través de un estudio para predecir el absentismo voluntario en los conductores de autobús, basándose en dos teorías a fin de brindar un enfoque teórico-deductivo que tenga una evaluación sobre

el absentismo en períodos anteriores/posteriores y focalizar la importancia de los procesos psicológicos sociales (Geurts, 1994). Estas teorías son las siguientes:

Teoría de la Comparación Social. Los trabajadores de un mismo centro laboral se adecúan a la regla predominante, cuestionando la importancia de sus creencias y adaptando varias conductas a las políticas/valores deseados con el propósito de atenuar la contradicción y establecer criterios compartidos sobre la asistencia, por ejemplo, acuerdo sobre un día libre (Festinger, 1954). Asimismo, las manifestaciones de enfermedad influyen de manera indirecta a la incidencia de ausencias (Geurts et al., 1994b; Miraglia & Johns, 2021).

Teoría de la Equidad. Adams (1965) expone que la percepción sobre las recompensas no está en proporción al trabajo que desarrolla el personal, produciendo emociones desagradables o resentimiento, desencadenando en un bajo compromiso organizacional, y finalmente, el colaborador opta por el absentismo laboral o la intención de rotación (Geurts et al., 1999).

Entonces, Geurts et al. (1994c) aseveraron que el absentismo entre los conductores de bus se presentaba por dos vertientes importantes: 1) acoplarse a las normas del grupo de trabajo, y 2) la percepción de desigualdad entre las actividades que realiza al igual que las recompensas facilitadas por la organización, pudiendo generar conflictos con los superiores.

En síntesis, el primer modelo explica la conducta de absentismo conforme a la motivación y a la capacidad, ya sea intrínseca o extrínseca, que tiene el trabajador para acudir a la organización, dicho modelo está fundamentado en la asistencia del colaborador. A diferencia del segundo, el cual se basa en un enfoque social que

investiga este comportamiento desde una percepción de inequidad comparada y tolerancia individual-grupal.

1.8. Causas del Absentismo Laboral

Del Boca y Parisi (2010) establecen que los principales factores son:

1.8.1. Institucionales

Aquellas personas que gozan de los beneficios proporcionados por el Estado y el Seguro Social tienen conocimiento de las prestaciones que les corresponden, por lo que resulta viable ausentarse a pesar del impacto directo y significativo en las entidades mencionadas, incluyendo las empresas.

1.8.2. Acuerdos Contractuales y Flexibilidad de la Organización

Contempla la cantidad de contratos temporales, parciales y especiales.

1.8.3. Características Individuales del Personal

Incluye el sexo, la edad, carga familiar, estado de salud, nuevo estatus económico, entre otras.

1.8.4. Cultura

Las conductas de los colaboradores están sujetas a la ubicación de la organización, calidad de la administración, al historial personal y a la dinámica del grupo.

1.8.5. Condiciones del Mercado

El absentismo se puede generar cuando existe una alta demanda de fuerza de trabajo, pero la recompensa ofrecida por la empresa es menor a lo esperado. No obstante, si existiese un marcado nivel de desempleo, el absentismo podría disminuir.

Mientras tanto, el agravamiento de la salud de los trabajadores puede propiciar el absentismo por enfermedad (Roelen et al., 2013). En este sentido, la artritis o las enfermedades cardiovasculares son variables predictoras del absentismo laboral y de costos muy altos para la empresa (Hernández-Martínez et al., 2020; Verstappen, 2015). A nivel psicológico, Jones-Berry (2013) asevera que las principales problemáticas para ausentarse son estrés, ansiedad y depresión. Otro estudio evidencia que el nivel de depresión en los últimos 28 días es perjudicial a la cantidad de absentismo por enfermedad (Johnston et al., 2019).

Cucchiella et al. (2014) mencionan que el absentismo es desencadenado por conflictos psicosociales que se manifiesta por un significativo deterioro en la relación empleador-trabajador, proponen 3 componentes que podrían influir: la falta de oportunidad de desarrollo y flexibilidad interna, el progreso limitado de la empresa, y una remuneración no acorde a la actividad realizada. Asimismo, Saidane et al. (2018) exponen que las condiciones de trabajo son las principales razones del absentismo laboral, estas son: larga duración de la jornada, puestos de trabajo poco convenientes y estrés en la organización.

Craft et al. (2017) proponen tres aspectos que predisponen y se relacionan con el absentismo laboral:

Físico. Incremento de las lesiones leves, lesiones de columna, reducción de la alimentación, agudización de la fatiga y/o exposición a enfermedades biológicas, infecciosas, físicas y químicas.

Psicológico. *Burnout*, acoso laboral, intensificación de la ansiedad, depresión, estrés, y poco equilibrio entre la vida laboral-personal.

Socioeconómico. Amplia contratación de personal temporal, alta rotación de los recién titulados, acentuación del número de licencias por enfermedad y absentismo.

Bennedsen et al. (2019) denota que el absentismo deriva de dos elementos: organizacionales, referido a los incentivos y a la cultura laboral, es decir, las empresas con mayores alicientes tienen menores tasas de absentismo, e individuales, referido a la motivación y a la ética. Adicionalmente, Berón et al. (2021) encontró que las variables independientes que más influyen en el absentismo laboral son pertenecer a un sindicato, el número de hijos, el sexo, el tipo de contrato, el nivel de estudio, estar casado y la antigüedad dentro de la organización; en cambio, el salario, el turno y la edad, lo hacen en menor proporción. Además, indican que ello dependerá del rubro y contexto en la que pertenezca la organización.

De esta manera, se puede concluir que el absentismo laboral tiene múltiples fuentes de origen: individuales, médicos, psicológicas, sociales, psicosociales y organizacionales.

1.9. Consecuencias del Absentismo Laboral

Goodman y Atkin (1984) desde una perspectiva diferente, intentan buscar un mejor entendimiento sobre las consecuencias (positivas o negativas), según las áreas involucradas, las cuales son: a) en el trabajador ausente, de manera positiva, minoración de estrés, ejecución de tareas no laborales, beneficios por compensación y cumplimiento de las normas para no asistir al trabajo; de forma negativa, pérdida del salario, procedimientos disciplinarios formales e informales, crecientes riesgos laborales y alteración de la percepción del centro de trabajo; b) en los compañeros de trabajo, de manera positiva, elaboración de diferentes actividades, desarrollo de competencias y pago por horas extras; de forma negativa, considerable carga de trabajo y riesgos por accidente, disputa con el trabajador que se ausenta y horas extras no solicitadas; c) en el grupo laboral, de manera positiva, más flexibilidad frente a los obstáculos en el trabajo y respuesta al absentismo, así como adecuado conocimiento sobre los diversos roles laborales en la empresa; de forma negativa, contratiempos de coordinación, decremento de la productividad y aumento de accidentes; d) en la organización, de manera positiva, discernimiento y tolerancia de la fuerza laboral; de forma negativa, alza de costos, baja productividad, incremento de accidentes y quejas en el trabajo; e) en el sindicato, de manera positiva, fortalecimiento de poder y solidaridad entre los trabajadores; de forma negativa, posicionamiento debilitado e inflación de costes en los procesos de reclamación; f) en la familia, de manera positiva, oportunidad para tratar enfermedades, problemas de salud, dificultades con los hijos y/o conservar los recursos económicos del matrimonio; de forma negativa, pérdida de los ingresos del cónyuge, decaimiento del prestigio laboral y agravamiento de los problemas con los hijos; g) en la sociedad, de

manera positiva, participación de las políticas en la comunidad, reducción del estrés laboral y problemas de salud mental, minoración de enfrentamientos con la pareja; de forma negativa, pérdida de la productividad.

En otra dirección, las secuelas encontradas en el absentismo laboral son los daños en el bienestar del trabajador, abarcando perjuicios físicos, mentales y emocionales. Por ello, el absentismo es entendido como un modo de conducta inadecuada por los demás trabajadores y empleadores, quienes le dan una connotación negativa (Johns, 2008). Dichas atribuciones respecto al absentismo pueden ocasionar pugnas entre los trabajadores y la gerencia (Johns, 2015).

En el estudio de Gustafsson y Marklund (2011) encontraron que el absentismo por enfermedad provoca una salud deteriorada, complicaciones físicas-médicas, bajo bienestar de la salud mental y déficit en la capacidad para el trabajo.

De acuerdo con lo encontrado, los autores manifiestan que existe poca investigación respecto a las consecuencias del absentismo laboral, centrándose más en las causas de esta variable. Aun así, se puede evidenciar que el absentismo daña a la organización y a los colaboradores en distintas áreas de su vida, por tal motivo, es un tema importante de investigar y se debe valorar en la gestión de la organización.

1.10. Tipos de Absentismo Laboral

Fitzgibbons y Moch (1980) establecen tres tipos de absentismos: a) justificadas, son las que no perjudican al trabajador, es decir, la organización mantiene la confianza en él y, por lo tanto, no afectará a las futuras oportunidades o ascensos que se presenten; b) no justificadas, ocurre cuando los colaboradores que

faltan con regularidad sin una razón válida son considerados poco responsables y, por ende, podrían tener desenlaces agravantes; c) por enfermedad, se destaca porque el personal que usualmente se enferma pueden ser percibidos menos confiables por las restricciones físicas y las inasistencias por enfermedad, a menudo cuestionadas por su poca credibilidad.

Blau y Boal (1987) clasifican el absentismo de la siguiente manera: 1) médico, se genera por eventos poco frecuentes e imprevisibles (enfermedad, lesión, agotamiento y obligación familiar); 2) para el desarrollo profesional, estrategia que utiliza el trabajador para cumplir las funciones con relación a la profesión, esto puede ser en beneficio de la organización o no; 3) normalizado, la acción de faltar dependerá de las reglas establecidas por la empresa (Este tipo de absentismo es valorado de modo justificado y constante, puesto que tendrá patrones específicos); 4) calculado, el asalariado hace uso de una cierta cantidad de faltas justificadas y no justificadas permitidas por el grupo de trabajo a fin de cumplir o modificar el contrato social implícito.

Badubi (2017) nombra dos tipos de absentismo: el autorizado (planificado y admitido con antelación) y el no planificado (“absentismo culpable”, es perjudicial y costoso para la empresa). De igual forma, Velásquez et al. (2019) establecen dos tipos de absentismo laboral: programado, implica un previo permiso y no programado, este puede ser justificado (descanso médico) o injustificado (con aviso, sin aviso, y debilitamiento leve de la salud).

Los autores utilizan a través de sus investigaciones diversas especificaciones para clasificar al absentismo laboral; no obstante, se observa que, en general, están divididos en justificado y no justificado.

2. Evidencias empíricas

Inicialmente, se ejecutó la búsqueda de estudios nacionales en la base científica de datos e investigaciones Alycia Concytec desde el año 2018 a 2022 para identificar si existía relación entre el *mobbing* y la intención al absentismo laboral en el Perú, pero no se encontró fuente alguna en la que se halle ambas variables en una misma investigación.

En el plano internacional, la investigación de Warda et al. (2021) evaluaron la relación entre el *mobbing* y el absentismo en 180 colaboradores del área de enfermería en Egipto, 148 (82,2%) mujeres y 32 (17,8%) varones, según el tiempo de experiencia 45 (25%) se encontró por debajo de 5 años, 37 (20,6%) entre 5-10 años y 98 (54,4%) más de 10 años. Para recolectar los datos se empleó el *Workplace Violence Questionnaire* y el *Absenteeism Questionnaire*. Se demostró una correlación positiva de magnitud baja entre el *mobbing* y el absentismo. Para concluir, los autores recomendaron instaurar e incrementar una normativa que regule el acoso dentro del trabajo y capacitar al personal de enfermería para actuar en contra de la violencia.

Magee et al. (2017) elaboraron un estudio para verificar si existía relación entre el *mobbing* y el absentismo. Se contó con 500 colaboradores australianos, 299 (59,8%) varones y 201 (40,2 %) mujeres, con horarios de trabajo de 1-15 horas (15,8%), 16-34 horas (20,8%), 35-44 horas (39,8%) y ≥ 45 horas (5,8%). Para medir

el absentismo se usó un autorreporte con la siguiente pregunta: "En los últimos 12 meses, ¿Ha solicitado permiso por enfermedad?", a aquellos que respondieron sí, se les hizo una pregunta de seguimiento para que reporten el número de días de descanso por enfermedad. El instrumento que midió el *mobbing* fue el NAQ-Revisado de 22 ítems. Se halló que sí existe una asociación entre el *mobbing* y el absentismo, puesto que, un considerable grado de *mobbing* podría acrecentar el absentismo. Por último, refiere que los resultados tienen grandes implicaciones para la prevención y la gestión del *mobbing*.

Por su parte, Molina y Jung (2015) realizaron un estudio para encontrar la asociación entre el *mobbing* y el absentismo laboral. La muestra fue de 89 mujeres del área de enfermería de un centro médico privado, 24 licenciadas y 65 auxiliares, con edades entre 18 a más de 46 años. Se utilizó el Cuestionario de Cisneros para la evaluación de las consecuencias del *mobbing*, agregándole 4 preguntas que cuantificaban el absentismo laboral. Concluyeron que cuando las participantes experimentaban el *mobbing* tenían intenciones de absentismo laboral. Por tal razón, recomiendan impulsar de forma constante la información sobre el *mobbing* para concientizar sobre sus repercusiones en la organización y en los trabajadores.

El estudio planteado por Figueiredo-Ferraz et al. (2012) analizaron la existencia de relación entre el *mobbing* y la intención al absentismo laboral en 422 colaboradores españoles, de los cuales 328 (78,8%) eran mujeres con edades de 22 a 70 años. En relación con la ocupación, el 76% era personal fijo y el 24% temporal. Para medir el *mobbing* utilizaron el Inventario de Leymann de Terrorización Psicológica y Cuestionario de Actos Negativos, adheridos en la batería de pruebas UNIPSICO. Por otra parte, la intención al absentismo fue examinada con la escala

de Inclinación al absentismo. Encontraron que el *mobbing* y la intención de absentismo laboral tienen una relación positiva y significativa. Para finalizar, sugieren que la intención al absentismo es consecuente del *mobbing* y, por lo tanto, debe ser incluido en modelos interventivos psicosociales del trabajo.

Einarsen et al. (2009), llevaron a cabo un estudio de validación del Cuestionario de Actos Negativos Revisado (NAQ-R) para la medición del *mobbing* centrándose en la incidencia, la fundamentación y los efectos del acoso laboral. En esta línea, los autores manifiestan que el cuestionario debería asociarse con altos períodos de licencia por enfermedad, rendimiento laboral reducido e intención al absentismo laboral. La población fue conformada por 2764 (54,8%) hombres y 2508 (47,6%) mujeres, con edad media para la muestra de 40.2 años. Dentro del cuestionario se puede encontrar las mediciones de Exposición al *mobbing*; Absentismo, Intención de baja y Desempeño laboral; Salud mental y psicosomática; Calidad psicosocial del ambiente de trabajo y Liderazgo. Finalizan en que el instrumento posee una buena validez de constructo y una excelente consistencia interna. En cuanto a la asociación entre el *mobbing* y la intención al absentismo laboral (ausentismo por enfermedad) evidencia un nivel bajo de significancia.

3. Planteamiento del problema

La violencia en el lugar de trabajo es un fenómeno universal en crecimiento que está presente en prácticamente todos los sectores y afecta a todo el personal (Hasan et al., 2018; Heddar et al., 2022). En este ámbito, la violencia representa una amenaza para el bienestar y la dignidad del trabajador, al mismo tiempo, resulta perjudicial en el entorno laboral (Varghese et al., 2021). Según la Organización

Internacional del Trabajo (OIT, 2020), la violencia y el *mobbing* pueden ser considerados como un tipo de abuso contra los derechos humanos. Por tanto, el impacto de la violencia no se da únicamente en los colaboradores y los empleadores, sino que tiene un efecto colateral negativo en las familias, la economía y la sociedad (Chen et al., 2022). Aunque esto se ha convertido en un asunto preocupante a nivel global, la verdadera magnitud del problema es incierta, debido a la escasez de evaluaciones en contextos específicos, al limitado conocimiento sobre las características de cada grupo profesional y a la falta de conciencia sobre el tema (Lim et al., 2022; Pina et al., 2022).

El *mobbing* es una forma de violencia expresada dentro de cualquier comportamiento que busca alarmar, degradar, humillar, irritar o insultar verbalmente a otra persona; abarcando, el acoso, los gestos, las intimidaciones y las palabras ofensivas. Por tal razón, es un grave problema de salud pública (Lim et al., 2022; Ng & Chan, 2021).

En ese sentido, los reportes de una muestra nacional en trabajadores estadounidenses indicaron una prevalencia del 39% que sufren *mobbing*, el 22% lo presencia, por lo cual, el 61% se ve afectado (Workplace Bullying Institute [WBI], 2021). En un estudio de distintos países de habla hispana se encontró una mayor prevalencia de *mobbing* en los colaboradores costarricenses, seguido por peruanos y chilenos (Pando et al., 2016). Cabe destacar que en Latinoamérica el *mobbing* varía según el país y la ocupación (Ansoleaga et al., 2015).

Centrándonos en el personal farmacéutico, las actividades laborales que realizan están vinculadas a servicios asistenciales: evaluar la necesidad de medicar a los pacientes, supervisar el avance en el tratamiento, brindar consejería farmacéutica, asesorar al paciente y/o las personas que quedan a su cargo, incentivar

el autocuidado e incrementar la adherencia al tratamiento (Calvo et al., 2022). Sumado a esto, ejecutan actividades de logística, seleccionando, acondicionando y distribuyendo los productos farmacéuticos y, actividades administrativa - operativa, adquiriendo, recepcionando, almacenando, distribuyendo, al igual que comercializando los productos (Salazar et al., 2012). Paralelamente, se encuentran expuestos a condiciones inadecuadas de trabajo: falta de oportunidades, ausencia de línea de carrera, omisión de reconocimiento, bajo salario, entorno laboral poco fraterno, carencia de representación en áreas importantes, desaprovechamiento de los conocimientos y habilidades que poseen, laborar en turnos nocturnos; y a otros componentes, insatisfacción con el ambiente laboral, edades en el trabajo entre 19 a 40 años, ser ayudante de farmacia, y tener algún nivel de preocupación asociado al *mobbing* (Aspden et al., 2021; ElHadidy & El-Gilany, 2020; Mak et al., 2013). Además, cortos períodos de descanso, deficiente apoyo del personal, baja cantidad de tiempo para concluir las funciones y alta demanda de trabajo, podrían ser motivos para que las personas que laboran en farmacias de cadena perciban de manera negativa el clima organizacional y el flujo del trabajo (Clabaugh et al., 2021; Mak et al., 2012; Tsao et al., 2015).

Desde este panorama, el *mobbing* es un problema en el personal farmacéutico que requiere contrarrestar la ineficaz acción para prevenir y/o gestionarlo, así como proporcionar el apoyo necesario a la víctima (Peterson et al., 2011). Teniendo en cuenta lo descrito, se han encontrado investigaciones que evidencian la presencia del *mobbing* en esta población (ElHadidy & El-Gilany, 2020; Khalid et al., 2020). Por esta razón, se amerita intervenciones preventivas, especialmente en esta muestra (Chippis & McRury, 2012; Meloni & Austin, 2011; Pate & Beaumont, 2010).

Por otro lado, la intención al absentismo se explica a partir de la motivación que tiene el trabajador para inclinarse en ausentarse de su actividad laboral por diferentes razones (Carretero et al., 2011). En esta dirección, el absentismo puede ser definido con relación al número de faltas justificadas o no por parte del trabajador; en el caso de ser justificadas, puede ser sustituido por otro con menos nivel de experiencia lo que conlleva a un incremento de costes de personal para la organización; en el caso de las faltas no justificadas, estas se dan cuando existe una inequidad entre la organización y el trabajador, disminuyendo así la motivación (distanciamiento mental o físico de las actividades laborales) y aumentando el deseo de abandonar el trabajo (Gil-Monte, 2014). Esta problemática se puede evidenciar en algunos estudios en el personal farmacéutico (Amin & Chenwing, 2017; Bala et al., 2021).

En el Perú este tipo de investigación no se ha planteado y pareciera ser pertinente proponerlo en el personal farmacéutico en vista de que es un entorno laboral sensible a estos fenómenos. Por lo tanto, se plantea la siguiente formulación:

¿Existe asociación entre el *mobbing* y la intención al absentismo laboral en el personal farmacéutico de una empresa privada de Lima Metropolitana?

4. Objetivos de la Investigación

4.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre el *mobbing* y la intención al absentismo laboral en el personal farmacéutico de una empresa privada de Lima Metropolitana.

4.2. Objetivos específicos

Determinar la diferencia entre el *mobbing* y la intención al absentismo laboral según el sexo.

Determinar la diferencia entre el *mobbing* y la intención al absentismo laboral según el tipo de contrato.

5. Hipótesis

5.1. Hipótesis general

Existe relación entre el *mobbing* y la intención al absentismo laboral en el personal farmacéutico de una empresa privada de Lima Metropolitana.

5.2. Hipótesis específicas

Existen diferencias estadísticamente significativas en el *mobbing* y la intención al absentismo laboral según el sexo.

Existen diferencias estadísticamente significativas en el *mobbing* y la intención al absentismo laboral según el tipo de contrato.

5.3. Variables de Estudio y Definición Operacional de las Variables

5.3.1. *Mobbing*

Definición Constitutiva. Ocurre cuando una persona está sujeta a una serie de actos negativos y/u hostiles o conductas asociadas a la exclusión y/u opresión en el trabajo (Agervold & Milkelsen, 2004).

Definición Operacional. Es definido a través de cinco ítems, estos reflejan la incidencia del *mobbing* obtenidas en el *The Luxembourg Workplace Mobbing Scale*

(Steffgen, et al., 2019). El cual es medido por una escala tipo Likert, que cuenta con las opciones de: “Casi todo el tiempo” (5), “A menudo” (4), “Algunas veces” (3), “Raramente” (2) y “Nunca” (1). Además, las calificaciones más altas reflejarían niveles superiores de exposición al *mobbing*.

5.3.2. Intención al Absentismo

Definición Constitutiva. Gil-Monte (2002) propone un acercamiento conceptual a la intención al absentismo laboral señalándola como la intención que tiene el trabajador no asistir a su trabajo, no necesariamente involucra algo previsible o justificado.

Definición Operacional. Esta variable se explica a partir de la presencia de 4 ítems obtenidos en la subescala de UNIPSICO (Gil-Monte, 2014), los cuales fueron adaptados del estudio de Geurts et al. (1994a). Los ítems señalan la motivación que tiene el trabajador para asistir al ambiente laboral, considerando 4 vertientes (problemas personales, no sentirse bien, preferir quedarse en casa y estar cansado por el trabajo). Siendo medidos en un rango de 5 puntuaciones: “Nunca” (0), “Probablemente no” (1), “No lo sé” (2), “Probablemente sí” (3) y “Siempre” (4) (Figueiredo-Ferraz et al., 2012).

CAPÍTULO 2: MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Se utilizó un tipo de investigación básico, para Sánchez-Carlessi y Reyes (2021) los estudios básicos buscan mejorar la comprensión teórica de los fenómenos o problemáticas de investigación.

El enfoque de investigación del presente estudio fue cuantitativo, para Hernández et al. (2014) las investigaciones con enfoque cuantitativo implican la consecución de pasos determinados, se establecen objetivos, hipótesis y se delimitan las variables; del mismo modo, se realiza la medición de estas, el análisis estadístico de los resultados, y posterior a la comprobación de las hipótesis planteadas, se extraen conclusiones entorno a ellas.

Por otro lado, el diseño investigativo es no experimental debido a que no se manipularon las variables; asimismo, es transversal (transeccional) puesto que la recolección de datos se realizó en un único momento. Además, es de estrategia asociativa correlacional simple debido a que exploró ambas variables sin utilizar una variable control (Ato et al., 2013).

2.2. Participantes

La población de estudio fueron farmacéuticos de una empresa privada ubicada en Lima Metropolitana. Como criterios de inclusión, se consideraron personas que cuenten con el grado académico de bachiller y con experiencia laboral

mayor a 6 meses en su actual puesto. Como criterios de exclusión, se tuvo en cuenta a los participantes que hayan denegado el consentimiento informado.

Para delimitar la cantidad muestral se utilizó el programa GPower version 3.1.9.7 (Faul et al., 2007; Faul et al., 2009). Se empleó el tallo de una cola, un error estadístico de .05, una potencia estadística de .95 y tomando en cuenta estudios previos, se delimitó una magnitud de asociación de .22. El resultado obtenido fue de 219 participantes.

El muestreo fue no probabilístico de tipo intencional (Otzen & Manterola, 2017). Los participantes estuvieron conformados por 382 farmacéuticos siendo de género masculino (n= 288, 75.4%) y femenino (n= 94, 24.6%) con edades entre 30 a 68 años (M= 37; DE= 5.96). En relación con el lugar de nacimiento, pertenecientes a Lima (n= 177, 46.3%) y fuera de Lima (n=205, 53.7%), respecto al estado civil se encontraron, solteros (n= 149, 39.0%), casados (n=88, 23.0%), divorciados/separados (n=28, 7.3%), convivientes (n=117, 30.6%), y finalmente, el tipo de contrato fue determinado (n= 334, 48%) e indeterminado (n= 48, 12.6%).

2.3. Medición

2.3.1. The Luxembourg Workplace Mobbing Scale (Steffgen et al., 2019)

En su versión original el LWMS (Steffgen et al., 2019) presenta cinco ítems que hacen alusión a las formas de comportamiento de acoso, estas son: “*criticized*”, “*ridiculed*”, “*absurd duties*”, “*ignored*” (basadas en *Leymann Inventory of Psychological Terrorization [LIPT]*, 1996) y “*conflicts*”. En esta escala no se incluyó las limitaciones del tiempo con relación a los ítems, por ejemplo, “en los últimos 12

meses”. La interpretación de los ítems se da en una Escala de Likert de cinco puntos que va de “Nunca” (1) a “Casi todo el tiempo” (5), en el que las puntuaciones más altas revelan un mayor nivel de exposición al *mobbing*, y puede ser auto administrada con una duración de 15 a 20 minutos aproximadamente.

En el estudio original, para la validez de la estructura interna fue aplicado un análisis factorial confirmatorio con índices de ajuste favorables ($\chi^2= 22.770$, RMSEA= .49 (IC90%= .033, .65), SRMR= .22, CFI= .978) y cargas factoriales aceptables $>.40$ tanto para la muestra total como los tres idiomas (francés, alemán y luxemburgo). Sobre la confiabilidad, la consistencia interna fue verificada con el alfa de Cronbach, encontrando valores aceptables para la escala total ($\alpha = .73$) y para los idiomas (Luxembourgish $\alpha = .76$, French $\alpha = .71$, German $\alpha = .73$).

2.3.2 Absenteeism (Geurts et al., 1994a)

Absenteeism en su versión original (Geurts et al., 1994a), muestra 25 ítems, divididos en las variables de “*Disadvantageous inequity*” (11 ítems), “*Resentment*” (5 ítems), “*Group absence norm*” (4 ítems), “*Personal absence norm*” (4 ítems) y “*Absence frequency*” (medido objetivamente a través de registros de los últimos 12 meses). Las escalas son interpretadas de manera dependiente y las variables son calificadas por medio de un rango de escalas que oscila de manera individualizada.

La escala por utilizar en la presente investigación será “*Group absence norm*” (Geurts, 1994) en la versión al español por Gil-Monte (2016) denominada “Inclinación al absentismo”, tomada de la subescala de la Batería de Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSIICO) (Gil-Monte, 2014). La escala está conformada por cuatro ítems que reflejan los motivos del colaborador para no acudir al ambiente de trabajo, estos son: situaciones personales, no sentirse

demasiado bien, querer permanecer en casa y agotamiento laboral. En la calificación se utilizó una escala de frecuencia equivalente a cinco puntos, que va de “Nunca” (0) a “Siempre” (4).

Con el propósito de validar, Gil-Monte (2016) justifica su uso tomando en cuenta el estudio precedente de Geurts (1994), quien elabora un análisis factorial exploratorio para el análisis de la estructura interna, e identifica 4 ítems que poseen fuertes cargas factoriales. En el estudio de Figueiredo-Ferraz et al. (2012), la confiabilidad de la escala fue verificada a partir de la consistencia interna con el alfa de Cronbach, encontrando un valor aceptable ($\alpha = .78$).

2.4. Procedimiento

Para la recolección de datos, se estableció contacto con el gerente del Área de Recursos Humanos de la empresa, quien brindó la autorización y las facilidades para evaluar al personal farmacéutico, dicho permiso se obtuvo gracias a los acuerdos que se plantearon. De esta manera, la evaluación fue de forma virtual enviando un enlace de Google Forms, teniendo en cuenta que se llevó a cabo durante el horario de trabajo de 6:00 am a 9:00 pm. Previo a la resolución de los cuestionarios, se determinaron las normas para que el personal farmacéutico pueda verificar y aprobar el consentimiento informado.

2.5. Aspectos Éticos

Se compartieron pautas específicas para que los participantes puedan leerlas detenidamente y tengan la opción de aceptarlas de manera voluntaria o no ser participe del presente estudio. Dichas pautas se precisaron en el consentimiento informado, documento que comprendió no solo información sobre el objetivo de la

investigación, los instrumentos que se les aplicó (tanto el número de ítems como duración), sino también, la importancia de los participantes en el trabajo investigativo, la confidencialidad de sus datos, la libertad que poseen de aceptar o no ser parte del estudio, y la ausencia de cualquier daño que vulnere su integridad, priorizando los aspectos éticos establecidos en la Declaración de Helsinki.

2.6. Análisis de datos

En la escala de intención al absentismo se utilizó la validez por medio de la estructura interna a través del análisis factorial exploratorio. A fin de definir la cantidad de componentes se aplicó el método de extracción factorial de mínimos residuales con rotación oblimin. El número de factores se determinó a partir del análisis paralelo de Horn (1965). Después, se verificaron los índices de ajuste general considerando el χ^2 df, $p < .001$; TLI $> .95$ (Ullman, 2001); RMSEA $< .05$ (IC90%; Yu & Muthen, 2002). Sobre las cargas factoriales, se espera que sean mayores a .40 (Brown, 2015).

Para la confiabilidad, se comprobó la consistencia mediante el coeficiente Omega esperando valores mayores al .70 (McDonald, 1999).

Los estadísticos descriptivos fueron analizados según la Media (M), Desviación Estándar (DE), Asimetría (g1) y Curtosis (g2).

Para el análisis de la distribución de los ítems se utilizó la prueba de normalidad multivariada teniendo en cuenta los valores -2, +2, el cual fue evaluado en la asimetría y la curtosis (Bandalos y Finney, 2010).

Considerando las dificultades en el empleo del coeficiente Spearman cuando se rechaza la normalidad de variables, se procedió a seleccionar el estadístico de

correlación Pearson con la finalidad de contrastar la hipótesis de investigación general. De esta manera, se emplearon los parámetros planteados por Cohen (1988), los cuales $r < .10$ hacen referencia a un tamaño pequeño; $.10 \leq r < .30$ es proporcional a un tamaño mediano; y $r \geq .30$ cuando el tamaño del efecto es grande.

Adicionalmente, se estableció una comparación entre el sexo y el tipo de contrato de los trabajadores por medio del estadístico de la U de Mann Whitney esperando valores $< .05$ para indicar la presencia de las diferencias. Aunado a este procedimiento, se analizó la magnitud según Cohen (1988) en el que los valores menores a $.20$ indican la ausencia de un efecto, entre $.21$ a $.49$ un efecto pequeño, entre $.50$ a $.70$ un efecto moderado y un valor mayor a $.80$ un efecto grande.

CAPÍTULO 3: RESULTADOS

3.1. Validez de estructura interna

El promedio de respuesta de los ítems supuso poca intención de ausentarse al trabajo, debido a que la selección de estos fue entre el rango de 0 a 1. En todos los ítems, se apreció una elevada dispersión de datos. Sobre la asimetría, fue positiva en todos los casos, siendo más pronunciado en el ítem 2. En el caso de la curtosis el ítem 2 y 3 fueron de tipo leptocúrtico y en el caso del ítem 1, tuvo una aproximación platicúrtica.

Para el análisis factorial exploratorio, se encontró un nivel de significancia con la prueba de esfericidad de Bartlett ($\chi^2=300$; $df = 6$; $p<.001$) y un KMO aceptable (.664). La cantidad de varianza fue de 37%. Sobre los índices de ajuste para valorar el modelo fueron aceptables: RMSEA= .000 (IC= .000, .095); TLI= 1.00. Sin embargo, a excepción del ítem 1 ($\mu= .258$), las cargas factoriales fueron mayores a .40. En ese sentido, se procedió a retirar dicho ítem, encontrando una mejora en el modelo propuesto y un monto de varianza de 47.2%; por último, los índices de ajuste se conservaron al igual que las cargas factoriales.

Tabla 1

Descriptivos y cargas factoriales de la escala de intención al absentismo

	M	DE	g1	g2	μ con ítem 1	μ sin ítem 1
Ítem 1	1.50	1.52	.371	-1.50	.258	
Ítem 2	.26	.76	3.11	9.25	.656	.650
Ítem 3	.48	1.01	2.15	3.65	.895	.917
Ítem 4	.73	1.14	1.37	.66	.563	.548

Notas: M= Media, DE= Desviación Estándar, g1= asimetría, g2= curtosis; μ = cargas factoriales

3.2. Confiabilidad mediante la consistencia interna

La confiabilidad fue menor al criterio esperado ($\omega = .757$). A pesar de ello, ante el retiro del ítem 1, la confiabilidad mejora ($\omega = .780$).

3.3. Análisis principales

3.3.1. Análisis Descriptivo

En relación con el *mobbing* se obtuvo una asimetría con orientación positiva, y una elevada leptocurtosis, lo que involucra una poca concentración de datos con respecto a la media. En el caso de la Intención al absentismo, la asimetría fue positiva y presentó una elevada leptocurtosis lo que supone una mayor concentración de datos.

Según la evaluación de la normalidad, se tomó en cuenta que esta fue rechazada considerando la presencia de elevada curtosis tanto para *mobbing* e intención al absentismo.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos

	M	DE	g1	g2
<i>Mobbing</i>	7.52	2.42	1.43	2.84
Intención al absentismo	2.96	3.09	1.38	2.29

Notas: M= Media; DE= Desviación Estándar; g1= Asimetría; g2= Curtosis

3.3.2. Análisis de Correlación

En la Tabla 3, se halló que el *Mobbing* y la Intención al absentismo tienen una asociación positiva de baja magnitud.

Tabla 3

Correlación entre el *mobbing* y la intención al absentismo.

	Intención al absentismo
<i>Mobbing</i>	.232***

***p <.001

3.3.3. Análisis de Comparación

En la Tabla 4, se aprecia que no fueron estadísticamente significativos los resultados sobre las diferencias en el género en cada una de las variables $p > .05$.

Tabla 4Diferencias según el sexo entre el *mobbing* y la intención al absentismo

	Hombres		Mujeres		<i>U</i>	<i>p</i>	<i>d</i>
	(n= 288)		(n= 94)				
	M	DE	M	DE			
Intención al absentismo	2.89	3.03	3.18	3.28	-.795	.427	-.094
<i>Mobbing</i>	7.49	2.43	7.61	2.41	-.406	.685	-.048

Nota: U = Estadístico, p = nivel de significancia; d= d de Cohen

En la Tabla 5, al comparar el tipo de contrato (determinado e indeterminado), los resultados encontraron un rechazo de las diferencias en cada una de las variables.

Tabla 5Diferencias según el tipo de contrato entre el *mobbing* y la intención al absentismo

	Determinado		Indeterminado		<i>U</i>	<i>p</i>	<i>d</i>
	(n= 48)		(n= 334)				
	M	DE	M	DE			
Intención al absentismo	2.40	2.70	3.04	3.14	1.356	.176	.209
<i>Mobbing</i>	7.71	2.57	7.49	2.40	-.581	.561	-.089

Nota: U = Estadístico, p = nivel de significancia; d= d de Cohen

CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la asociación entre el *mobbing* y la intención al absentismo laboral en el personal farmacéutico de una empresa privada de Lima Metropolitana. Preliminarmente, se desarrolló la validación de la escala de intención al absentismo laboral, obteniendo resultados adecuados para su uso en este grupo de trabajadores. Referente al análisis principal, se demostró que el *mobbing* tuvo una asociación positiva con la intención al absentismo. Por otra parte, se encontró una ausencia de asociación según la variable de género y el tipo de contrato.

Referente a los resultados de la validación de la escala de intención al absentismo, este es el primer estudio de validación aplicado en el escenario latinoamericano por lo que se procedió en elaborar un análisis factorial exploratorio. Como resultado, se encontró que el ítem 1 (¿Comunicaría que se encuentra enfermo/a, cuando no se encuentra demasiado bien, para no ir al trabajo?) demostró una baja carga factorial. Al analizar teóricamente dicho ítem, se sigue la línea de Steers y Rhodes (1978) quienes explican que ausentarse es la conducta final y que ocurre cuando no se dispone de otra alternativa. En sintonía con esta información, puede concluirse que, cuando el personal farmacéutico experimenta alguna enfermedad, esto incentiva a que cumpla con su responsabilidad laboral, por lo que la intención no es una opción para considerar. En consecuencia, se procedió a retirar dicho ítem para los demás análisis quedando una versión de tres que demostró niveles apropiados de validez en su y confiabilidad.

En cuanto al objetivo general, los resultados confirman que el *mobbing* y la intención al absentismo se correlacionan positivamente con una baja magnitud. Se

sostiene entonces que una persona experimente al experimental mobbing incrementará su intención de ausentarse de su trabajo. Este resultado es similar a los reportes previos (Einarsen et al., 2009; Figueiredo-Ferraz et al., 2012; Magee et al., 2017; Molina & Jung, 2015; Warda et al., 2021) y se alinea a la fundamentación teórica que señala al *mobbing* como un antecedente del absentismo (Cooper et al., 2008; Einarsen et al., 2020; Hauge et al., 2010; 2011).

En el área de salud, la interacción que mantienen los profesionales con diversas personas, así como la propia exigencia del ambiente laboral y las inadecuadas relaciones entre los compañeros de trabajo, los pacientes y familiares propicia que estén más expuestos al *mobbing*, (Kabbash & El-Sallamy, 2019; Durmus et al., 2018). En el personal farmacéutico, existen diversas causas que se asocian al *mobbing*, por ejemplo, el proceso de reclutamiento, el incremento de las ventas y las restricciones de la cadena de abastecimiento, generando una percepción de trabajo deficiente que a su vez puede conllevar a la insatisfacción. Asimismo, se ha de tener en cuenta que los farmacéuticos suelen exponerse a la frustración que se genera en los clientes al esperar por mucho tiempo, que no sean atendidas sus exigencias y que reciban un inadecuado asesoramiento, esto se ha podido acentuar a causa de la pandemia. En suma, las dificultades para el abastecimiento, el aumento de carga de trabajo, las rutinas laborales y el comportamiento hostil de los usuarios (agresiones verbales, físicas y amenazas) son algunos motivos por los cuales el *mobbing* podría llevarse a cabo (Allinson et al., 2022; Bhagavathula et al., 2022; FitzGerald & Reid, 2012; Jovičić-Bata et al., 2021; Khalid et al., 2020).

Referente al análisis de comparación de grupos según el sexo no se encontró diferencias estadísticamente significativas en el *mobbing* y en la intención al

absentismo. No obstante, existen investigaciones que indican que las mujeres presentan mayor experiencia de *mobbing* a diferencia de los hombres (Del Piño, 2020; Chan et al., 2019; Misawa et al., 2019; Weldehawaryat et al., 2020). Otros estudios plantean el rechazo de estas diferencias (Botha, 2019; Brewer et al., 2020; Çam & Ustuner, 2021; Erwandi et al., 2021; Gillespie et al., 2016; Tomaszewska et al., 2022). Puede decirse que no existe una claridad de resultados, y en efecto, algunos autores asumen que la experiencia de *mobbing* en relación con el género, está sujeto a las condiciones culturales y el contexto laboral (Alfano et al., 2021; Darko et al., 2019; Sun et al., 2022; Yang & Zhou, 2020).

Agregado a ello, la aparición del *mobbing* dependerá de la atención o la intervención que se realice dentro del entorno laboral, por ejemplo, ambientes laborales que prioricen a la persona, infraestructuras apropiadas, capacitación en grupo dentro de la empresa, comunicación fluida, etc. Del mismo modo, la principal causa de imprecisión de resultados reside en que la mayor parte de los estudios empíricos del *mobbing* se enfocan en la percepción de la víctima, es decir, a nivel subjetivo y esto puede no coincidir de manera objetiva (Çam & Ustuner, 2021; Otterbach et al., 2021). Esta respuesta también puede estar vinculada con la intención al ausentismo porque a pesar de que existen estudios en donde se indican mayor absentismo en mujeres (Antczak & Mischczyńska, 2021; Vialatte et al., 2022), se encuentran otros en los que confirman la ausencia de diferencias según el sexo (Obiero et al., 2017; Velásquez et al., 2017).

Los resultados encontrados en el presente trabajo investigativo aplicado en el personal farmacéutico de Lima Metropolitana pueden corresponder a las condiciones laborales equiparables que experimentan varones y mujeres, quienes comparten los

mismos roles (atención, consejería al servicio del público, logística y acondicionamiento de productos). Además, el supervisor a cargo es seleccionado a partir de criterios vinculados a la presencia de adecuadas relaciones interpersonales y efectividad en el trabajo, lo que supone un trato horizontal con el personal a cargo, generando un ambiente adecuado. Esta situación también tiene un impacto en la ausencia de diferencias según la intención al ausentismo.

En relación con el análisis comparativo según el tipo de contrato, este fue rechazado dado que no se encontró diferencias estadísticamente significativas según el *mobbing* y la intención al absentismo. Estudios previos reportan la existencia de diferencias entre el tipo de contratación y el *mobbing* (Hong et al., 2022; Kamto et al., 2022; Norton et al., 2017). Sin embargo, los resultados no son del todo esclarecidos pues otros reportes descartan estas diferencias indicando que son las condiciones de trabajo una fuente importante que reduce la exposición al *mobbing* (Badenhorst & Botha, 2022; Niedhammer et al., 2022; Gillespie et al., 2016; Rosander et al., 2022). Es más proclive que el *mobbing* se desarrolle en contextos de trabajo que poseen una deficiente calidad psicosocial, inestabilidad laboral y flexibilidad de la demanda de bienes y servicios (las empresas buscan contratos con menores costos para aminorar pérdidas económicas); de modo que, los factores organizacionales (ambiente laboral agradable, contar con el soporte de los colegas, etc) e individuales (herramientas para afrontar, ajustarse y responder al entorno) pueden influir en la disminución de este (Brunjes, 2021; Castellini et al., 2022; Flood, 2017; Giménez et al., 2021; Leach et al., 2020; Rönblad et al., 2019). Por consiguiente, en el presente estudio, pese a que los contratos de trabajo se diferencian según el tiempo de estancia, priman las condiciones y derechos a los cuales está sujeto el trabajador a

vivenciar durante su estancia laboral.

Referente a los estudios encontrados entre el tipo de contrato y la intención al absentismo, se encuentra que los contratos determinados muestran mayor absentismo laboral a diferencia de los contratos indeterminados (Aguirre y Moreno, 2018; Ferrer et al., 2016; Restrepo y Salgado, 2013). La ausencia de estas diferencias en el presente estudio podría deberse a que tanto los trabajadores con contrato determinado como indeterminado cuentan con oportunidades de desarrollo laboral y profesional relacionado con la línea de carrera, charlas profesionales e incentivos según la meritocracia. Esto posibilitaría el incremento de su compromiso dejando de lado la opción de ausentarse en el trabajo.

Como parte de las limitaciones, el tipo de muestreo no probabilístico aplicado no permite la generalización de los resultados debido a la falta de aleatorización de los participantes. Asimismo, el estudio tuvo como objetivo una propuesta correlacional, eso significa conocer el grado de relación entre las variables. Finalmente, en el caso del análisis comparativo, fueron seleccionadas el sexo y el tipo de contrato, dejando de lado otras posibles características de los participantes (edad, antigüedad laboral, puesto de trabajo, etc).

4.1. Conclusiones

El presente estudio tuvo por finalidad examinar la relación entre el acoso laboral y la intención al absentismo, los resultados confirmaron el grado de asociación positiva de nivel bajo entre dichas variables. Todo lo expuesto con anterioridad permite inferir que, a mayor experiencia del acoso laboral, la intención al absentismo incrementa. Como análisis complementario, se priorizó un estudio

comparativo, encontrando un rechazo de las diferencias según el sexo y el tipo de contrato.

4.2. Recomendaciones

Incentivar la elección de un muestreo probabilístico y el incremento de la muestra del personal farmacéutico para poder generalizar los resultados. En el estudio psicométrico de la intención al absentismo los resultados obtenidos solo pueden ser interpretados con la muestra de nuestro estudio o en aquellas que contemplen similares características, por esta razón será necesario continuar con la evaluación psicométrica de dicha escala. Priorizar un análisis predictivo con la finalidad de evaluar el efecto del acoso laboral (variable independiente) sobre la intención al ausentismo laboral (variable dependiente). Aunado a ello, posibilitar la inclusión de otras variables explicativas en la evaluación de la intención al ausentismo laboral.

Referencias

- Adams, J. S. (1965). Inequity In Social Exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 267–299. [https://doi.org/10.1016/s0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/s0065-2601(08)60108-2)
- Aguirre, W. & Moreno, J. M. (2018). Características asociadas al absentismo laboral prolongado de causa médica en trabajadores agroindustriales en Perú: un estudio transversal. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(4), 27-34. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.04>
- Alfano, V., Ramaci, T., Landolfi, A., Lo Presti, A. & Barattucci, M. (2021). Gender Patterns in Mobbing Victims: Differences in Negative Act Perceptions, MMPI Personality Profile, Perceived Quality of Life, and Suicide Risk. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 2192. <https://doi.org/10.3390/ijerph18042192>
- Allinson, M., Obeid, L. & Cornes, K. (2022). Community pharmacists' experiences of working during lockdown. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 5, 100121. <https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2022.100121>
- Amin, M. & Chewning, B. (2017). Pharmacies without pharmacists: Absenteeism plagues pharmacies in developing countries. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 13(2), 400–401. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2016.10.013>
- Andrienko, N., Sahaidak-Nikitiuk, R., Demchenko, N., Zoidze, D., Nikitiuk, V. & Zakharko, N. (2022). Research of the causes and consequences of mobbing in the labor team of a pharmacy establishment. *ScienceRise: Pharmaceutical Science*, 3(37), 58–64. <https://doi.org/10.15587/2519-4852.2022.260355>

- Ansoleaga, E., Gómez-Rubio, C. & Mauro, A. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. *Revista Argentina de Psiquiatría*, 26(124), 444-452. https://www.researchgate.net/publication/291161742_Violencia_laboral_en_America_Latina_una_revision_de_la_evidencia_cientifica
- Antczak, E. & Miszczyńska, K. M. (2021). Causes of Sickness Absenteeism in Europe—Analysis from an Intercountry and Gender Perspective. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(22), 11823. <https://doi.org/10.3390/ijerph182211823>
- Appelbaum, S. H., Semerjian, G. & Mohan, K. (2012). Workplace bullying: consequences, causes and controls (part one). *Industrial and Commercial Training*, 44(4), 203–210. <https://doi.org/10.1108/00197851211231478>
- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Law, R. & Han, H. (2017). Incidence of workplace bullying among hospitality employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(4), 1116–1132. doi:10.1108/ijchm-09-2015-0471
- Aspden, T. J., Silwal, P. R., Marowa, M. & Ponton, R. (2021). Why do pharmacists leave the profession? A mixed-method exploratory study. *Pharmacy Practice*, 19(2), 1-13. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8216709/>
- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Ávila, A., Bernal, V. & Alzate, L. (2017). ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing?. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(13), 1-10. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326991>

- Badenhorst, M. & Botha, D. (2022). Workplace bullying in a South African higher education institution: Academic and support staff experiences. *SA Journal of Human Resource Management*, 20, 13.
<https://doi.org/10.4102/sajhrm.v20i0.1909>
- Badubi, R. M. (2017). A critical risk analysis of absenteeism in the workplace. *Journal of International Business Research and Marketing*, 2(6), 32–36.
<https://doi.org/10.18775/jibrm.1849-8558.2015.26.3004>
- Bala, S., Kumar, R. & Pandve, H. (2021). Prevalence and Factors associated with sickness absenteeism among Pharmaceutical Industrial workers of Hyderabad, India. *Asian Journal of Medical Sciences*, 12(1), 81–86.
<https://doi.org/10.3126/ajms.v12i2.31211>
- Bambi, S., Foà, C., De Felippis, C., Lucchini, A., Guazzini, A. & Rasero, L. (2018). Workplace incivility, lateral violence and bullying among nurses. A review about their prevalence and related factors. *Acta bio-medica: Atenei Parmensis*, 89(6), 51–79. <https://doi.org/10.23750/abm.v89i6-S.7461>
- Bandalos, D. L. & Finney, S. J. (2010). Factor Analysis: Exploratory and Confirmatory. En G. R. Hancock & R. O. Mueller (Eds.), *Reviewer's guide to quantitative methods*. Routledge.
- Bennedsen, M., Tsoutsoura, M. & Wolfenzon, D. (2019). Drivers of effort: Evidence from employee absenteeism. *Journal of Financial Economics*, 133(3), 658-684.
<https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2018.12.001>

- Berón, E. A., Mejía, D. & Castrillón, O. D. (2021). Principales causas de ausentismo laboral: Una aplicación desde la minería de datos. *Información tecnológica*, 32(2), 11–18. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642021000200011>
- Bhagavathula, A. S., Obamiro, K., Hussain, Z. & Tesfaye, W. (2022). Prevalence of workplace violence against pharmacists: A systematic review and meta-analysis. *Journal of the American Pharmacists Association*. <https://doi.org/10.1016/j.japh.2022.07.012>
- Blau, G. J. & Boal, K. B. (1987). Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover and Absenteeism. *Academy of Management Review*, 12(2), 288-300. <https://doi.org/10.5465/amr.1987.4307844>
- Botha, D. (2019). Employees' perceptions and experiences of bullying in the workplace. *Journal of Contemporary Management*, 16(1), 180-208. <https://doi.org/10.35683/jcm19004.0010>
- Brewer, K. C., Oh, K. M., Kitsantas, P. & Zhao, X. (2020). Workplace bullying among nurses and organizational response: An online cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 28(1), 148-156. <https://doi.org/10.1111/jonm.12908>
- Brown, T. (2015). *Confirmatory Factor Analysis for Applied Research, Second Edition* (2.^a ed.). Guilford Publications. https://www.researchgate.net/profile/Imran-Anwar-2/post/Conducting_EFA_and_then_CFA_Justification_Literature/attachment/6079c9daeb77a3000174dac1/AS%3A1013271943462915%401618594265854/download/%28Methodology+in+the+Social+Sciences%29+Timothy+A.+Brown+PsyD+-

+Confirmatory+Factor+Analysis+for+Applied+Research%2C+Second+Edition
-The+Guilford+Press+%282015%29.pdf

- Brunjes, B. M. (2021). Your Competitive Side Is Calling: An Analysis of Florida Contract Performance. *Public Administration Review*, 82(1), 83-101. <https://doi.org/10.1111/puar.13430>
- Caamaño, E. & Ugarte, J. L. (2014). El acoso laboral: tutela y prueba de la lesión de los derechos fundamentales. *Ius et Praxis*, 20(1), 67–90. <https://doi.org/10.4067/s0718-00122014000100004>
- Calderón, N. C., Quispe, M. M. & Beltrán, R. L. (2021). Revisión sistemática del análisis del marco legal peruano en el ámbito del acoso psicológico laboral o Mobbing. *Lex*, 19(28), 171. <https://doi.org/10.21503/lex.v19i28.2317>
- Calvo, B., Gastelurrutia, M. N., Urionagüena, A., Isla, A., del Pozo, A. & Solinís, M. N. (2022). Oferta de servicios de atención farmacéutica: clave para un nuevo modelo de servicios de salud. *Atención Primaria*, 54(1), 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102198>
- Çam, H. H. & Ustuner, F. (2021). Workplace violence against nurses working in the public hospitals in Giresun, Turkey: Prevalence, risk factors, and quality of life consequences. *Perspectives in Psychiatric Care*. <https://doi.org/10.1111/ppc.12978>
- Camacho, A. (2018). *Acoso laboral o mobbing (Spanish Edition)*. Editorial Universidad del Rosario.
- Carretero, N., Gil-Monte, P. R. & Luciano, J. V. (2011). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo [Antecedents and consequences of workplace bullying: a longitudinal analysis with a structural equation model]. *Psicothema*, 23(4), 617–623. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22047848/>

- Castellini, G., Consonni, D. & Costa, G. (2022). Conflicts in the workplace, negative acts, and health consequences: evidence from a clinical evaluation. *Industrial Health*. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2021-0283>
- Chan, C. M. H., Wong, J. E., Yeap, L. L. L., Wee, L. H., Jamil, N. A. & Swarna Nantha, Y. (2019). Workplace bullying and psychological distress of employees across socioeconomic strata: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 19(4). <https://doi.org/10.1186/s12889-019-6859-1>
- Chen, F. L., Hou, W. H., Chen, J. H., Tung, T. H. & Wu, J. C. (2022). Organizational Factors Are Key Predictors of Physicians' Confidence in Handling Workplace Violence. *Healthcare*, 10(4), 1–11. <https://doi.org/10.3390/healthcare10040637>
- Chipps, E. M., & McRury, M. (2012). The development of an educational intervention to address workplace bullying. *Journal for Nurses in Staff Development*, 28(3), 94–98. <https://doi.org/10.1097/nnd.0b013e31825514bb>
- Clabaugh, M., Beal, J. L. & Illingworth Plake, K. S. (2021). Perceptions of working conditions and safety concerns in community pharmacy. *Journal of the American Pharmacists Association*, 61(6), 761–771. <https://doi.org/10.1016/j.japh.2021.06.011>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences (2nd ed.)*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Cooper, C. L., Barling, J. & Clegg, S. R. (2008). *The Sage Handbook of Organizational Behavior*. SAGE Publications.
- Coyne, I., Seigne, E. & Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9(3), 335–349. <https://doi.org/10.1080/135943200417957>

- Craft, J., Christensen, M., Wirihana, L., Bakon, S., Barr, J. & Tsai, L. (2017). An integrative review of absenteeism in newly graduated nurses. *Nursing Management*, 24(7), 37–42. <https://doi.org/10.7748/nm.2017.e1587>
- Crawford, C. L., Chu, F., Judson, L. H., Cuenca, E., Jadalla, A. A., Tze-Polo, L., Kwar, L. N., Runnels, C. & Garvida, R. (2019). An Integrative Review of Nurse-to-Nurse Incivility, Hostility, and Workplace Violence. *Nursing Administration Quarterly*, 43(2), 138-156. <https://doi.org/10.1097/naq.0000000000000338>
- Cucchiella, F., Gastaldi, M. & Ranieri, L. (2014). Managing Absenteeism in the Workplace: The Case of an Italian Multiutility Company. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 1157–1166. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.131>
- D’Cruz, P. & Noronha, E. (2013). Ambivalence: Employee responses to depersonalized bullying at work. *Economic and Industrial Democracy*, 36(1), 123–145. <https://doi.org/10.1177/0143831x13501001>
- Darko, G., Björkqvist, K. & Österman, K. (2019). Workplace Bullying and Psychological Distress in Public Institutions in Ghana. *European Journal of Social Science Education and Research*, 6(1), 62. <https://doi.org/10.26417/ejser.v6i1.p62-74>
- Del Boca, A. & Parisi, M. L. (2010). Why does the private sector react like the public to law 133? A micro econometric analysis of sickness absence in Italy. *SSRN Electronic Journal*, 1–25. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2118774>
- Del Piño, R. (2020). Develando el rostro del mobbing docente universitario: Prevalencia, Tipología, Acciones hostiles y Grupos de riesgo. *Praxis Investigativa Redie*, 12, 77–91. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7378872>

- Duffy, A. M. & Sperry, L. (2012). *Mobbing: Causes, Consequences, and Solutions*. Oxford University Press.
- Duffy, M. P. & Yamada, D. C. (2018). *Workplace Bullying and Mobbing in the United States*. Praeger.
- Dujo, V., González, D. & Maffioletti, F. (2022). Mobbing: Análisis psicolegal y estudio jurisprudencial comparado entre España y Latinoamérica. *Praxis Psy*, 22(36), 50–78. <https://doi.org/10.32995/praxispsy.v22i36.43>
- Durmus, S. C., Topcu, I. & Yildirim, A. (2018). Mobbing Behaviors Encountered by Nurses and their Effects on Nurses. *International Journal of Caring Sciences*, 11(2).
https://www.researchgate.net/publication/328353743_Mobbing_Behaviors_Encountered_by_Nurses_and_their_Effects_on_Nurses
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16–27. <https://doi.org/10.1108/01437729910268588>
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379–401. [https://doi.org/10.1016/s1359-1789\(98\)00043-3](https://doi.org/10.1016/s1359-1789(98)00043-3)
- Einarsen, S., Hoel, H. & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23(1), 24–44. <https://doi.org/10.1080/02678370902815673>
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D & Cooper, C. L. (2011) *Bullying and harassment in the workplace* (2.^a ed.). *Developments in theory, research, and practice*. CRC press.

- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace* (1.^a ed.). Taylor & Francis.
<https://doi.org/10.1201/9780203164662>
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (2020). *Bullying and Harassment in the Workplace* (3.^a ed.). CRC Press.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), 381–401.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B. & Hellesø O. H. (1996). Bullying at work and its relationships with health complaints. Moderating effects of social support and personality. *Nordisk Psykologi*, 48, 116–137.
- El Peruano. (2011). Ley N° 29783, Ley de seguridad y Salud. *Diario Oficial El Peruano*.
<https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/Ley%2029783%20SEGURIDAD%20SALUD%20EN%20EL%20TRABAJO.pdf>
- ElHadidy, S. & El-Gilany, A. (2020). Violence among Pharmacists and their assistants in the community Pharmacies. *Egyptian Journal of Occupational Medicine*, 43(3), 727-744. <https://doi.org/10.21608/ejom.2020.118352>
- Erwandi, D., Kadir, A. & Lestari, F. (2021). Identification of Workplace Bullying: Reliability and Validity of Indonesian Version of the Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R). *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 3985.
<https://doi.org/10.3390/ijerph18083985>
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A. G. & Buchner, A. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical

- sciences. *Behavior Research Methods*, 39(2), 175-191.
<https://doi.org/10.3758/bf03193146>
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A. & Lang, A. G. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41(4), 1149-1160. <https://doi.org/10.3758/brm.41.4.1149>
- Fernández M. E. & Nava, Y. J. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de Derecho*, (33), 62-95.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85115111004>
- Ferrer, R., Muñoz, C. & Coluccio, A. (2016). Situación contractual y su relación con satisfacción laboral, clima organizacional y absentismo en docentes. *Salud & Sociedad*, 7(1), 98-111. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439746001006>
- Festinger, L. (1954). A Theory of Social Comparison Processes. *Human Relations*, 7(2), 117–140. <https://doi.org/10.1177/001872675400700202>
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., Grau-Alberola, E., Llorca-Pellicer, M. & García-Juesas, J. A. (2012). Influence of Some Psychosocial Factors on Mobbing and its Consequences Among Employees Working with People with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 25(5), 455–463. <https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2012.00687.x>
- FitzGerald, D. & Reid, A. (2012). Frequency and consequences of violence in community pharmacies in Ireland. *Occupational Medicine*, 62(8), 632–637.
<https://doi.org/10.1093/occmed/kqs154>
- Fitzgibbons, D. & Moch, M. (1980). Employee absenteeism: A multivariate analysis with replication. *Organizational Behavior and Human Performance*, 26(3), 349–372. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(80\)90072-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(80)90072-0)

- Flood, J. M. (2017). *Wiley Revenue Recognition: Understanding and Implementing the New Standard*. Wiley.
- Geurts, S. (1994). *Absenteeism from a Social Psychological Perspective*. Quickprint.
- Geurts, S. A., Buunk, B. P. & Schaufeli, W. B. (1994a). Social Comparisons and Absenteeism: A Structural Modeling Approach¹. *Journal of Applied Social Psychology*, 24(21), 1871–1890. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1994.tb00565.x>
- Geurts, S. A., Buunk, B. P. & Schaufeli, W. B. (1994b). Health complaints, social comparisons, and absenteeism. *Work & Stress*, 8, 220–234.
- Geurts, S. A., Buunk, B. P. & Schaufeli, W. B. (1994c). Social comparison, inequity, and absenteeism among bus drivers. *European Work and Organizational Psychologist*, 3, 191–203.
- Gillespie, G. L., Pekar, B., Byczkowski, T. L. & Fisher, B. S. (2016). Worker, workplace, and community/environmental risk factors for workplace violence in emergency departments. *Archives of Environmental & Occupational Health*, 72(2), 79-86. <https://doi.org/10.1080/19338244.2016.1160861>
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*, 44, 33-40.
- Gil-Monte, P. R. (2016). La Batería UNIPSICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de recursos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 95-102.
- Gil-Monte, P.R. (2014). *El Método UNIPSICO*. En P.R. Gil-Monte (Coord.), *Manual de Psicología Aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Pirámide.

- Giménez, J. M., Martínez, J. P. & Morales, F. M. (2021). Doctors and Nurses: A Systematic Review of the Risk and Protective Factors in Workplace Violence and Burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 3280. <https://doi.org/10.3390/ijerph18063280>
- González de Rivera, J. L. (2002). *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. S.L.U. Espasa Libros.
- Goodman, P. S. & Atkin, R. S. (1984) Effects of absenteeism on individuals and organizations. En P. S. Goodman & R. S. Atkin (Eds.), *Absenteeism: New approaches to understanding, measuring, and managing employee absence* (pp. 276-321). Jossey-Bass.
- Grzesiuk, L., Szymańska, A., Jastrzębska, J. & Rutkowska, M. (2022). The relationship between the manifestations of mobbing and reactions of mobbing victims. *Medycyna Pracy*, 73(1), 1-12. <https://doi.org/10.13075/mp.5893.01002>
- Gustafsson, K. & Marklund, S. (2011). Consequences of sickness presence and sickness absence on health and work ability: A Swedish prospective cohort study. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 24(2). <https://doi.org/10.2478/s13382-011-0013-3>
- Hartin, P., Birks, M. & Lindsay, D. (2018). Bullying and the nursing profession in Australia: An integrative review of the literature. *Collegian*, 25(6), 613-619. <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2018.06.004>
- Hasan, M. I., Hassan, M. Z., Bulbul, M. M. I., Joarder, T. & Chisti, M. J. (2018). Iceberg of workplace violence in health sector of Bangladesh. *BMC Research Notes*, 11(1). <https://doi.org/10.1186/s13104-018-3795-6>
- Hauge, L. J., Einarsen, S., Knardahl, S., Lau, B., Notelaers, G. & Skogstad, A. (2011). Leadership and role stressors as departmental level predictors of workplace

- bullying. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 305–323.
<https://doi.org/10.1037/a0025396>
- Hauge, L. J., Skogstad, A. & Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51(5), 426-433. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2010.00813.x>
- Hauge, L. J., Skogstad, A. & Einarsen, S. (2011). Role stressors and exposure to workplace bullying: Causes or consequences of what and why? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(5), 610-630. <https://doi.org/10.1080/1359432x.2010.482264>
- Hawkins, N., Jeong, S. & Smith, T. (2019). New graduate registered nurses' exposure to negative workplace behaviour in the acute care setting: An integrative review. *International Journal of Nursing Studies*, 93, 41-54. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.09.020>
- Heddar, Y., Djebabra, M. & Saadi, S. (2022). An exploratory study on the prevalence of workplace violence: the case of Algerian hospitals. *Employee Relations: The International Journal*. <https://doi.org/10.1108/er-09-2021-0409>
- Heinemann, P. (1972). *Mobbing-Gruppvoald bland barn och vuxna*. Natur och Kultur.
- Hernández, T. J. & Carrión-García, M. D. L. Á. (2018). *Mobbing: un factor silencioso de riesgo laboral en México: principales aspectos teóricos y hallazgos de investigación*. Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.a ed.). McGraw-Hill.
- Hernández-Martínez, J. C., Varona-Urbe, M. & Hernández, G. (2020). Prevalencia de factores asociados a la enfermedad cardiovascular y su relación con el ausentismo laboral de los trabajadores de una entidad oficial. *Revista*

- Colombiana de Cardiología*, 27(2), 109–116.
<https://doi.org/10.1016/j.rccar.2018.11.004>
- Hoel, H., Cooper, C. L. & Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 443–465.
<https://doi.org/10.1080/13594320143000780>
- Høgh, A., Clausen, T., Bickmann, L., Hansen, S. M., Conway, P. M. & Baernholdt, M. (2021). Consequences of workplace bullying for individuals, organizations, and society. *Pathways of Job-related Negative Behaviour*, 177–200.
https://doi.org/10.1007/978-981-13-0935-9_8
- Hong, S., Kim, H. & Cha, M. (2022). Comparing workplace violence among nurses and other professionals using online articles: A social network analysis. *Journal of Nursing Management*. <https://doi.org/10.1111/jonm.13668>
- Horn, J. L. (1965). A rationale and test for the number of factors in factor analysis. *Psychometrika*, 30(2), 179–185. <https://doi.org/10.1007/BF02289447>
- Iida, M., Sasaki, N., Imamura, K., Kuroda, R., Tsuno, K. & Kawakami, N. (2022). COVID-19-Related workplace bullying and customer harassment among healthcare workers over the time of the COVID-19 outbreak. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 64(5), 300–305.
<https://doi.org/10.1097/jom.0000000000002511>
- Islam, T., Ali, M., Jamil, S. & Ali, H. F. (2021). How workplace bullying affects nurses' well-being? The roles of burnout and passive avoidant leadership. *International Journal of Human Rights in Healthcare*. <https://doi.org/10.1108/ijhrh-05-2021-0113>
- Johanson, U. (1987). *Utveckla det miinskliga kapitalet*. SPF-Verlag.

- Johns, G. (2008). Absenteeism or Presenteeism? Attendance Dynamics and Employee Well-Being. *Oxford Handbooks Online*.
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199211913.003.0002>
- Johns, G. (2015). Absenteeism. *Wiley Encyclopedia of Management*, 1–3.
<https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom050108>
- Johnson, A. H. & Benham-Hutchins, M. (2020). The Influence of Bullying on Nursing Practice Errors: A Systematic Review. *AORN Journal*, 111(2), 199-210.
<https://doi.org/10.1002/aorn.12923>
- Johnston, D., Harvey, S., Glozier, N., Calvo, R., Christensen, H. & Deady, M. (2019). The relationship between depression symptoms, absenteeism and presenteeism. *Journal of Affective Disorders*, 256, 536–540.
<https://doi.org/10.1016/j.jad.2019.06.041>
- Jones-Berry, S. (2013). Too much pressure: NHS employers must invest in nurses' wellbeing. *Nursing Standard*, 28(2), 12–13.
<https://doi.org/10.7748/ns2013.09.28.2.12.s18>
- Jönsson, S. & Muhonen, T. (2022). Factors influencing the behavior of bystanders to workplace bullying in healthcare—A qualitative descriptive interview study. *Research in Nursing & Health*, 45(4), 424-432.
<https://doi.org/10.1002/nur.22228>
- Jovičić-Bata, J., Pavlović, N., Milošević, N., Gavarić, N., Goločorbin-Kon, S., Todorović, N. & Lalić-Popović, M. (2021). Coping with the burden of the COVID-19 pandemic: a cross-sectional study of community pharmacists from Serbia. *BMC health services research*, 21(1), 1-8. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06327-1>

- Jung, H. S. & Yoon, H. H. (2018). Understanding workplace bullying. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1453–1471. <https://doi.org/10.1108/ijchm-01-2017-0002>
- Kabbash, I. A. & El-Sallamy, R. (2019). Violence against health care workers in emergency hospital, tanta university, Egypt. *Egyptian Journal of Occupational Medicine*, 43(2), 215–228. <https://doi.org/10.21608/ejom.2019.31424>
- Kamto, K., Nasri, S. M., Erwandi, D., Lestari, F. & Kadir, A. (2022). Workplace Bullying among Offshore Workers of an Oil and Gas Company. *Unnes Journal of Public Health*, 11(1), 1-13. <https://doi.org/10.15294/ujph.v11i1.46426>
- Khalid, G. M., Idris, U. I., Jatau, A. I., Wada, Y. H., Adamu, Y. & Ungogo, M. A. (2020). Assessment of occupational violence towards pharmacists at practice settings in Nigeria. *Pharmacy Practice*, 18(4), 2080. <https://doi.org/10.18549/pharmpract.2020.4.2080>
- Leach, L. S., Too, L. S., Batterham, P. J., Kiely, K. M., Christensen, H. & Butterworth, P. (2020). Workplace Bullying and Suicidal Ideation: Findings from an Australian Longitudinal Cohort Study of Mid-Aged Workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(4), 1448. <https://doi.org/10.3390/ijerph17041448>
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119–126. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.5.2.119>
- Leymann, H. (1993). *Mobbing: Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Rowohlt Taschenbuch verlag.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>

- Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*(2), 251–275. <https://doi.org/10.1080/13594329608414858>
- Leymann, H. & Gustafsson, B. (1984). *Psyiskt void i arbetslivet. Tvd explorativa undersokningar*. Arbetarskyddsstyrelsen.
- Lim, M. C., Jeffree, M. S., Saupin, S. S., Giloi, N. & Lukman, K. A. (2022). Workplace violence in healthcare settings: The risk factors, implications, and collaborative preventive measures. *Annals of Medicine and Surgery, 78*, 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2022.103727>
- Lorenz, K. (1971). *Sobre la agresión: el pretendido mal*. Siglo XXI Editores.
- Lorenz, K. (2005). *Sobre la agresión: el pretendido mal*. Siglo XXI Editores.
- Lu, Y. P., Lee, B. O., Liu, C. K. & Chueh, K. H. (2022). Exploring the workplace bullying of indonesian caregivers and its influencing factors in taiwan. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 19*(8), 2–10. <https://doi.org/10.3390/ijerph19084909>
- Magee, C., Gordon, R., Robinson, L., Caputi, P. & Oades, L. (2017). Workplace bullying and absenteeism: The mediating roles of poor health and work engagement. *Human Resource Management Journal, 27*(3), 319–334. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12156>
- Mak, V. S. L., Clark, A., March, G. & Gilbert, A. L. (2013). The australian pharmacist workforce: Employment status, practice profile and job satisfaction. *Australian Health Review, 37*(1), 127–130. <https://doi.org/10.1071/ah12180>
- Mak, V. S. L., March, G. J., Clark, A. & Gilbert, A. L. (2012). Why do australian registered pharmacists leave the profession? A qualitative study. *International*

- Journal of Clinical Pharmacy*, 35(1), 129–137. <https://doi.org/10.1007/s11096-012-9720-5>
- Mathisen, G. E., Einarsen, S. & Mykletun, R. (2010). The Relationship Between Supervisor Personality, Supervisors' Perceived Stress and Workplace Bullying. *Journal of Business Ethics*, 99(4), 637–651. <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0674-z>
- McDonald, R.P. (1999). *Test theory: A unified treatment*. Hillsdale.
- Meloni, M. & Austin, M. (2011). Implementation and outcomes of a zero tolerance of bullying and harassment program. *Australian Health Review*, 35(1), 92. <https://doi.org/10.1071/ah10896>
- Mikkelsen, E. G. & Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 87–111. <https://doi.org/10.1080/13594320143000861>
- Miraglia, M. & Johns, G. (2021). The social and relational dynamics of absenteeism from work: A multilevel review and integration. *Academy of Management Annals*, 15(1), 37–67. <https://doi.org/10.5465/annals.2019.0036>
- Misawa, M., Andrews, J. L. & Jenkins, K. M. (2019). Women's experiences of workplace bullying: A content analysis of peer-reviewed journal articles between 2000 and 2017. *New Horizons in Adult Education and Human Resource Development*, 31(4), 36-50. <https://doi.org/10.1002/nha3.20263>
- Molero, M. (2008). El acoso psicológico (mobbing) en la legislación laboral peruana: el desarrollo de un concepto. *IUS ET VERITAS*, 18(36), 340-365. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12265>

- Molina, N. A. & Jung, J. E. (2015). Estudio del acoso psicológico laboral descendente a mujeres y su incidencia en el ausentismo empresarial. *Revista de investigación psicológica*, 14, 19-42.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322015000200004&script=sci_abstract
- Morales, M. A. (2016). Aproximación al acoso laboral desde la legislación comparada. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 1(147), 71.
<https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2016.147.10640>
- Ng, C. S. M. & Chan, V. C. W. (2021). Prevalence of workplace bullying and risk groups in chinese employees in Hong Kong. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(1), 1–11.
<https://doi.org/10.3390/ijerph18010329>
- Niedhammer, I., Pineau, E. & Bertrais, S. (2022). Study of the variation of the 12-month prevalence of exposure to workplace bullying across national French working population subgroups. *International Archives of Occupational and Environmental Health*. <https://doi.org/10.1007/s00420-022-01916-x>
- Norton, P., Costa, V., Teixeira, J., Azevedo, A., Roma-Torres, A., Amaro, J. & Cunha, L. (2017). Prevalence and Determinants of Bullying Among Health Care Workers in Portugal. *Workplace Health & Safety*, 65(5), 188–196.
<https://doi.org/10.1177/2165079916666545>
- Obiero, E. O., Mwebi, B. R. & Nyang'ara, N. M. (2017). Factors Influencing Teacher Absenteeism in Public Secondary Schools in Borabu Sub-County, Kenya. *International Journal of Education and Research*, 5(7), 123–138.
<http://www.ijern.com/journal/2017/July-2017/09.pdf>

- Ochoa, C. E., Hernández, E., Guamán, K. & Pérez, K. (2021). *El acoso laboral. Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 113-118. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202021000200113
- Okan, A. (2020). Farklı Yönleriyle Mobbing (Psikolojik Şiddet). *Psikiyatride Guncel Yaklasimler - Current Approaches in Psychiatry*, 12(3), 330–341. <https://doi.org/10.18863/pgy.543354>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo El Convenio núm. 190, la Recomendación núm. 206, y la Resolución que los acompaña*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/meetingdocument/wcms_721395.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_751837.pdf
- Otterbach, S., Sousa-Poza, A. & Zhang, X. (2021). Gender differences in perceived workplace harassment and gender egalitarianism: A comparative cross-national analysis. *Business Ethics, the Environment & Responsibility*, 30(3), 392-411. <https://doi.org/10.1111/beer.12338>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>
- Ovejero, A. (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 101-121. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317045005>

- Pando, J., Aranda, C., Salazar, J. & Torres, T. M. (2016). Prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica. *Revista Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(1), 39-45. https://www.researchgate.net/publication/337427762_Prevalencia_de_violencia_psicologica_y_acoso_laboral_en_trabajadores_de_iberamerica
- Pate, J. & Beaumont, P. (2010). Bullying and harassment: A case of success? *Employee Relations*, 32(2), 171–183. <https://doi.org/10.1108/01425451011010113>
- Pellegrini, P. G., Gonçalves, J. & Tolfo, S. D. R. (2018). Repercussions of workplace bullying on marital relationships. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 13(1), 98–120. <https://doi.org/10.1108/qrom-10-2016-1431>
- Peralta, M. (2009). El acoso laboral, mobbing: ¿un nombre nuevo para un problema viejo?. En M, Aguilar, & E, Rentería (Eds.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación* (pp. 421-443). Universidad Santo Tomás.
- Peterson, G. M., Tan, S. I., Jackson, S. L. & Naunton, M. (2011). Violence in community pharmacy in Australia: incidence and implications. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 33(2), 264–272. <https://doi.org/10.1007/s11096-011-9492-3>
- Pina, D., Llor-Zaragoza, P., López-López, R., Ruiz-Hernández, J. A., Puente-López, E., Galián-Munoz, I. & Martínez-Jarreta, B. (2022). Assessment of Non-physical User Violence and Burnout in Primary Health Care Professionals. The Modulating Role of Job Satisfaction. *Frontiers in Public Health*, 10, 1–8. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.777412>

- Piñuel, I. (2001a). *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Pirámide.
- Piñuel, I. (2001b). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Editorial Sal Terrae.
- Rai, A. & Agarwal, U. A. (2018). A review of literature on mediators and moderators of workplace bullying. *Management Research Review*, 41(7), 822-859. <https://doi.org/10.1108/mrr-05-2016-0111>
- Restrepo, C. & Salgado, E. (2013). Types of contracts and worker absenteeism in Colombia. *Journal of Business Research*, 66(3), 401-408. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.04.006>
- Roelen, C., Van Rhenen, W., Schaufeli, W., Van der Klink, J., Magerøy, N., Moen, B., Bjorvatn, B. & Pallesen, S. (2013). Mental and physical health-related functioning mediates between psychological job demands and sickness absence among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 70(8), 1780–1792. <https://doi.org/10.1111/jan.12335>
- Rojas, A. M. (2005). El acoso o «mobbing» laboral. *Revista de Derecho*, (24), 230-245. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85102409>
- Rönblad, T., Grönholm, E., Jonsson, J., Koranyi, I., Orellana, C., Kreshpaj, B., Chen, L., Stockfelt, L. & Bodin, T. (2019). Precarious employment and mental health: a systematic review and meta-analysis of longitudinal studies. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 45(5), 429-443. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3797>
- Rosander, M., Salin, D. & Blomberg, S. (2022). The last resort: Workplace bullying and the consequences of changing jobs. *Scandinavian Journal of Psychology*, 63(2), 124-135. <https://doi.org/10.1111/sjop.12794>

- Saidane, O., Mahmoud, I., Gafsi, L., Houda, A., Tekaya, R. & Abdelmoula, L. (2018). Factors leading to work absenteeism in Tunisian ankylosing spondylitis patients. *The Egyptian Rheumatologist*, 40(3), 183-185. <https://doi.org/10.1016/j.ejr.2017.06.009>
- Salazar, A., Carrascal, V., Benjumea, D. & Amariles, P. (2012). Farmacia clínica, atención farmacéutica: Conceptos, filosofía, práctica profesional y su aplicación en el contexto colombiano. *Vitae Revista de la facultad de química farmacéutica*, 19(1), 109-129. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=169824077011>
- Sánchez-Carlessi, H. H., Reyes, C., & Matos, P. (2021). *Propiedades psicométricas del Inventario de Comportamiento Psicosocial Desajustado, INDACPS-SRM-2021, en el contexto de la pandemia por COVID-19 en la población de Lima.*
- Sánchez-Castañeda, A. (2015). Reseñas bibliográficas. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 21, 289–294. <https://doi.org/10.1016/j.rlds.2015.07.014>
- Senel, B. & Senel, M. (2012). The cost of absenteeism and the effect of demographic characteristics and tenure on absenteeism. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 4(4), 1142-1151.
- Sperry, L. & Duffy, M. (2009). Workplace Mobbing: Family Dynamics and Therapeutic Considerations. *The American Journal of Family Therapy*, 37(5), 433–442. <https://doi.org/10.1080/01926180902945756>
- Steers, R. M. & Rhodes, S. R. (1978). Major influences on employee attendance: A process model. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 391–407. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.391>
- Steffgen, G., Sischka, P., Schmidt, A. F., Kohl, D. & Happ, C. (2019). The Luxembourg Workplace Mobbing Scale: Psychometric properties of a short instrument in

- three different languages. *European Journal of Psychological Assessment*, 35(2), 164–171. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000381>
- Sun, L., Zhang, W., Qi, F. & Wang, Y. (2022). Gender Differences for the Prevalence and Risk Factors of Workplace Violence Among Healthcare Professionals in Shandong, China. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.873936>
- Swarnalatha, C. & Sureshkrishna, G. (2013). Absenteeism – a menace to organization building job satisfaction among employees in automotive. *Tactful Management Research Journal*, 1(4), 1–6. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.300.7501&rep=rep1&type=pdf>
- Tatamuez-Tarapues, R. A., Domínguez, A. M. & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2018). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y Salud*, 21(1), 100–112. <https://doi.org/10.22267/rus.192101.143>
- Tomaszewska, K., Majchrowicz, B. & Norek, K. (2022). The phenomenon of workplace bullying among nurses. *Journal of Education, Health, and Sport*, 12(2), 219-231. <https://doi.org/10.12775/JEHS.2022.12.02.024>
- Tsao, N. W., Lynd, L. D., Gastonguay, L., Li, K., Nakagawa, B. & Marra, C. A. (2015). Factors associated with pharmacists' perceptions of their working conditions and safety and effectiveness of patient care. *Canadian Pharmacists Journal / Revue des Pharmaciens du Canada*, 149(1), 18–27. <https://doi.org/10.1177/1715163515617777>

- Ullman, M. T. (2001). The declarative/procedural model of lexicon and grammar. *Journal of Psycholinguistic Research*, 30(1), 37–69. <https://doi.org/10.1023/A:1005204207369>
- Valentine, D. S., Ferebee, S. & Heitner, K. L. (2019). *The Effect of Wellness Programs on Long-Term Contract Employees' Workplace Stress, Absenteeism, and Presenteeism. International Journal of Adult Vocational Education and Technology*, 10(4), 30–40. <https://doi.org/10.4018/ijavet.2019100103>
- Valentine, S. R., Giacalone, R. A. & Fleischman, G. (2020). Workplace bullying, socially aversive attitudes, reduced work group effectiveness, and organizational frustration. *Human Resource Development Quarterly*, 32(2), 131-153. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21418>
- Van den Broeck, A., Baillien, E. & de Witte, H. (2011). Workplace bullying: A perspective from the Job Demands-Resources model. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2). <https://doi.org/10.4102/sajip.v37i2.879>
- Van der Wal, C., Nisbet, S. & Haw, J. (2020). A Qualitative Exploration of the Causes and Consequences of Workplace Bullying in the Australian Hospitality Industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 22(5), 517–538. <https://doi.org/10.1080/1528008x.2020.1814934>
- Varghese, A., Joseph, J., Vijay, V. R., Khakha, D. C., Dhandapani, M., Gigini, G. & Kaimal, R. (2021). Prevalence and determinants of workplace violence among nurses in the South-East Asian and Western Pacific Regions: a systematic review and meta-analysis. *Journal of clinical nursing*, 31(7-8), 798–819. <https://doi.org/10.1111/jocn.15987>
- Velásquez, C. F., Palomino, J. C. & Ticse, R. (2017). Relación entre el estado nutricional y los grados de ausentismo laboral en trabajadores de dos

- empresas peruanas. *Acta medica peruana*, 34(1), 6–15.
<https://doi.org/10.35663/amp.2017.341.284>
- Velásquez, R., Loli, R. & Sandoval, M. (2019). Factores asociados al ausentismo laboral de enfermeras. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4).
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3268/498>
- Verstappen, S. M. (2015). Rheumatoid arthritis and work: The impact of rheumatoid arthritis on absenteeism and presenteeism. *Best Practice & Research Clinical Rheumatology*, 29(3), 495–511. <https://doi.org/10.1016/j.berh.2015.06.001>
- Vialatte, L., Pereira, B., Guillin, A., Miallaret, S., Baker, J. S., Colin-Chevalier, R., Yao-Lafourcade, A. F., Azzaoui, N., Clinchamps, M., Bouillon-Minois, J. B. & Dutheil, F. (2022). Mathematical Modeling of the Evolution of Absenteeism in a University Hospital over 12 Years. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(14), 8236.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19148236>
- Warda, H. M., Sanaa, M.A. & Amira, M. F. (2021). Nurses' perception job violence and it is relation to their absenteeism. *Minia Scientific Nursing Journal*, 10(1), 46-54. <https://doi.org/10.21608/msnj.2021.196500>
- Weldehawaryat, H. N., Weldehawariat, F. G. & Negash, F. G. (2020). Prevalence of Workplace Violence and Associated Factors Against Nurses Working in Public Health Facilities in Southern Ethiopia. *Risk Management and Healthcare Policy*, 13, 1869-1877. <https://doi.org/10.2147/rmhps.s264178>
- Workplace Bullying Institute. (2021). *WBI U.S. Workplace Bullying Survey*.
<https://workplacebullying.org/wp-content/uploads/2021/04/2021-Full-Report.pdf>

- Yang, Y. & Zhou, L. (2020). Workplace bullying among operating room nurses in China: A cross-sectional survey. *Perspectives in Psychiatric Care*, 57(1), 27-32. <https://doi.org/10.1111/ppc.12519>
- Yu, C.Y. & Muthén, B. (2002). *Evaluating Cutoff Criteria of Model Fit Indices for Latent Variable Models with Binary and Continuous Outcomes*. Doctoral Dissertation.
- Zapf, D. & Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. En S, Einarsen, H, Hoel, D, Zapf, & C, Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace International Perspectives in Research and Practice* (pp. 165–184). Taylor & Francis.
- Zapf, D. & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497–522. <https://doi.org/10.1080/13594320143000834>

Anexos

Anexo A: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este documento es darle a una clara explicación de la naturaleza de esta investigación, así como de su rol en ella como participante.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder unos cuestionarios relacionados a los aspectos de estrés en el trabajo. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas, las pruebas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a las investigadoras.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar al email: camila_alvarez1@usmp.pe o mercedes_sarazu@usmp.pe

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

- Sí
- No

Anexo B: Ficha sociodemográfica

FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

En esta primera parte del cuestionario debe reflejar algunos datos personales. Debemos hacerle recordar que con estos datos no pretendemos identificarlo. El propósito de esta sección es poder agrupar sus respuestas con la de otros profesionales con quienes comparte características similares y ver si estas mantienen relación con los instrumentos psicológicos que le serán aplicados.

- 1) Sexo: Hombre Mujer
- 2) Edad: _____
- 3) Estado civil: Soltero Casado Divorciado/Separado Conviviente
- 4) Número de hijos: _____ hijos. ¿Cuántos viven con usted? _____.
- 5) Lugar de Nacimiento: Lima Fuera de Lima
- 6) Profesión: _____.
- 7) Último grado académico logrado: Secundaria Completa Bachiller
Magister
- 8) Cargo que ocupa en la empresa: _____.
- 9) Tipo de Contrato: Contratado (planilla) Contratado(honorarios)
 Nombrado o Estable

Anexo C: The Luxembourg Workplace Mobbing Scale

En español

LUX-MOBB

1	2	3	4	5
Nunca	raramente	Algunas veces	A menudo	Casi todo el tiempo

1	¿Con que frecuencia su trabajo es criticado por sus compañeros o su superior?
2	¿Con que frecuencia es usted ignorado por sus compañeros o su superior?
3	¿Con que frecuencia su superior le asigna deberes absurdos o inútiles?
4	¿Con que frecuencia es usted ridiculizado por sus compañeros o su superior en frente de otros?
5	¿Con que frecuencia usted tiene conflictos con sus compañeros o su superior?

Anexo D: Escala Inclinación al absentismo

I-ABS

0	1	2	3	4
Nunca	Probablemente no	No lo sé	Probablemente sí	Siempre

1	¿Comunicaría que se encuentra enfermo/a, cuando no se encuentra demasiado bien, para no ir al trabajo?
2	¿Comunicaría que se encuentra enfermo/a aunque se encuentre bien porque no desea ir a trabajar?
3	¿Comunicaría que se encuentra enfermo/a para no ir a trabajar por importantes razones privadas?
4	¿Comunicaría que se encuentra enfermo/a cuando se siente deprimido?

Anexo E: Autorización para el uso de los instrumentos

RE: Permiso para utilizar El Absentismo (Geurts et al., 1994) en su versión española.



Pedro Gil-Monte <pedro.gil-monte@uv.es>

Para 'CAMILA FIORELLA ALVAREZ GAMARRA'

Hola:

Yo les doy permiso, pero les sugiero que se lo soliciten a los autores.

Un saludo

Pedro R. Gil-Monte

Pedro R. Gil-Monte, PhD
Professor of Social and Organizational Psychology
Dep. of Social Psychology (University of Valencia)
Avda. Blasco Ibáñez, 21; 46010 Valencia
Tfno: +34-963864564; FAX: +34-963864668
e-mail: Pedro.Gil-Monte@uv.es
<http://www.uv.es/unipsico/miembros/gil-monte-pedro-r/>
<http://www.uv.es/unipsico>

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD. Este mensaje ha sido generado desde una cuenta de la Universitat de València para los fines propios de la institución. Su contenido se considera confidencial y, salvo que la naturaleza del mismo así lo exija, no está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa. Si Vd. ha recibido indebidamente el correo le rogamos que advierta de ello al remitente y proceda a su eliminación. En el sitio web institucional de la Universitat de Valencia puede consultar nuestras condiciones de uso y políticas de privacidad en el envío de correo electrónico https://www.uv.es/webpsiuv/clusula_confidencialitat.html
Cualquier incidencia relacionada con la recepción de nuestros correos electrónicos y en particular las relativas a la seguridad y confidencialidad pueden ser comunicadas a lop@uv.es.
CONFIDENTIALITY CLAUSE
https://www.uv.es/webpsiuv/clusula_confidencialitat.html

De: CAMILA FIORELLA ALVAREZ GAMARRA [mailto:camila_alvarez1@usmp.pe]

Enviado el: domingo, 22 de noviembre de 2020 22:52

Para: Pedro.Gil-Monte@uv.es

CC: MERCEDES ISABEL SARAZU SEGURA



martes 24/11/2020 13:23





Georges Steffgen to you

6 hours ago

Dear colleagues,

You are welcome to use the scale.

I would be happy if you could send us the Spanish version and keep us informed about your project or findings.

Best wishes from Luxembourg,
Georges Steffgen