



Investigación Valdizana

ISSN: 1994-1420

ISSN: 1995-445X

unheval_dui@yahoo.es

Universidad Nacional Hermilio Valdizán

Perú

Castro-Ospino, Naik C.; Sánchez de Gallardo, Marhilde;
Espinoza-Beraún, Juan C.; Molina-Espinoza, Silvana

El acoso moral. Tipos, características y factores de riesgo en el contexto organizacional

Investigación Valdizana, vol. 14, núm. 2, 2020, -Junio, pp. 72-84

Universidad Nacional Hermilio Valdizán

Perú

DOI: <https://doi.org/10.33554/riv.14.2.701>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586063184002>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UNEH
redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

El acoso moral. Tipos, características y factores de riesgo en el contexto organizacional**Moral harassment. Types, characteristics and risk factors in the organizational context**

**Naik C. Castro-Ospino^{1,a,*}, Marhilde Sánchez de Gallardo^{1,b,*}, Juan C. Espinoza-Beraún^{2,c,%},
Silvana Molina-Espinoza^{1,d,&}**

Resumen

La investigación buscó analizar el acoso moral en el contexto organizacional desde la disciplina de la orientación. Se llevó a cabo en la sede administrativa de una cadena de supermercado/tienda por departamento de la ciudad de Maracaibo. Fue un estudio descriptivo, de campo, con diseño no experimental, transeccional. La población fue censal, conformada por 43 empleados. Se utilizó un cuestionario validado por juicio de expertos con un índice de confiabilidad según Coeficiente Alfa Cronbach de 0,853. En los resultados no se evidencia alto porcentaje de comportamientos que constituyen acoso laboral y cuando se presentan, el autor del hostigamiento principalmente es el supervisor. El perfil de las características de personalidad que favorecen situaciones de acoso laboral, se ubica en categoría media para el acosador y baja para el acosado. Sobre los factores generadores de riesgo de acoso, se encuentran en categoría alta la ausencia de interés, apoyo y relación con los supervisores. Las estrategias de afrontamiento ante el acoso, están en la categoría media, a excepción de la confrontación que estuvo en categoría baja. Se concluye que el acoso laboral es un fenómeno que daña psicológicamente al empleado y afecta la integridad del trabajador.

Palabras clave: acoso laboral, contexto organizacional, orientación laboral.

Abstract

The research analyzed the mobbing in the organizational context from the discipline of counseling. It was held at the administrative headquarters of a supermarket / department store chain in the city of Maracaibo. It was a descriptive, field study with a non-experimental, transactional design. The population was census, made up of 43 employees. A questionnaire validated by expert judgment was used with a reliability index according to the Cronbach's alpha Coefficient of 0.853. The results do not show a high percentage of behaviors that constitute mobbing and when it occurs, the author of the mobbing is mainly the supervisor. The profile to the personality's characteristics that favor situations of the Mobbing, it is located in the middle category for the stalker and low for the stalked. Regarding the factors that generate risk of mobbing, the absence of interest, support and relationship with supervisors is in a high category. The strategies to face the mobbing are in the middle category, except for the confrontation that was in the low category. It is concluded that the mobbing is a phenomenon that psychologically damages to the employee and affects the integrity of the worker.

Keywords: mobbing, organizational context, job orientation.

¹Universidad del Zulia, Venezuela

²Centro Consultor en Investigación y Desarrollo Social Humano – SISDIM, Huánuco. Perú

E-mail, ^anaikcastro@hotmail.com, ^bmarsanchezg@gmail.com, ^cyakuss7@hotmail.com, ^dsimoli66@hotmail.com

Orcid ID: ^{*}<https://orcid.org/0000-0003-3763-3023>

[#]<https://orcid.org/0000-0001-5880-240X>

[%]<https://orcid.org/0000-0002-9147-4951>

[&]<https://orcid.org/0000-0003-3758-9384>

Recibido: 15 de noviembre de 2019

Aceptado para publicación: 18 de febrero de 2020

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



Introducción

El acoso moral es una representación de la violencia que se materializa en distintos ámbitos laborales (Morales, 2016). Tiene que ver con una violencia sutil e insidiosa y que se extiende gracias al ejercicio de acciones hostiles (Hirigoyen, 1999; 2013; 2016). Piñuel (2005) destacó que se dirige acoso moral o *mobbing* hacia un trabajador por parte de uno u otros trabajadores para lograr su aniquilación psicológica o destrucción psíquica.

La variable acoso moral, llamada también acoso laboral, es una realidad, y así lo demuestra el informe emitido por EURO-FOUND (2016), señalando un gran incremento del comportamiento social adverso (violencia física, *mobbing*, acoso sexual, *bullying*), manifestando el 11.2% de los trabajadores europeos que en el 2005 habían sido víctimas de estos comportamientos, ascendiendo para el año 2010 hasta en un 14.9%.

En el informe de Randstad citado por Trujillo (2014:12) presenta cifras a nivel internacional como Finlandia con un 15%, Holanda y el Reino Unido con 14%, Suecia 12%, Bélgica 11%, Francia e Irlanda 10%, Dinamarca 8%, Alemania y Luxemburgo 7%, Austria 6%, España y Grecia 5% y 4% en Italia y Portugal, casos que están relacionados al acoso moral en el lugar de trabajo; siendo las más expuestas las mujeres profesionales (Molina y Jung, 2015; Díaz *et al.*, 2017; Palma, Ansoleaga y Ahumada, 2018; Campo y Klijn, 2018). El estudio efectuado por Pando, Aranda, Salazar y Torres (2016) en países iberoamericanos, reportó que en Perú, Bolivia y Costa Rica existen las mayores tasas de exposición a violencia psicológica en los trabajos.

Investigaciones realizadas en Asia, indicaron que en China no existen leyes que prevengan el acoso moral (Liu, 2015). No obstante, algunos países como Bolivia, Uruguay y Colombia, han comenzado a legislar sobre el acoso laboral. En Venezuela, el ordenamiento reconoce el acoso legalmente como un riesgo psicosocial, definido como cualquier situación relacionada con una inadecuada organización del trabajo en las interacciones sociales del trabajador que afectan su estado de salud integral en las dimensiones física-mental-bienestar y social (Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del trabajo, 2005).

En Venezuela, el acoso laboral es considerado en el artículo 164 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, (2012), como un hostigamiento o conducta abusiva en forma recurrente o continuada que atente contra la dignidad o integridad biopsicosocial del trabajador, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones de ambiente laboral (Morales, 2013). A pesar de ser conceptualizado de diferentes formas en otras legislaciones; se comparte la misión de evitar que este tipo de violencia incremente su radio de acción (Cobb, 2017).

Por lo mencionado, es importante contar en cada centro de trabajo, con mecanismos preventivos relacionados con la seguridad laboral, donde se establezcan acciones educativas, de formación, capacitación, supervisión, vigilancia y difusión de actividades que sensibilicen al trabajador ante la posible presencia de situaciones desfavorables dentro de los espacios laborales y en las interacciones sociales de los puestos de trabajo.

Además de mecanismos de prevención, también es cierto que se necesita en el contexto organizacional un profesional como el orientador, que en esencia maneje las herramientas provenientes de la Orientación como disciplina, facilitando el crecimiento personal de los trabajadores, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura organizacional sana, donde los factores de riesgo psicosociales sean nulos o mínimos. Las características inherentes a la personalidad de los involucrados pueden desencadenar relaciones tensas y es pertinencia del orientador laboral en su rol mediador, asesor, y promotor concienciar a los miembros de la organización respecto a este tema y sus consecuencias negativas; por ello es importante identificar los factores generadores de acoso laboral.

En tal sentido, esta investigación descriptiva, no experimental, planteó como objetivo general analizar el acoso moral en el contexto organizacional, estudiado desde la disciplina de la Orientación. Como objetivos específicos buscó reconocer los tipos de acoso moral, determinar las características de personalidad que pueden favorecer estas situaciones, identificar los factores de riesgo y estrategias de afrontamiento en una empresa establecida en el renglón de supermercados y/o tiendas por departamentos de la ciudad de Maracaibo.

Es importante, por cuanto permitirá conocer qué es realmente el acoso moral, las implicaciones que posee y cómo se manifiesta.

Conocer este fenómeno denominado acoso laboral o *mobbing*, es de suma importancia para la sociedad y para la población económicamente activa, para identificar y solventar situaciones desfavorecedoras, que puedan desarrollarse dentro de su contexto laboral. Es igualmente importante que las organizaciones eviten que se produzcan comportamientos de tipos vejatorios, acosadores y abusivos, ya que no solo tienen incidencia en sus trabajadores sino también en la productividad y en el clima empresarial.

Marco teórico

El acoso moral se manifiesta en diversos ámbitos donde se genera convivencia durante las relaciones, facilitando el conocimiento mínimo por parte del agresor de los aspectos vulnerables de la víctima y el empleo sistemático de conductas violentas. Está directamente relacionado con el contexto organizacional donde interviene la orientación como una disciplina en la cual su misión está referida al cumplimiento de una función social a través de la generación de un bien o servicio que es producto de las relaciones laborales (Castejón y Zamora, 2001).

Es entonces cuando emerge la figura del Orientador, quien se convierte en un elemento de vital importancia con el que se debe contar en cada organización, con mecanismos preventivos relacionados con la seguridad laboral. Es por ello, que un elemento importante a considerar, es la acción del Orientador y de la Orientación que según Parras *et al.*, (2009) es una ciencia de la intervención psicopedagógica que tiene distintas fuentes disciplinares. Igualmente, Bisquerra (2005) concibe la Orientación como una intervención preventiva encaminada al logro de objetivos que permitan potenciar el desarrollo humano y despliegue de capacidades.

El fenómeno del *mobbing* ha hecho presencia notoria en las organizaciones, para Serrano, (2012) es uno de los problemas crecientes y de más difícil identificación; aunque otras organizaciones piensan que están exentas de este problema (Kaya Cicerali y Cicerali, 2016). Diariamente los empleados y las instituciones son partícipes activos de este fenómeno que posee repercusiones a nivel social y que se ha

subestimado probablemente por la necesidad de empleo y la dependencia económica de las víctimas. Hay que observarlo como un fenómeno tanto organizacional como individual y que por ser de carácter complejo origina consecuencias en el plano individual y en el colectivo (Jorge, 2011).

En el ámbito laboral, el *mobbing* incluye un permanente maltrato verbal y moral hacia el trabajador (Piñuel, 2015); donde se hace presente el hostigamiento de carácter psicológico, acompañado de comportamientos agresivos intimidatorios (Leymann, 1996). Hirigoyen (2005) y Serrano (2012), lo han llamado acoso moral, definiéndolo como cualquier manifestación de una conducta abusiva, donde el acosador persigue, humilla, veja, aísla a la víctima para que esta abandone el trabajo; valiéndose de comportamientos hostiles reiterados en un periodo prolongado, siendo estas conductas sistemáticas y cuyo efecto es la degradación del ambiente y condiciones de trabajo.

Björkqvist, Lagerspetz & Kaukiainen (1992) señalan que incluye interrupciones en el trabajo, trato injusto y manipulación social, como difamar o expandir rumores. Algunas de sus estrategias son gritar o insultar a la víctima; asignar proyectos con plazos que difícilmente podrá cumplir, sobrecargar de forma selectiva su trabajo; amenazar de manera continuada o coaccionar; quitar responsabilidades clave, ofreciendo tareas de rutina; modificar sin decir nada sus atribuciones o responsabilidades del puesto de trabajo (Piñuel, 2015). Puede darse de forma Horizontal o entre compañeros del mismo rango; descendente ya que parte del jefe hacia uno o varios de sus empleados y ascendente; es decir, de parte de los subordinados hacia su jefe (Rissi, Monteiro, Cecconello y Moraes, 2016; Leymann, 1996 y Serrano, 2012).

Olweus (1998) lo ha conceptualizado en dos grandes dimensiones: *direct bullying* cuando se utiliza, principalmente, la violencia física o el ataque verbal; e *indirect bullying* para referirse a actuaciones más sutiles que incluyen aislamiento y exclusión de la víctima del grupo. Einarsen y Zapf (2013), por su parte, distingue dos categorías que denomina: *dispute-related bullying* y *predatory bullying*; siendo una de sus características principales que el acosado posee escasos medios o recursos para resolverlos. En algunas investigaciones se excluyen expresamente los actos de violencia

física (Keashly y Jagatic, 2003) y, en otros, el acoso sexual por considerarlo como un problema distinto al *mobbing* o como un medio para la intimidación (Brodsky, 1976; Mikkelsen y Einarsen, 2010).

Piñuel (2015) advierte que debe considerarse la vertiente personal subjetiva, así, desde esta perspectiva individual, destaca la existencia de perfiles de personalidad propicios para ser acosador y perfiles propicios para ser acosados. Por su parte, Hirigoyen (2005) afirma que más allá de la existencia de un perfil psicológico específico de las personas a las que se acosa, lo que existe son contextos profesionales en los que el acoso moral se desarrolla con mayor facilidad, en los que las personas corren más riesgos.

Metodología

La investigación respondió al paradigma positivista (Martínez, 2009, citado por Romero de Harb *et al.*, 2018). Fue descriptiva; consistió en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento (Arias, 2012). El estudio se considera de campo porque los hechos se tomaron de la realidad donde se dio el fenómeno estudiado. Se enmarcó en un diseño no experimental porque el investigador no manipuló las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) y transversal o transeccional, pues la recolección de datos fue en un solo momento.

Para este estudio, se trabajó con una población censal (Balestrini, 2010) que estuvo constituida por 43 empleados de la sede administrativa de una empresa proveedora de bienes de consumo (supermercado y/o tienda por departamento) de la ciudad de Maracaibo del Estado Zulia. La población reunió las siguientes características: empleados de ambos sexos, empleados administrativos y obreros y rango de edad comprendido entre los 21 y 50 años.

La técnica empleada fue la encuesta y su instrumento un cuestionario. Constó de 83 ítems, correspondiendo los ítems del 01 al 19 a la Escala Cisneros. Esta escala es un cuestionario desarrollado Piñuel (2013) de carácter autoadministrado. Los ítems del 20 al 65 fueron diseñados de manera específica y correspondiente a la dimensión: características de personalidad favorecedoras de situaciones y la dimensión factores de riesgo

generadores de acoso moral. Del ítem 66 al 83 se utilizó un modelo modificado de la Escala de Estrategias de Coping, conocidas también como estrategias de afrontamiento para identificar las estrategias de afrontamiento ante el acoso laboral en el contexto organizacional.

El instrumento fue evaluado para verificar su pertinencia con los objetivos, variable, dimensiones e indicadores. Su validez se realizó en base a su contenido, para lo cual fue evaluado por expertos en orientación, psicología y metodología, con conocimientos sobre acoso moral, quienes analizaron el instrumento considerando la pertinencia de los ítems con los objetivos e indicadores.

El autor de la Escala Cisneros estableció la confiabilidad mediante el método de las dos mitades. La estimación de la fiabilidad proporcionada por dicho procedimiento es el resultado de aplicar la corrección de Spearman-Brown (Martínez, Hernández & Hernández, 2006). Los resultados indican que la escala Cisneros tiene una elevada confiabilidad (.96). Para efectos de los 63 ítems tipo escala restantes se aplicó la versión definitiva del Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach, indicado para pruebas multi-opcionales de respuesta y requiere tan solo de una aplicación, obteniéndose una confiabilidad de 0.857, considerada alta. Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva, mediante el paquete estadístico SPSS versión 19.0.

Resultados y discusión

Los resultados de la dimensión tipos de acoso moral en el contexto organizacional, muestran que el mayor porcentaje de las personas refiere que ninguno de los autores de acoso realizan alguna de las situaciones presentadas: le ignoran, ridiculizan (60.5%), reprochan y critican, le interrumpen impidiendo expresarse (65.1%), le fuerzan a realizar trabajos que van contra sus principios (95.3%), evalúan su trabajo de manera inequitativa (74.4%), menosprecian su trabajo, acusándolo injustificadamente de errores (72.1%), le humillan en público aislándolo de sus compañeros (88.4%), le amenazan con despido, traslados, y gestos intimidatorios (86%) y le avasallan físicamente para intimidarlo (93%) (Tabla 1).

Tabla 1
Dimensión: Tipos de acoso moral en el contexto organizacional

Situaciones	Ninguno		Jefe o superv.		Compañero		Subordinado	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%
Hacen bromas crueles	20	46.5	3	7	19	44.2	0	0
Le ignoran.	26	60.5	6	14	9	20.9	1	2.3
Le interrumpen continuamente impidiendo expresarse	28	65.1	6	14	8	18.6	0	0
Le fuerzan a realizar trabajos que van contra sus principios	41	95.3	1	2.3	0	0	0	0
Evalúan su trabajo de manera inequitativa	32	74.4	9	20.9	1	2.3	0	0
Menosprecian su trabajo, no importa lo que haga	31	72.1	6	14	5	11.6	0	0
Le acusan injustificadamente de errores.	31	72.1	8	18.6	3	7	0	0
Reciben reproches por cualquier cosa que haga en su trabajo	28	65.1	8	18.6	5	11.6	0	0
Dramatizan de manera injustificada errores pequeños que cometa en su trabajo	28	65.1	9	20.9	5	11.6	0	0
Le humillan en público	38	88.4	0	0	4	9.3	0	0
Le amenazan con usar instrumentos disciplinarios	37	86	3	7	2	4.7	0	0
Intentan aislarle de sus compañeros dándole trabajos o tareas que le alejan físicamente de ellos	38	88.4	4	9.3	0	0	0	0
Distorsionan malintencionadamente lo que dice en su trabajo	28	65.1	2	4.7	12	27.9	0	0
Le hacen burla intentando ridiculizarlo	26	60.5	2	4.7	14	32.6	0	0
Recibe injustas críticas sobre aspectos de su vida personal	28	65.1	3	7	10	23.3	0	0
Recibe amenazas mediante gestos intimidatorios	37	86	3	7	2	4.7	0	0
Le elevan la voz a manera de intimidarlo	30	69.8	9	20.9	3	7	0	0
Le avasallan físicamente para intimidarlo	40	93	1	2.3	1	2.3	0	0
Le hacen insinuaciones sexuales directas o indirectas	38	88.4	0	0	4	9.3	0	0

Las personas que si presentan dichas situaciones, mencionan que el jefe o supervisor: evalúan su trabajo de manera inequitativa, dramatizando pequeños errores que puedan cometer y elevando la voz para intimidarlos (20.9%), le acusan injustificadamente y reciben reproches por cualquier cosa que haga (18.6%), menospreciando su trabajo (14%) y amenazándolo con despidos o gestos intimidatorios (7%) (Tabla 1).

De los resultados, puede apreciarse que entre los efectos del acoso se encuentra la violencia psicológica a través de maltrato verbal para someterlos y destruirlos psicológicamente (Piñuel y Oñate, 2006). Los ámbitos en los que se configura el hostigamiento se pueden identificar plenamente como en el caso de: asignar tareas que no corresponden, aislar socialmente, atacar su vida privada o a su

familia, manifestaciones de violencia física, ataques a las creencias de las personas y rumores para desacreditar al acosado, coincidiendo con los hallazgos de Peralta (2004). No existen por el momento estudios sobre las repercusiones que esa condición laboral puede generar en el bienestar psíquico de quienes están expuestos a ella. Esto no significa que no se tengan identificados los efectos del acoso, sino que se carece de mecanismos para determinar el daño en el desempeño integral de la persona afectada (Acosta, et al., 2005).

A pesar que la mayoría reporta que no presenta situaciones de acoso, si se manifiestan algunos de sus indicadores y son ejecutadas principalmente por el supervisor seguido de los compañeros de trabajo. Las situaciones de acoso realizadas por compañeros son: hacen

bromas crueles (44.2%), le hacen burla intentando ridiculizarlo (32.6%), distorsionan malintencionadamente lo que dice en su trabajo (27.9%), recibe críticas injustificadamente sobre aspectos de su vida personal (23.3%), le ignoran (20.9%) y le interrumpen continuamente impidiendo expresarse (18.6%) (Tabla 1).

En relación a estos resultados, se puede plantear que el acoso moral, establece como supuesto de hecho que el mismo se constituye como un hostigamiento o conducta abusiva, que limita la comunicación, la víctima pierde el derecho a expresarse o hacerse oír, además, el acosador impone con su autoridad aquello que se puede decir, bloqueando la libre expresión y el flujo continuo de información. Los acosadores restringen los canales de comunicación de sus víctimas, comenzando por evitar comunicarse directamente con ellas y en muchos casos se le prohíbe dirigirse a sus compañeros, para ello se le puede separar del grupo al que pertenece asignándole una nueva ubicación. Los daños a nivel personal en la capacidad de manejarse socialmente en el trabajo, la familia y amigos son evidentes cuando se da este tipo de acoso (González & Rodríguez, 2003).

Otras investigaciones muestran que las personas sometidas a esta agresión enfrentan insultos persistentes, apodosos ofensivos, burlas, aislamiento, crítica constante, abuso físico y personal e incluso, actos menos evidentes como son el aislamiento o la exclusión del grupo de compañeros (Zapf y Gross, 2001). Su objetivo es intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar, consumir, emocional e intelectualmente a una persona, con vistas a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar, y dominar que suele presentar el intimidador, que aprovecha la situación que le brinda la empresa para canalizar sus impulsos y tendencias psicopáticas (Donato, 2008).

Adicionalmente, el acosado suele disminuir el rendimiento en el trabajo, brindando en forma involuntaria, argumentos al acosador que puede desencadenar graves consecuencias psicosociales en las víctimas, como el deterioro de las relaciones de pareja, relaciones familiares y aislamiento del círculo social al que se solía pertenecer (Leymann, 1993). Sin olvidar que el desarrollo profesional de la víctima que se ve disminuido y afectado por tales conductas de acoso, que en un futuro le

cutará posibilidades de crecer laboralmente (Piñuel, 2013).

El mobbing crece cada día y sus efectos a nivel físico y psicológico están produciendo situaciones adversas en diversos contextos, por lo que urge establecer acciones que mitiguen sus secuelas (Góngora, Lahera y Rivas, 2002).

En cuanto al perfil del acosado, los trabajadores que se ubican en el rasgo amenazante son eficaces (100%), capaces de idear reformas para que la organización funcione mejor (93.0%), siendo atractivos (88.4%) y reconocidos como líderes por sus compañeros (72.1%). Los envidiables son trabajadores brillantes (86.0%), y atractivos (90.7%). No se encontraron altos porcentajes en los vulnerables (Tabla 2).

El acosado presenta un perfil de rendir en el trabajo, mostrando gusto por las actividades que realiza. Las características de personalidad de los envidiables, son personas brillantes y atractivas, son trabajadores activos, eficaces, con ética, honradez, rectitud y sentido de justicia (Piñuel, 2013). El *mobbing* afecta a los trabajadores más brillantes, a aquellos mejor apreciados, a los más intelectuales, a los más cumplidores; es decir a los mejores recursos humanos de la empresa (González y Revuelta, 2003; Vásquez, 2010).

Las causas de este fenómeno son de distinto origen, las víctimas son personas honradas y rectas, con cualidades que los caracterizan, muestran muchas capacidades, liderazgo, altamente empáticos y sensibles, con experiencias satisfactorias a nivel personal y social (Piñuel, 2013). La exposición de la víctima al acoso laboral provoca tensión en los trabajadores acosados, y genera malestar en la víctima que le sitúa en una posición de indefensión (Moreno, *et al.*, 2008). Ante las conductas violentas del acosador, la única solución que encuentra la víctima es vivir con la marginación dentro de la empresa o abandonarla voluntariamente (Piñuel, 2015; Rojo y Cervera, 2006; Ferro, 2011).

No puede afirmarse que haya un perfil psicológico estricto que lleve a una persona a ser víctima de *mobbing*. Ser percibida como una amenaza para un potencial agresor y encontrarse en un entorno que promueva la aparición del fenómeno, son condiciones suficientes para convertirse en objeto de dominación.

Tabla 2
Dimensión: Características de personalidad que pueden favorecer situaciones de acoso moral

	No		Si	
	Fa	%	Fa	%
Con relación al perfil del acosado				
Los envidiables				
Es un trabajador brillante	5	11.6	37	86
Es atractivo (a)	4	9.3	39	90.7
Algunos compañeros lo ven como su competencia	30	69.8	12	27.9
Algunos compañeros se sienten amenazados por su buen trabajo	34	79.1	8	18.6
Los vulnerables				
Tiene una discapacidad	43	100	0	0,0
Se siento poco atractivo	40	93	3	7
Se siente triste con frecuencia	35	81.4	8	18.6
Está indefenso (a)	38	88.4	3	7
Los amenazantes				
Sus compañeros lo reconocen como un líder dentro de la organización	12	27.9	31	72.1
Es muy activo	5	11.6	38	88.4
Es un trabajador eficaz	0	0	43	100
Es capaz de idear reformas para que la organización funcione mejor	3	7	40	93
Con relación al perfil del acosador				
Tiene privilegios dentro de la organización y teme perderlos	31	72.1	11	25.6
Todo lo que hace en su trabajo es perfecto	37	86	5	11.6
Le gusta tener control sobre sus compañeros de trabajo	34	79.1	9	20.9
Desea alcanzar los logros profesionales que alcanzan sus compañeros	18	41.9	24	55.8
Tiene complejos que lo hacen sentir inferior a otras personas	40	93	3	7
Se siente inferior a algunos de sus compañeros.	41	95.3	2	4.7

En cuanto al perfil de acosador, el 55.8% manifiesta que desea alcanzar los logros profesionales que obtienen sus compañeros. El resto de las situaciones planteadas obtuvo bajos porcentajes de ocurrencia (Tabla 2). Su perfil resultó ser bajo, lo cual ha sido caracterizado por Piñuel (2013) como aquel que siente que todo lo que hace en su trabajo es perfecto, se siente con privilegios que no desea perder, le gusta tener control sobre sus compañeros de trabajo, desea alcanzar los logros profesionales de sus compañeros, sintiéndose inferior a algunos de ellos.

Es frecuente que personas con ambiciones profesionales aprovechen su cargo o determinadas situaciones para eliminar a quienes consideran una competencia calificada en su ascenso profesional (González, 2003). El acosador puede tener como finalidad salvaguardar su posición jerárquica o buscar que el trabajador acosado abandone volun-

tariamente la organización empresarial (Velázquez, 2002). Este tipo de acoso es utilizado contra las personas cuyo carisma sobrepasa al del acosador (Arbonés, 2014).

En este sentido, aunque enfatizando el carácter psicosocial de la situación de mobbing, más allá de la existencia de un perfil psicológico específico de las personas a las que se acosa, lo que existe son contextos profesionales en los que el acoso moral se desarrolla con mayor facilidad, en los que las personas corren más riesgos. Determinadas condiciones personales pueden molestar a alguien o alterar el equilibrio del grupo (Hirigoyen, 2005).

Sobre esta dimensión, el mayor promedio se ubica en la categoría alta y la que indica mayor frecuencia es la ausencia de interés, apoyo y relación con los superiores con valor de 2,4, siendo la desviación de 0,5, mínimo de 1,5 y máximo de 3,0. Asimismo, las que se ubican en

Tabla 3
Dimensión: factores de riesgo generadores de acoso moral

	Promedio	Desv.	Min	Max	Categoría
Sobrecarga cuantitativa.	1.9	0.2	1.6	2.4	Medio
Déficit cualitativo.	1.4	0.5	1	2.7	Bajo
Ausencia de interés apoyo y relación con los superiores.	2.4	0.5	1.5	3	Alto
Inseguridad en las condiciones de trabajo.	2.1	0.3	1.5	2.8	Medio
Excesiva carga de trabajo.	1.5	0.2	1.3	2	Bajo
Ambigüedad de rol.	2.3	0.4	1.3	2.8	Medio
Modo de gestión del conflicto por parte de los superiores	1.8	0.4	1	3	Bajo

la categoría media son: inseguridad en las condiciones de trabajo, (promedio de 2,1), ambigüedad de rol, (promedio de 2,3); y sobrecarga cuantitativa (promedio de 1,9). El resto de las situaciones planteadas se ubican en la categoría baja (Tabla 3).

Estas situaciones pueden generar conflictos, en el que la víctima es colocada en la mira del acosador, el cual, de forma deliberada y sistemática, la agrede para causarle daño. Por lo tanto, el espíritu competitivo y la envidia pueden generar conductas dañinas para los individuos dentro su área laboral, tanto si son empleados altamente capacitados y exitosos profesionalmente como si no. Es cuando desde las limitaciones emocionales y laborales aparecen las alianzas y las coaliciones entre los compañeros.

Algunos estudios refieren que el *mobbing* se suele dar porque el trabajador acosado es envidiado. La envidia puede convertir a las personas en destructivas, llevándolas a realizar conductas realmente violentas en contra de la persona. También puede ser que la víctima no se integre a sus compañeros, y por ello sea discriminado o sean vistos como rivales a la hora de conseguir un ascenso en la empresa (Padial y De La Iglesia, 2002). Los factores de riesgo asociados a la aparición del

acoso moral, son las prácticas organizacionales en las que se permite el abuso de poder, toma de decisiones organizacionales mal definidas, el pobre manejo de los conflictos (Boada, *et al.*, 2003), la sobrecarga de trabajo, el verticalismo y autoritarismo en las relaciones laborales (Ansoleaga *et al.*, 2017).

Según Soler (2008) algunos factores de riesgo en el acoso moral laboral pueden asociarse a la organización del trabajo, relacionada a la atribución de tareas que entrañan una sobrecarga cuantitativa y un déficit cualitativo, aburrido, a veces inútil, que obliga a los trabajadores a hacer mal su trabajo. La falta de interés, ausencia por fomentar relaciones con los superiores, la inseguridad de las condiciones de trabajo, y la ambigüedad de rol, cuando no quedan claras las exigencias demandadas al trabajador, aumentan la carga psíquica.

Sobre las estrategias de afrontamiento de acoso moral, los mayores promedios se ubican en la categoría media y se refieren a: escape – evitación (2.9), búsqueda de solución del problema, reevaluación positiva (2.8), autocontrol (2.7) y búsqueda de apoyo social (2.4). Mientras que en el nivel bajo está la confrontación (1.7) (Tabla 4).

Tabla 4
Dimensión: Estrategias de afrontamiento de acoso moral

	Promedio	Desv.	Min	Max	Categoría
Búsqueda de apoyo social	2.4	1.1	1	4	Medio
Búsqueda de solución del problema.	2.8	1.1	1	4	Medio
Confrontación.	1.7	0.6	1	3	Bajo
Reevaluación positiva.	2.8	1	1	4	Medio
Autocontrol	2.7	1.1	1	4	Medio
Escape – evitación	2.9	1.1	1	4	Medio

Las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción buscan regular los efectos emocionales que generan los eventos estresantes, reduciendo los posibles impactos que generan en el individuo. Estas estrategias son: el autocontrol (2.7), o aminorar los propios sentimientos y respuestas emocionales. La reevaluación positiva (2.8) considera el impacto que ha generado la situación estresante, evalúa sus efectos generando mecanismos para alejarse del problema, evitando pensamientos que evoquen la situación. Y el escape –evitación (2.9) emplea un pensamiento irreal improductivo (Tabla 4).

Lazarus (2000) plantea que existen dos tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones adversas: las centradas en el problema, donde la persona enfrenta la situación, buscando soluciones al problema como la confrontación o mediante acciones directas, agresivas, o potencialmente arriesgadas, la cual es la menos usada. Sin embargo, las personas utilizan más la búsqueda de apoyo social, o acudir a otras personas para buscar ayuda, información o también comprensión y apoyo emocional.

Es indispensable que las empresas desarrollen estrategias de afrontamiento para erradicar el *mobbing*, contextualizadas a su realidad y en relación con las personas que pertenecen a ella (Chong, Seigne, Coyne y Randall, 2003; Nava y Fernández, 2010; Hollis, 2017). Piñuel y Zabala (2002) señalan estrategias de intervención empresarial como formas de solución al acoso moral ofreciendo a cada empleado la posibilidad de hacer uso de la autonomía para realizar el trabajo, brindar la oportunidad de reducir el volumen de los trabajos monótonos y repetitivos, aumentar la información sobre objetivos, desarrollar el estilo de dirección y asignar tareas y funciones de manera específica y clara. Según Avargues, León y Guillén (2004), las estrategias para prevenir el acoso moral y evitar la exclusión social deben encaminarse a la solución de los conflictos y evitar su estigmatización. Esto se consigue a través de una adecuada organización del trabajo para prevenir, regular y, en su caso, sancionar problemas interpersonales (Luna, 2003). Estas estrategias buscan brindar la oportunidad a las víctimas de *mobbing* para que puedan recuperar las mayores habilidades de ejecución en sus trabajos (Avargues, León y Guillén, 2004).

Lo anterior muestra que es necesaria la

función del Orientador laboral, quien por su formación y por los roles que desempeña aporta mecanismos preventivos relacionados con la seguridad laboral, con propuestas destinadas a generar estrategias que ayuden a evitar la presencia de riesgos en el sitio de trabajo, donde se establezcan acciones educativas, de formación, capacitación, supervisión, vigilancia y difusión de actividades que sensibilicen al trabajador ante la posible presencia de accidente o enfermedad dentro de los espacios laborales y en las interacciones sociales de los puestos de trabajo.

Conclusiones

El acoso moral en el contexto organizacional desde la perspectiva de la Orientación, es un fenómeno que daña psicológicamente al empleado y afecta la integridad del trabajador. Pone en evidencia una desigualdad de poder, proviene principalmente del jefe o supervisor, poniendo en peligro el empleo, atentando contra su personalidad, dignidad y bienestar integral. También existen situaciones de acoso realizadas por los compañeros de trabajo, donde se manifiestan burlas, ofensas, exclusión social, e inclusive agresión física amenazante o verbal que intimidan a quien las sufre.

Las características de personalidad del acosado y acosador favorecen las situaciones de acoso moral. Los trabajadores brillantes, líderes, eficaces se asocian al perfil de acosados, mientras que los acosadores muestran deseos de alcanzar los logros profesionales que alcanzan sus compañeros. El conflicto organizacional se intensifica en función a la frecuencia o intensidad de las relaciones interpersonales que se establecen entre estos trabajadores, lo que unido a acciones humillantes y sumisas que atentan contra la integridad individual conducen a situaciones poco éticas que fomentan problemas no solo en la salud mental sino en el bienestar físico de los individuos.

El mayor factor de riesgo que genera acoso moral es la ausencia de interés, apoyo y relación con los supervisores. Se suman a este factor, la inseguridad en las condiciones de trabajo, ambigüedad de rol, y sobrecarga cuantitativa. Adicionalmente, la ausencia de un liderazgo adecuado, manipulación, motivación deficiente y carencia de reconocimientos e incentivos, son factores que empujan al trabajador a una defensa inútil de sus habilidades, donde las estrategias de afrontamiento

empleadas, no le permiten contrarrestar satisfactoriamente esta agresión.

Los resultados abren un marco de acción para la función del Orientador en el contexto organizacional, quien por su formación y por los roles que desempeña aporta mecanismos preventivos relacionados con la seguridad laboral, con propuestas destinadas a generar estrategias de afrontamiento que ayuden a evitar la presencia del acoso moral. Es necesario que se realicen investigaciones que profundicen este tema, proponiendo instrumentos de protección al trabajador acosado, así como desarrollar estrategias que permitan tomar conciencia de esta situación, investigar y analizar los recursos disponibles y decidir las mejores acciones a seguir. Todo ello permitirá nuevas construcciones teóricas y posibilidades para generar cambios en lo social.

Conflicto de Intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, F.M., Pando, M.M., Aranda, B.C. & Aldrete, R.M. (2005). El acoso moral en el trabajo en los empleados del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara. *Revista Medigraphic Artemeni Isínaea*, 7(1), pp. 16-23. En: <https://www.medigraphic.com/pdfs/invsa/issg-2005/issg051d.pdf>
- Ansoleaga, E., Díaz, X., Mauro, A. y Toro, J.P. (2017). *Violencia en el trabajo en Chile. El lado oscuro de las organizaciones*. Santiago de Chile: Universidad Diego Portales. En: <http://pepet.udp.cl/wp-content/uploads/2017/06/Cartilla-Violencia-en-el-trabajo.pdf>
- Arbonés, H.I. (2014). *Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva*. Albacete: Ed. Bomarzo.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Avargues, M.L., León, J.M. & Guillén, C. (2004). Prevención del mobbing: una estrategia de intervención psicosocial. *Encuentros en Psicología Social*, 2(1), 312-315. En: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/34461/Prevenci%C3%B3n%20del%20mobbing.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Balestrini, M. (2010). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas: Editorial Consultores Asociados.
- Bisquerra, R. (2005). *Metodología de la Investigación Educativa*. Buenos Aires: Paidós Educador.
- Björkqvist, K., Lagerspetz, K. & Kaukiainen, A. (1992). Do Girls Manipulate and Boys Fight? Developmental Trends in Regard to Direct and Indirect Aggression. *Aggressive Behavior*, 18 (2), 117-127. [https://doi.org/10.1002/1098-2337\(1992\)18:2<117::AID-AB2480180205>3.0.CO;2-3](https://doi.org/10.1002/1098-2337(1992)18:2<117::AID-AB2480180205>3.0.CO;2-3)
- Boada, J., De Diego, R. & Vigil, A. (2003). Mobbing: análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBBCF-21; MOBBCG-15 y MOBBCS-28). *Revista Encuentros en Psicología Social*, 32(1). En: <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/138/136>
- Brodsky, C.M. (1976). *The Harassed Worker*. Lexington, MA: D.C. Heath
- Campo, V. R., y Klijn, T. P. (2018). Verbal abuse and mobbing in pre-hospital care services in Chile. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25(0). <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2073.2956>
- Castejón, H. & Zamora, H. (2001). *Diseño de Programas y Servicios en Orientación*. Maracaibo. Venezuela: Ediciones Astro Data S.A.
- Chong, L., Seigne, E., Coyne, I. & Randall, P. (2003). Self and peer nominations of bullying: An analysis of incident rates, individual differences and perceptions of the working environment. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(3), 209-228. <https://doi.org/10.1080/13594320344000101>
- Cobb, E.P. (2017). *Workplace Bullying and Harassment: New Developments in International Law*. New York: Taylor & Francis group. <https://doi.org/10.4324/9781315468891>
- Díaz, X., Mauro, A., Ansoleaga, E., Toro, J. P. (2017). Violencia de Género en el Trabajo en Chile. Un Campo de Estudio Ignorado. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 42-48. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100042>
- Donato, N. (2008). *El acoso laboral en Venezuela. Hermenéutica legal, doctrinal y jurisprudencial*. (Tesis de posgrado,

- Maestría de Derecho del Trabajo). La Universidad del Zulia. Maracaibo, Estado Zulia.
- Einarsen, S. & Zapf, D. (2013). Bullying in the workplace: Recent trends in research and practice—an introduction. *Revista European Journal of Work Organizational Psychology*, 10(4).
<https://doi.org/10.1080/13594320143000807>
- EUROFOUND. (2016). *Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de vida y trabajo. Sexta encuesta sobre las condiciones de trabajo – informe general: resumen ejecutivo*. Nov. 2016. Ref. EF16341.
- Ferro, J.M. (2011). *Aspectos formales y materiales del acoso laboral y de la violencia de género*. España: Ed. Club Universitario.
- Góngora, J., Lahera, M. & Rivas M.L. (2002). *Acoso psicológico en el trabajo. Gobierno de Navarra. Instituto Navarro de Salud Laboral. Departamento de Salud*. Navarra. En:
www.cf.navarra.es/mse/doc/AcosoPsicologico
- González, R. & Revuelta J.L. (2003). *El trastorno por mediocridad inoperante activa*. Síndrome IMA.
[Es.geocities.com/docu_asacamt/sindr_mia_jlgr/](http://es.geocities.com/docu_asacamt/sindr_mia_jlgr/).
- González, R. & Rodríguez, A. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization). *Psiquis*, 24 (2). En:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/53932998/Cuestionario_de_es_trategias_de_acoso_psicologico_Leymann_Inventory_of_Psychological_Terrorization.pdf?
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª Ed.). México: McGraw Hill.
- Hirigoyen, M.E. (2016). Le harcèlement moral, un symptôme de la société moderne. *Annales Medico-Psychologiques*, 174(7), 575-579.
<https://doi.org/10.1016/j.amp.2016.05.004>
- Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Madrid: Paidós.
- Hirigoyen, M.F. (2005). *El acoso moral en el trabajo. Estrategias preventivas desde el enfoque de género para las PYME*. Conferencia FEMEVAL, Valencia.
- Hirigoyen, M.F. (2013). *El acoso moral en el trabajo*. Buenos Aires: Paidós.
- Hollis, L. P. (2017). Workplace bullying in the United States and Canada: Organizational accountability required in higher education. *Comparative Civilizations Review*, 76(76), 117-132. Recuperado de:
<http://scholarsarchive.byu.edu/ccr/vol76/iss76/27>
- Jorge, F. (2011). *La Problemática del Acoso Moral en el Trabajo como Eje de Análisis Organizacional - Organizaciones Acosadas: Hacia una Identificación de Características y Tipologías*. Buenos Aires – Argentina. En:
https://economicas.unlam.edu.ar/descargas/s5_B154.pdf
- Kaya Ciceralli, L., y Ciceralli, E.E. (2016). A qualitative study on how Swedish organizations deal with workplace bullying. *Nordic Psychology*, 68(2), 87-99.
<https://doi.org/10.1080/19012276.2015.1071198>
- Keashly, L. & Jagatic, K. (2003). By any other name: American perspectives on workplace bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Descleé de Brower,
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005). *Asamblea Nacional. LOPCYMAT*. Gaceta Oficial 38.236. Venezuela
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. (2012). *Asamblea Nacional. Gaceta Oficial* 6.076. Venezuela.
- Leymann, H. (1993). Silencing of a skilled technician. *Working Environment*, 28(38). En:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000233&pid=S0303-7657201200020000800053&lng=en
- Leymann, H. (1996). Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal Moral (Mobbing) en el Trabajo. *En European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184. En:
<http://acosolaboral.net/pdf/LeymannEI.pdf>
- Liu, K. (2015). Comparative Study of Regulating the Moral Harassment: Lessons for China. *Occupational Medicine & Health Affairs*, 03(04), 4-11.
<https://doi.org/10.4172/2329-6879.1000214>
- Luna, M. (2003). *Acoso psicológico en el*

- trabajo (*mobbing*). Madrid: Secretaria de Salud Laboral. En: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=189863>
- Martínez, R., Hernández, M. & Hernández, V. (2006). *Psicometría*. Madrid: Alianza Editorial.
- Mikkelsen, E. & Einarsen, S. (2010). Basic assumptions and symptoms of posttraumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 87-111. <https://doi.org/10.1080/13594320143000861>
- Molina, N. y Jung, J. (2015). Estudio del Acoso Psicológico Laboral descendente a mujeres y su incidencia en el ausentismo empresarial. *Revista de investigación psicológica*, 14, 19-42. En: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322015000200004
- Morales, M. (2013). Acoso laboral como riesgo psicosocial en el contexto laboral venezolano. *Revista electrónica de Derecho laboral y de la seguridad social*, 6(1). En: <http://ojs.urbe.edu/index.php/lexlaboro/article/view/2585>
- Morales, M. (2016). Aproximación al acoso laboral desde la legislación comparada. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 49(147), 71-98. En: <http://www.scielo.org.mx/pdf/bmdc/v49n147/2448-4873-bmdc-49-147-00071.pdf>
- Moreno, B., Rodríguez, A., Morante, M.E., Garrosa, E., Rodríguez, R. & Díaz, L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psychologica*, 7(2), 335-345. En: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4038876>
- Nava, Y.J. & Fernández, M.E. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de Derecho*, (33). ISSN electrónico: 2145-9355. En: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/viewArticle/26/4357>
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Ediciones Morata.
- Padial, O. & De La Iglesia, M. (2002). El mobbing como enfermedad del trabajo. Lan harremanak: *Revista de relaciones laborales*, (7), 231-240. En: https://www.ehu.eus/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/view/5828/5504
- Palma, A., Ansoleaga, E., y Ahumada, M. (2018). Violencia laboral en trabajadores del sector salud: revisión sistemática. *Revista Médica de Chile*, 146(2), 213-222. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872018000200213>
- Pando, M., Aranda, C., y Salaza, G. (2016). Prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica. *Enseñanza e investigación en psicología*, 21(1), 39-45. En: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248180004>
- Parras, A., Madrigal, A., Redondo, S., Vale, P., Navarro, E. (2009). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas* (2a edición). España: Secretaría General Técnica. Subdirección General de Información y Publicaciones.
- Peralta, M. (2004). El acoso laboral mobbing. Perspectiva psicológica. *Revista de Estudios sociales*, (18), mayo-agosto, pp. 111-122. En: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200012
- Piñuel, I. (2005). La identificación, medida y prevención del mobbing en la organización (III). *Capital humano*, (189), 90-105. En: <http://pdfs.wke.es/2/5/2/6/pd0000012526.pdf>
- Piñuel, I. (2013). *Mobbing, "Manual de autoayuda"*. Madrid, España: Aguilar.
- Piñuel, I. (2015). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Piñuel, I. y Zabala, M. (2002). *La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*. Madrid: Barómetro Cisneros II.
- Piñuel, I., y Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Revista de Psicología Del Trabajo y Las Organizaciones*, 22(3), 309-332. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317121005>
- Rissi, V., Monteiro, J.K., Cecconello, W.W., & Moraes, E.G. (2016). Psychological interventions against workplace mobbing. *Temas Em Psicologia*, 24(1), 353-365. <https://doi.org/10.9788/TP2016.1-24>
- Rojo, J.V., Cervera, A.M. (2006). *Mobbing o acoso laboral*. Madrid. Ed. Tebar.
- Romero de Harb, D., Molina Espinoza, S., Espinoza Beraún, J., Mori Paredes, M., & Pasquel Cajas, A. (2018). Dinámica familiar

- y desarrollo psicosocial en estudiantes de educación primaria. *Investigación Valdizana*, 12(4), 205-214.
<https://doi.org/10.33554/riv.12.4.156>
- Serrano, R. (2012). *El Acoso Moral en el Trabajo*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- Soler, M. (2008). *La Evaluación de los factores de riesgos psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAP-SIHOS*. Documento en línea. En:
<http://hdl.handle.net/10201/1740>
- Trujillo, L. (2014). *Mobbing: El acoso moral en la relación laboral*. (Tesis de pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. En:
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upao/rep/1818>.
- Vásquez, E. (2010). *Impacto del Mobbing en trabajadores del área administrativa y operacional de una empresa gasífera. Enero a diciembre, 2008*. (Tesis de especialidad) Universidad Experimental de Guayana.
- Velázquez, M. (2012). Las posibilidades de actuación de la inspección de trabajo frente al acoso moral o 'mobbing'. Lan Harremanak. *Revista de Relaciones Laborales*, (7) 2002-II. En:
https://www.ehu.eus/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/view/5816/5492
- Zapf, D. y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 369-373. DOI: 10.1080/13594320143000834