

REVISIÓN TEÓRICA DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (*MOBBING*): DEFINICIONES, IMPACTO Y MODELOS

Theoretical review of mobbing: Definitions, impact, and models

Rafael Octavio Félix Verduzco, Claudia García Hernández y Nora Hemi Campos Rivera
Instituto Tecnológico de Sonora¹

Citación: Félix, R. O.; García, C. y Campos, N. H. (2018). Revisión teórica del acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*): definiciones, impacto y modelos. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 23(1), 20-28.

Artículo recibido el 26 de junio y aceptado el 26 de agosto de 2017.

RESUMEN

En los últimos años, la definición y la causalidad del acoso psicológico laboral ha pasado por varios cambios basados en diferentes perspectivas y enfoques. El propósito de este artículo es realizar una revisión teórica del fenómeno. Se describe la historia del concepto, así como su evolución, y después se discute la prevalencia del acoso en la sociedad mexicana. Se hace un análisis de varios modelos teóricos y se concluye con un estudio del acoso desde una perspectiva económica, legal y psicológica. Al cubrir estos importantes temas, la intención es proporcionar al lector una comprensión general de este fenómeno.

Indicadores: *Acoso psicológico laboral; Revisión bibliográfica; Definiciones de acoso.*

ABSTRACT

In recent years, the definition and causality of mobbing has suffered various changes based on different perspectives and approaches. The purpose of this article is to conduct a theoretical review of the mobbing phenomenon. The history of the concept as well as its evolution is reviewed. Afterwards, the prevalence of mobbing in the Mexican society is discussed, and an analysis of various theoretical models of mobbing is provided. Finally, the article concludes with a study of mobbing from an economic, legal, and psychological perspective. By covering these important topics, the intention of the author is to provide the reader with an overall understanding of mobbing.

Keywords: *Mobbing; Bibliographic review; Definitions of mobbing.*

¹ Departamento de Psicología, 5 de Febrero 818 Sur, 85000 Cd. Obregón, Son., México, tel. (644)410-09-00, correo electrónico: rafaelofelixv@hotmail.com.

INTRODUCCIÓN

El ritmo de vida que actualmente se vive en los últimos años es apresurado y demandante, lo que fomenta que las personas deban adaptarse de forma constante a nuevas condiciones, lo que genera costos muy altos en lo referente al bienestar y calidad de vida individual y grupal, ya sea en los ámbitos educativo, laboral o familiar, debido a lo cual se generan en las personas psicopatologías variadas producto de esa dinámica acelerada.

Dentro de los ámbitos mencionados, el entorno laboral entraña diversos riesgos psicosociales, como es el caso del *burnout* derivado de tales condiciones y de los niveles constantes de estrés generados por las actividades desempeñadas. De los anteriores riesgos, en el presente trabajo se aborda el acoso psicológico laboral, también llamado *mobbing*, término que a lo largo de los años ha recibido diferentes nombres, los cuales, no obstante, hacen referencia al mismo estresor social, por lo cual se presenta a continuación un abordaje histórico de tales denominaciones.

Brodsky (1976) fue el primero en tratar la esencia de este constructo al realizar un estudio sobre el trabajador hostigado, y luego Thylefors (1987) utiliza el término *scapegoating*, que podría traducirse como “chivo expiatorio”, para referirse a las exclusiones e intimidación en la vida laboral. Spratlan (1995) emplea *mistreatment* (maltrato) para indicar las ofensas y agravios que ocurren en el entorno laboral; sin embargo, *mobbing* (acoso) es utilizado por Matthiesen, Raknes y Rökkum (1989), aparece de nuevo con Leymann (1990), y poco a poco ha ido tomando fuerza ya que lo retoman diversos autores que coinciden que el término puede traducirse como *acoso psicológico laboral* (Barón, 2003; Molina, 2001).

Hirigoyen (2001), Piñuel (2001) y Gimeno (2009), ente otros autores, emplean términos específicos para referirse a las conductas concretas propias del acoso, como *bossing* (abuso de poder por parte de supervisores jerárquicos), *whistleblowing* (acoso hacia quienes denuncian irregularidades en la empresa) y *stalking* (comportamientos de acecho).

Como se aprecia, existen varias denominaciones del fenómeno, pero bien vale la pena conocer algunas definiciones.

Conceptualizaciones del acoso

Esta revisión histórica del concepto de *mobbing* comienza con Matthiesen et al. (1989), quienes mencionan que es la manifestación de una o más conductas duraderas y repetidas de una o más personas dirigidas a una o más personas de su grupo de trabajo; Leymann (1990) señala que tal concepto alude a una comunicación hostil y carente de ética, administrada sistemáticamente por uno o varios individuos contra una persona, la que es sometida a una situación de soledad e indefensión prolongada a base de acciones de hostigamiento frecuentes durante un periodo prolongado; Zapf (1999) considera que es la exclusión social de alguien o la asignación de tareas ofensivas durante las cuales la persona acosada termina en una posición inferior, y finalmente Piñuel (2001) apunta que el concepto tiene que ver con el continuo y deliberado maltrato verbal o modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que actúan de manera cruel con el objetivo de lograr su destrucción psicológica y propiciar así su salida de la organización, o bien su completo sometimiento mediante diferentes procedimientos ilegales que distan de ser humanitarios y que suelen atentar contra la dignidad del trabajador.

De acuerdo con la revisión previa, el acoso psicológico en el trabajo es un fenómeno que genera un elevado nivel de estrés psicológico, social y económico en la víctima, así como un profundo malestar interno o externo. Por lo tanto, es de gran relevancia analizar de qué manera impacta el fenómeno en una organización, su prevalencia, los aspectos legales que implica y algunos de los modelos que se han enfocado en tratar de explicarlo.

El acoso en México

De acuerdo con Fuentes (2014), los estudios relativos al acoso aparecen en México a finales de la década de los noventa; sin embargo, aunque tales trabajos aún siguen siendo escasos, han ido aumentando dada la importancia de este problema (Peña y Fuentes, 2012; Peña, Ravelo y Sánchez, 2007).

Del Pino (2010) afirma que la ocurrencia en el país del acoso psicológico es elevada, con una prevalencia de 17.99%; señala además que ocho de cada

diez trabajadores declaran haber sufrido este tipo de conducta agresiva por parte de sus superiores (55% dijeron haber recibido esas manifestaciones violentas de sus colegas y 18% de sus colaboradores).

En un estudio realizado por Hernández, Segura y Ballesteros (2013), en el que participaron 90 trabajadores administrativos, se encontró una prevalencia de acoso de 14.4%, siendo las mujeres el principal estrato afectado; además, se encontró una asociación positiva con el número e intensidad de los síntomas psicológicos.

En otro estudio, hecho por Monreal y Mejía (2013) a más de 2 mil personas, se encontró que 51% de los profesionales que participaron dijo ser víctima de acoso; 8% admitió haber ejercido regularmente algún tipo de acoso a otro compañero; 16.9% aceptó haberlo ejercido alguna vez, y 82% dijo no haberlo cometido nunca. De los entrevistados, 70% consideró que la posibilidad de ser acosado es igual para hombres y mujeres, a pesar de que la prevalencia sea 2.5 veces más en el caso de estas últimas. Por otro lado, mientras que 54% de los participantes consideró que el acoso era generado por sus compañeros, 46% indicó que provenía de un superior jerárquico.

García, Mendoza y Cox (2014) tuvieron como propósito diagnosticar el nivel de acoso laboral en una muestra de 150 empleados de una empresa maquiladora, mostrando en sus resultados que 138 de los empleados encuestados habían sufrido al menos un incidente en los últimos seis meses y que dicho acoso se manifestaba principalmente en forma horizontal, es decir, por parte de sus propios compañeros. También comprobaron que existe acoso laboral, sobre todo hacia las mujeres, porque éstas desconocen sus derechos y los propios del trabajo, por lo que están sujetas a una doble violencia (Carmona, 2014). Dicho estudio se realizó para identificar desde una perspectiva de género y explicar cómo se vive el acoso en el trabajo en mujeres empleadas.

A su vez, Lara y Pando (2014) revelaron que entre 7 y 8% de los trabajadores mexicanos han sido víctimas de acoso laboral o acoso en general. Su estudio indica además que la violencia de género ocurre prácticamente en 80% de los trabajadores en algún momento de su trabajo. De ese porcentaje, menos de 12% ha sido víctima de

violencia psicológica constante, y entre 7 y 8% se consideran víctimas de acoso. Esto significa que ese 8% de trabajadores sufren la violencia psicológica de manera sistemática con la intención de hacerles daño o maltratarlos hasta el punto de que renuncien a su empleo.

En un estudio realizado por Medina (2016), se aplicó un cuestionario a 499 trabajadores de una unidad médica para determinar la ocurrencia de acoso, y asimismo diversos instrumentos para conocer la personalidad, vulnerabilidad al estrés, autoestima y depresión. Se encontró una prevalencia de acoso de 36%, sin haber diferencias significativas entre los sexos o el nivel escolar. Se halló que 60% de las mujeres se percibieron como víctimas de un acoso laboral alto en relación con los hombres, y que los trabajadores con baja autoestima tenían mayor asociación con un acoso elevado.

A su vez, Molero, Pérez y Gázquez (2016) llevaron a cabo otra investigación con el objetivo de revisar sistemáticamente las publicaciones científicas sobre el acoso entre el personal de enfermería, así como su prevalencia, factores de riesgo y consecuencias. Los resultados mostraron una prevalencia de acoso entre el personal de enfermería cercano a 17-20%. Se identificaron ciertos factores de riesgo, como edad inferior a 30 años, corta trayectoria profesional y trabajo en determinadas unidades o turnos. Las consecuencias para las víctimas fueron, entre otras, sufrir problemas psicológicos, mostrar bajo rendimiento y experimentar un deterioro de sus relaciones sociales.

Como se puede observar en los estudios presentados, aunque este constructo apenas se ha comenzado a estudiar en México, las cifras muestran la manera en que la salud mental de los trabajadores se ve fuertemente afectada dentro y fuera del entorno laboral, y que la incidencia del acoso psicológico en el trabajo va a la alza.

La prevalencia encontrada en los referidos trabajos es mayor que lo reportado en estudios previos, menos sistemáticos, hechos en el país; además, se han podido identificar asociaciones significativas entre el acoso y las alteraciones emocionales y de la personalidad, de tal forma que este panorama invita a seguir trabajando al respecto.

A continuación se hace un desglose del acoso a partir de diferentes perspectivas, a fin de que se

pueda entender el impacto grupal e individual del mismo dentro o fuera de la organización.

Perspectiva económico-laboral

En el contexto económico mundial, donde el trabajo se vuelve la clave para la competitividad de la empresa, el acoso atenta contra los beneficios generados por aquella debido a que, a fin de excluir al trabajador del centro de trabajo, aun cuando no exista una razón objetiva para ello, se perjudica su personalidad y dignidad hasta hacer insoportable su labor, con lo cual concuerda Edreira (2003), quien apunta que psiquiatras y psicólogos sospechan que en cada caso de depresión exógena, en la que no está presente el duelo por un familiar directo, hay hostigamiento prolongado o acoso moral.

Lo anterior es una de las razones de por qué deben tomarse medidas al respecto en las empresas; de no hacerlo en el corto plazo se verán afectadas en su competitividad en virtud de que este fenómeno provoca altos costos en su funcionamiento y afecta a toda la organización. Con relación a lo anterior, Piñuel (2003) afirma que el acoso laboral se encuentra relacionado directamente con enfermedades que obligan al trabajador a no concentrarse en sus actividades laborales, lo que se traduce en menor rendimiento y, en consecuencia, disminución de la productividad general, esto debido a que el acoso genera directamente la desintegración de grupos de trabajo e insuficiencias en los flujos de información y comunicación. El ausentismo y el exceso de rotación debidos a dicho fenómeno disminuyen la eficiencia de las empresas y la calidad de la atención al cliente.

Todos estos elementos impactan, a la larga, la economía del país. De no actuar pronto, el acoso puede llegar a diezmar la población laboral de los países cuyas empresas y negocios no protejan los derechos básicos de los trabajadores y no se cercioren de que el desempeño de las actividades encomendadas al puesto no les produzcan secuelas físicas o psicológicas que puedan llegar incluso a aniquilarles.

Perspectiva legal

A diferencia de otros países en los que el estudio del acoso manifiesta avances en el ámbito

legal, en México no existen criterios unánimes, doctrinales ni jurisprudenciales, para configurar criterios acerca de la existencia de conductas acosadoras en las relaciones laborales.

Sin embargo, los diferentes documentos oficiales abordan la información que debe considerarse. Así, en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (H. Congreso de la Unión, 1917) se encuentra lo siguiente:

Artículo 1: Queda prohibida toda discriminación motivada por el origen étnico o nacional, el género, la edad, la discapacidad, las preferencias, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas

Artículo 5: A ninguna persona podrá impedírsele que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. El ejercicio de esta libertad solo podrá vedarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de terceros, o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marque la ley, cuando se ofendan los derechos de la sociedad. Nadie puede ser privado del producto de su trabajo sino por resolución judicial.

Artículo 6: La manifestación de las ideas no será objeto de ningún tipo de investigación, ya sea judicial o administrativa, salvo en los supuestos que ataquen a la moral, los derechos de terceros, provoquen algún delito, y/o perturben el orden público.

Artículo 123: Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil.

En la Ley Federal del Trabajo (H. Congreso de la Unión, 2015) se anota lo siguiente:

Artículo 3: El trabajo es un derecho y un deber sociales. No es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia [...] No podrán establecerse distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social. Asimismo, es de interés social promover y vigilar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.

Es importante comentar que dentro de la citada Ley, en el título 9, aparecen 43 artículos dedicados a los riesgos de trabajo.

Aunque existen documentos donde se hace referencia a algunos aspectos particulares, no hay dentro de la norma mexicana una regulación específica del acoso con la cual se puedan legislar de forma sistemática las distintas conductas de acoso dentro del escenario laboral.

Perspectiva psicológica

El abordaje de este constructo dentro del campo psicológico se enfoca directamente en el impacto cognitivo, conductual y emocional en el individuo. Se ha relacionado el acoso con la difusión de rumores, el aislamiento social y las agresiones verbales (González de Rivera, 2006; Pérez, Noguera, Martín y Sancho, 2001).

De acuerdo con González de Rivera (2002), las conductas relacionadas con el acoso son, a saber: limitar la comunicación del acosado, limitar su contacto social, desprestigiar su persona, desprestigiar su capacidad profesional y comprometer su salud física o mental.

Asimismo, Serrano (2005) identifica el cuadro clínico del acoso con tres elementos importantes: el elemento subjetivo intencional o final, que consiste en que el acosador busca humillar, aislar a la víctima o hacer que ésta abandone el trabajo; el elemento objetivo, donde son reiterados los comportamientos hostiles en un periodo de tiempo más o menos largo, y el elemento relacional, que señala que entre el acosador y la víctima aparece una relación de poder asimétrica, ya sea de hecho o de derecho.

En la misma línea, autores como Hoel y Cooper (2000) y Zapf y Einarsen (2001) antecedan a Serrano (2005) en cuanto a los criterios a considerar al momento de generar un diagnóstico sobre el cuadro clínico del acoso, los que se desglosan a continuación. En primer lugar, la existencia de una o más conductas de acoso en el entorno laboral; después, la presencia de estas conductas como algo que se presenta a lo largo de un periodo de tiempo y que no responde a una acción esporádica, y por último la repetición o el encadenamiento de las conductas de hostigamiento que se producen con cierta periodicidad. Estas tres características acreditan en conjunto la existencia de un cuadro de acoso laboral.

Existen diversas clasificaciones tipológicas donde enmarcar estas conductas; sin embargo, cualquiera de ellas genera consecuencias no únicamente en el propio empleado que lo sufre (González de Rivera y Rodríguez, 2006), sino que también tiene efectos negativos en sus niveles familiar, organizacional y social (Einarsen y Hauge, 2006).

Así como existen clasificaciones tipológicas desde el enfoque clínico, también se han creado algunos modelos teóricos que buscan explicar la dinámica social del acoso. A continuación se explican de manera breve algunos de ellos.

Primero se hallan los modelos del estrés relacionados con el acoso, dentro de los cuales se encuentra el denominado *demanda-control*, que considera que el estrés es el resultado de las demandas psicológicas del trabajo (cantidad y ritmo de trabajo) y del control sobre el mismo (capacidad para la toma de decisiones laborales).

De igual modo, existe el modelo de *demandas-recursos* (Bakker y Demerouti, 2007), que incorpora las demandas planteadas en el de Karasek y Theorell (1990) sobre los recursos laborales, los cuales tienen que ver con características del contexto laboral que predicen las demandas laborales, así como los logros y su impacto sobre la salud. Estos modelos tienen gran relevancia para explicar los aspectos que favorecen el comienzo del acoso psicológico laboral, así como cuáles de estos tienen mayor importancia en la génesis del acoso, si los relacionados al individuo o a la organización.

Por otro lado, está el modelo de *tres vías* (Baillien, Neyens, De Witte y De Cuyper, 2009), que busca explicar los antecedentes del acoso y la manera en que estos intervienen en el proceso de acoso desde tres vertientes. La primera vía es la intrapersonal, que se relaciona con la frustración que el acoso produce en el trabajador en determinadas situaciones laborales (cambios); la segunda vía es la interpersonal, que considera que el acoso se deriva del resultado de un conflicto inicial, y finalmente la tercer vía es la intragrupal y hace referencia a que el acoso es el resultado de ciertos aspectos del grupo de trabajo o de la organización, los que favorecen que éste se genere.

Un modelo multivariable relacionado al acoso psicológico laboral es el de Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2010), el cual está conformado

por diferentes elementos. En primer lugar, los procedentes de la organización y la personalidad del individuo como antecedentes del constructo a explicar; en segundo lugar, los comportamientos de los acosadores y las reacciones y las percepciones de los acosados; en tercer lugar, la reacción ante la frecuencia del acoso, y finalmente las consecuencias para el trabajador y la organización. Este último modelo se presenta como uno integrador, en el cual los factores propios de la organización aparecen con el mismo nivel de importancia que las del individuo, esto es, la víctima.

Por su parte, el modelo de Leymann (1990) explica que las principales causas del acoso provienen de la organización del trabajo y el inadecuado manejo de los conflictos en la organización. Para este autor, el fenómeno de acoso está compuesto por cuatro etapas; *a)* al inicio ocurre un incidente inicial, una situación que da lugar a una disputa en el lugar de trabajo, es limitada en tiempo y no es considerado como acoso; *b)* si el conflicto no es resuelto, inicia el acoso, y esto da lugar a nuevos conflictos cada vez más graves, las cuales son cometidos de forma sistemática; *c)* seguido de esto el caso se convierte en oficial y llega a la administración del personal, los cuales suelen posicionarse en contra de la víctima debido a la pérdida del rendimiento generada por la violencia psicológica, y finalmente *d)* hay posibilidades de que el abusado genere enfermedades graves, lo cual supone la expulsión o abandono del puesto laboral. La víctima queda sola y requiere de apoyo médico y/o psicológico.

En contraposición al modelo antes propuesto, Ege (1996) introduce una fase previa llamada “condición cero” y dos etapas del acoso denominadas: *primeros síntomas psicosomáticos* y *grave empeoramiento de los síntomas, la salud mental y física de la víctima*. Otro de los modelos emergentes de la constante investigación en psicología organizacional es el de Einarsen (2000), que muestra cómo las variables interactúan abiertamente, a diferencia de otros, en los que las variables van agrupadas en las dimensiones de causas, comportamientos negativos y consecuencias; este modelo observa la percepción de la víctima ante las acciones vejatorias del acosador.

Un modelo más, propuesto por Trujillo, Valderrábano y Hernández (2007), considera variables

relacionadas con la inteligencia emocional de los involucrados en el acoso, observando así la interacción de los participantes en su contexto organizacional y cultural. Estos autores incluyen factores distintos a los revisados en modelos anteriores, algunos de los cuales son los factores propios de la organización, que comprenden las condiciones de trabajo que no motiven un clima laboral sano. Otros son los factores situacionales, esto es, las actuaciones y sentimientos de la víctima, de los amigos y de los testigos. Están además los factores personales del acosador, que se enfocan en las características de la personalidad e intereses personales del mismo. Finalmente, los factores de identidad, que se refieren a las habilidades de los sujetos para manejar su interacción social y regular sus emociones.

Lo anterior plantea un escenario sistémico en relación al acoso que deja ver su complejidad al momento de estudiarlo debido a su naturaleza multivariable como fenómeno psicosocial, lo cual brinda la posibilidad de trabajar esta temática en niveles específicos y estructurales, si es que se quieren generar estudios explicativos del constructo en cuestión.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo se hizo un breve análisis de algunas definiciones del acoso psicológico laboral. Aun con la diversidad de conceptos y denominaciones que se le han dado a través del tiempo y del lugar, cabe destacar la relevancia que tiene este constructo. Desde Brodsky (1976) hasta Piñuel (2003), las definiciones se enfocan en un emisor y un receptor, en una relación que manifiesta rasgos y conductas hostiles, ásperas, y que de alguna manera quebrantan la relación entre alguien que ocupa una posición superior y otro una inferior, aunque en algunos casos también se presenta entre pares (Del Pino, 2010; Monreal y Mejía, 2013). Dichas definiciones se enfocan en la estimación del tiempo en el que se manifiesta la relación, en la repetición de ciertas conductas hostiles y, por ende, en su intensidad.

Los diversos estudios realizados con el propósito de estimar la prevalencia de este fenómeno denotan que no es un fenómeno nuevo (Fuentes, 2014) y que ocurre en México y en todo el

mundo (Gimeno, 2009; Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2001); sin embargo, se pone énfasis en el acoso contra la mujer (Carmona, 2014; Monreal y Mejía, 2013) que, como bien se sabe, es particularmente vulnerable, aunque eso no significa que se ignore el papel y el impacto que el acoso laboral tiene entre los varones.

El acoso es un constructo social complejo, por lo cual su estudio exige abarcarlo desde diversos ángulos con motivo de comprender su dinámica en los diferentes contextos donde se lleva a cabo, así como analizar diversas variables personales, sociolaborales y contextuales y su papel en los implicados en el fenómeno.

Desde la perspectiva legal, los artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos citados arriba remarcan un apoyo al trabajador, aunque no aluden específicamente al acoso; si bien la palabra como tal no se utiliza, el texto de cada artículo resalta las conductas relacionadas con el concepto de acoso. Por desgracia, respecto a este fenómeno o a otros de cualquier índole, en México existe una gran brecha entre lo que indica el texto mencionado y la justicia real.

Los efectos que tiene el acoso en el ámbito laboral son baja autoestima, deterioro en las relaciones sociales, bajo rendimiento en el trabajo, abandono del empleo y distintas afectaciones en la salud física y mental en las víctimas, por solo mencionar las más importantes (Edreira, 2003; Medina, 2016).

El análisis realizado desde diferentes modelos teóricos requiere mayor acercamiento a las causas y consecuencias del acoso. Dichos modelos parten del supuesto de que es la organización una parte fundamental en el origen del fenómeno, pero igualmente se enfocan en el papel que tienen terceras personas y en la percepción que tienen los afectados (Einarsen et al., 2010; Leymann, 1990); no obstante, algunos autores destacan la relevancia que tiene el aspecto cultural en conjunto con la inteligencia emocional (Trujillo et al., 2007).

Analizar el acoso psicológico laboral en diferentes ámbitos y bajo perspectivas distintas ayudará a reunir información suficiente para entender el comportamiento de quienes participan en el mismo, para así generar datos propios, ya que se necesita prevenirlo por las importantes consecuencias que tiene en los trabajadores, empleadores y centros de trabajo.

REFERENCIAS

- Baillien, E., Neyens, I., De Witte, H. y De Cuyper, N. (2009). A qualitative study on the development of workplace bullying: Towards a three way model. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 19(1), 1-16.
- Bakker, A.B. y Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Barón D., M. (2003). *Percepción y atribución del poder*. Tesis doctoral. Sevilla (España): Universidad de Sevilla.
- Brodsky, C.M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books Heath & Co.
- Carmona, C. (2014). *Trabajo femenino y violencia laboral. Estudio de caso en una tienda de autoservicio*. Tesis de maestría. Xalapa (México): Universidad Veracruzana.
- Del Pino, R. (2010). Aproximación al *mobbing* en empresas mexicanas: violencia y acoso psicológico en el trabajo en personal estratégico de alto valor organizacional. *Memorias del Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. México, D.F. Recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/docs/201.pdf>.
- Edreira, M. (2003). Fenomenología del acoso moral. *Logos. Anales del Seminario de Metafísica*, 36. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/ASEM/article/view/17032>.
- Ege, H. (1996). *Mobbing*. Bologna (Italia): Associazione Prima.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S. y Hauge, L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-273.

- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C.L. (2010). The concept of bullying and harassment at work: The european tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.): *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research and practice*. Boca Raton, FLO: CRC Press.
- Fuentes V., R. (2014). *Bajo la mirada de los perpetradores. Mobbing y cultura*. México: IPN-SEP.
- García, B., Mendoza, I. y Cox, J. (2014). La cara oculta del *mobbing*: aplicación de la Escala Cisneros en una planta maquiladora en México. *Contaduría y Administración*, 59(1), enero-marzo, 175-193.
- Gimeno, R. (2009). *La presión laboral tendenciosa (mobbing)*. Girona (España): Universidad de Girona.
- González de Rivera, J.L. (2002). *El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa-Calpe.
- González de Rivera, J.L. (2006). *Claves del mobbing*. Madrid: EOS.
- González de Rivera, J. y Rodríguez, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatológico: un estudio con el LIPT-60 y el SCL-90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 397-412.
- H. Congreso de la Unión (1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. México: Cámara de Diputados.
- H. Congreso de la Unión (2015). *Ley Federal del Trabajo* (Última reforma publicada). México: Cámara de Diputados.
- Hernández, U., Segura, A. y Ballesteros, J. (2013). Acoso psicológico en el trabajo y su relación con síntomas psicopatológicos. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 18(3) 359-371. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29228336011>.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso* (p. 769). Madrid: Paidós.
- Hoel, H. y Cooper, G. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Unpublished report. University of Manchester.
- Karesek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work stress, productivity and the reconstruction of work life*. New York: Basic Books.
- Lara, J. y Pando, M. (2014). El *mobbing* y los síntomas de estrés en docentes universitarios del sector público. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), 43-48. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100008>.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Matthiesen, R., Raknes, S. y Rokkum, K. (1989). Violence in the workplace. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 26, 761-774.
- Medina, O. (2016). Prevalencia de *mobbing* en trabajadores y factores de riesgo asociados. *Gaceta Médica de México*, 152(4), 452-456.
- Molero, M., Pérez, M. y Gázquez, J. (2016). Acoso laboral entre personal de enfermería. *Enfermería Universitaria*, 13(2). Recuperado de: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/reu/article/view/55899>.
- Molina N., C. (2001). La tutela frente a la violencia moral en los lugares de trabajo: entre prevención e indemnización. *Aranzadi Social*, 5, 1127-1172.
- Monreal, R. y Mejía, R. (2013). El *mobbing* o acoso moral. *Gaceta Parlamentaria* (Informe 3718-VII). Recuperado de: <http://gaceta.diputados.gob.mx/Black/Gaceta/Anteriores/62/2013/feb/20130228-VII/Iniciativa-15.html>.
- Peña, F. y Fuentes V., R. (Coords.) (2012). *Tras las huellas del asedio grupal en México (mobbing)*. México: Universidad Autónoma Metropolitana Azcapotzalco, Servicio Europeo de Información sobre el *Mobbing* y Ediciones y Gráficos Eón.
- Peña S.M, F., Ravelo, P. y Sánchez S. (2007). Introducción. En F. Peña, P. Ravelo y S. Sánchez (Coords.): *Cuando el trabajo nos castiga: debates sobre el mobbing en México* (pp. 9-20). México: Universidad Autónoma Metropolitana Azcapotzalco, Servicio Europeo de Información sobre el *Mobbing* y Ediciones y Gráficos Eón.
- Pérez B., J., Nogareda, C., Martín D., F. y Sancho, T. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Sal Terrae.
- Pinuel, I. (2003) *Mobbing: manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar, el acoso psicológico en el trabajo*. Santander (España): Sal Terrae.
- Serrano, R. (2005). *El acoso moral en el trabajo*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- Spratlan, L.P. (1995). Interpersonal conflict which includes mistreatment in a university workplace. *Violence and Victims*, 10, 258-297.

- Thylefors, I. (1987). *Syndbockar. Om utstötning och mobbning i arbetslivet*. Stockholm: NaturochKultur.
- Trujillo, M., Valderrabano, M. y Hernández, R. (2007). *Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas*. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 71-91.
- Zapf, D. (1999). Mobbing in Organisationen. Ein Überblick zum stand der Forschung. *Zeitschrift für Arbeits- & Organisationspsychologie*, 43, 1-25.
- Zapf, D. y Einarsen, S. (2001). Bullying in the workplace: Recent trends in research and practice. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 369-373.