

## Percepción del acoso laboral desde la óptica de los trabajadores

### Perception of Mobbing from the perspective of workers

María Irene Silva Silva<sup>1</sup>, Kaferine Muñoz Lozada<sup>2</sup> y Elizabeth Valeria Solís Rivero<sup>3</sup>

**Resumen:** El acoso laboral es para la OIT, una de entre muchas otras formas de violencia que ocurren en entornos laborales. Problema cuya principal motivación es intimidar, molestar y/o excluir. La presente investigación tuvo como objetivo conocer como perciben y viven el acoso laboral trabajadores en la Ciudad de México. Además de identificar aquellos factores que inciden para que los trabajadores no denuncien el acoso. Para lo cual se aplicaron cuestionarios a hombres y mujeres. Los resultados encontrados destacan que la antigüedad y la edad son factores que inciden para que los trabajadores permanezcan en sus empleos y no denuncien.

**Abstract:** Mobbing is for OIT, one of many other forms of violence that occur in work environments. Problem whose main motivation is to intimidate, annoy and / or exclude. The objective of this investigation was to know how they perceive and live the mobbing workers in Mexico City. In addition to identifying those factors that affect so that workers do not report the harassment. For which questionnaires were applied to men and women. The results found that seniority and age are factors that influence workers to stay in their jobs and do not report

Palabras clave: acoso laboral; trabajadores; Ciudad de México.

### Introducción

El acoso laboral (mobbing) es un problema de creciente importancia debido a la consolidación en nuestro país de la perspectiva de derechos humanos y a las crecientes presiones económico-políticas que incrementan la precariedad y escasez del trabajo. El acoso laboral es, para la

---

<sup>1</sup> Grado: Doctorado. Psicología Social. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa. División de Ciencias Sociales y Humanidades, Departamento de Sociología, Coordinación de Psicología Social. Líneas de Investigación: Violencia, Representaciones Sociales, Métodos de Investigación, Educación, Salud y Trabajo. isilvasi@yahoo.com, iss@xanum.uam.mx.

<sup>2</sup> Estudiante de Psicología Social. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa. División de Ciencias Sociales y Humanidades, Departamento de Sociología, Coordinación de Psicología Social. Líneas de Investigación: Violencia en trabajadores y niños. kaferine\_28@hotmail.com.

<sup>3</sup> Estudiante de Psicología Social. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa. División de Ciencias Sociales y Humanidades, Departamento de Sociología, Coordinación de Psicología Social. Líneas de Investigación: Violencia en trabajadores y niños. vale\_12may@hotmail.com.

Organización Internacional del Trabajo (OIT), una de entre muchas otras formas de violencia que ocurren en entornos laborales. Es un riesgo psicosocial derivado del trabajo y tiene como una de sus principales motivaciones intimidar, molestar y/o excluir a un miembro del grupo. En algunas investigaciones se ha encontrado que la expulsión de la víctima es una de sus motivaciones más importantes. En otras, se ha encontrado que la destrucción psicológica de la víctima es la motivación principal. Generalmente, se expresa en conductas con un componente psicológico importante. Otra característica es que se lleva a cabo de manera sistemática a lo largo de un periodo de tiempo, lo que incrementa el daño psicológico en la víctima. Es un problema que se tiene conciencia que existe, algunas instituciones nos proporcionan estadísticas para conocer la magnitud del problema y darlo a conocer.

Al respecto, el Periódico Expansión destaca que muchos trabajadores en México padecen rumores, calumnias, aislamiento y presiones, revela un sondeo; el terror psicológico afecta a 12.2% de los mexicanos, indica el portal laboral OCC Mundial. En el sondeo realizado, algunas de las respuestas de las personas entrevistadas, destacan que entre algunas formas de maltrato que han vivido están los rumores o las calumnias (30%); el aislamiento o la exclusión a su persona (18.6%); los insultos (18.5%); el ignorarlos o no dejarlos participar o colaborar (16.9%), y las amenazas (11%). Son cifras alarmantes que corroboran que efectivamente hay mucha gente que es víctima del mobbing en el ámbito laboral. Actualmente no tenemos las medidas de prevención suficientes para poder disminuirlo. Sin embargo, el pasado 17 de diciembre del 2017 la Secretaría del Trabajo y previsión Social presentó el protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana; el protocolo se plantea como un instrumento de prevención y actuación en casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual que apoya a las empresas para fomentar entornos organizacionales favorables y libres de violencia. En el protocolo se destaca que a nivel mundial se ha reportado un incremento en los índices de violencia en los espacios de trabajo, teniendo como consecuencias reducción en la productividad, incremento de ausentismo, rotación de personal, incapacidades, presentismo laboral, además del impacto en la salud de los trabajadores. Reportan que en México el 80% de los trabajadores han padecido algún tipo de violencia psicológica (maltrato, humillación, insultos o gritos).

## **El acoso laboral**

Muchas investigaciones se han desarrollado abordando este problema desde diferentes enfoques: 1. Organizacional-cultural; 2. Metodológico (preponderantemente cuantitativo); 3. Fenómeno: dependiente de la cultura, los valores y las condiciones laborales; 4. Jurídico (o normativo) y, 5. Por las Disciplinas de la salud en el trabajo. Sumado a ello, las diferentes nociones para abordarlo, entre las que se encuentran *Mobbing y Terror psicológico* (Leymann), *Bullying en el trabajo* (Hauge, Skogstad & Einarsen), *Acoso moral* (Irigoyen, F.), *Conductas negativas* (Einarsen & Hoel; González-Trujeque & Graña), *violencia en el trabajo y acoso psicológico en el trabajo*.

La palabra “mob” (del latín “mobile vulgus”) se traduce como multitud, turba, muchedumbre y “to mob” (del inglés) como acosar, atropellar, atacar en masa a alguien.

El primero en estudiar el mobbing fue el etólogo austriaco Konrad Lorenz (Lorenz, 1966), quien al observar el comportamiento de determinadas especies animales constato que, en ciertas oportunidades, los individuos más débiles del grupo formaban una coalición para atacar a otro más fuerte.

Más parecido a la verdadera agresión es en cambio el proceso opuesto: el de la interesante “contraofensiva” del *animal que no quiere dejarse comer*. Son sobre todo los animales que viven en sociedad los que *doquiera lo encuentren atacan al animal de presa que los amenaza*. Los ingleses llaman a eso *mobbing*, que se puede traducir por hostigamiento o, mejor, acosamiento. Así se agrupan las cornejas y otras aves para acosar al buho, el gato o cualquier otro carnívoro nocturno cuando lo ven de día. Y aunque a algunos jóvenes cazadores les sorprenda podríamos decir que los rebaños de bovinos también se amontonan para “acosar” a un perro pachón, aunque en realidad se trata de otro proceso, como no tardaremos en ver. (Lorenz,1971:34).

Durante la década de los 80, el psicólogo Heinz Leyman (1990) de la Universidad de Estocolmo, considerado la máxima autoridad mundial sobre el tema, lo define como:

Psicoterror o mobbing en la vida laboral significa comunicación hostil o falta de ética

dirigida de manera sistemática por una o varias personas en contra de un individuo. Hay casos en que el mobbing es mutuo hasta que uno de los participantes queda indefenso. Estas acciones suceden (casi todos los días) y a lo largo de un periodo de tiempo (al menos 6 meses) y, debido a su frecuencia y duración, resultan en considerable daño psíquico, psicosomático y social. (Leymann, 1990; 120).

Heinemann (1972) Cuando habla de Mobbing describe la conducta de un grupo de alumnos en contra de una víctima.

Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper (2001): Hablan de hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales.

Lahoz, R. (2004): Aborda el concepto desde la psicología, específicamente como acoso psicológico, destacando que se da en el trabajo como conducta intimidatoria, que reduce, aplana, amedrenta y consume emocional e intelectualmente, a una víctima con el objetivo de eliminarla de una organización o para satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, quien aprovecha la oportunidad que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costos, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicópatas.

Para la operacionalización de esta investigación se partió de la noción de acoso laboral, como conductas negativas que suceden en el trabajo o como consecuencia directa del mismo en donde las conductas son repetitivas (todos los días - una vez por semana) dirigidas hacia una o varias personas, que suceden a lo largo de un periodo de tiempo (por lo menos 6 meses). Puede ser por parte de superiores jerárquicos, compañeros o incluso por parte de subordinados.

### **Características**

- ✚ *Conductas, acciones u omisiones sistemáticas y constantes:* Limitación en las formas de comunicación, Acciones humillantes y de aislamiento, denegación de derechos, Difusión de rumores, Ridiculizaciones, Menosprecio de las aptitudes laborales,
- ✚ *Relaciones de poder desiguales formales y/o informales entre superiores, pares o subordinados,* que se pueden manifestar de forma vertical, horizontal y Mixta o compleja.

- ✚ *Consecuencias tanto personales: físicas, psicológicas, de salud, económicas, patrimoniales y espaciales; como sociales e institucionales.*

### **Manifestaciones**



**Vertical:** Se desarrolla entre los trabajadores que están en una posición jerárquica diferenciada de forma **ascendente**; esto es cuando una o varias personas en una posición jerárquica **inferior** dentro de la estructura de la institución, acosan a una persona que se encuentra en una posición superior.



**Vertical:** Se desarrolla entre los trabajadores que están en una posición jerárquica diferenciada de forma **descendente**; esto es, cuando una o varias personas en una posición jerárquica **superior** acosan a una persona en una posición subordinada.



**Horizontal:** Se produce entre compañeros de trabajo que se encuentran en una posición jerárquica similar (pares) o equivalente, dentro de la estructura de la institución.

Mixta o Compleja: Se da cuando una o varias personas ejercen violencia, simultáneamente a sus pares y el jefe o jefa a pesar de tener conocimiento de la situación no toma medidas para solucionar la situación, o por el contrario aumenta acciones violentas.

### **Factores de riesgo**

Son aquellos factores que intervienen para que se desarrolle la violencia en el trabajo, al respecto Einarsen, S. (2000) destaca cuatro: Los Personales (tipo de personalidad del acosado y el acosador), Los grupales, Los psicosociales u organizacionales y El sistema social.

### **Consecuencias**

*Psicológicas:* Depresión, Estrés, Ansiedad, Hostilidad, Hiper sensibilidad, Socio-fobias, baja autoestima.

*Enfermedades:* Somáticas, crónicas, alteraciones del sueño (insomnio), musculoesqueléticas, cardiovasculares y abuso de sustancias alcohólicas.

*Económicas, Laborales y Sociales:* Absentismo, Gasto económico, Desempleo y Precariedad.

## **El perfil de los trabajadores**

La precariedad laboral, como consecuencia de la reforma estructural neoliberal de los noventa provocó consecuencias negativas en el mercado de trabajo a través de la reforma laboral, incluyendo los cambios en el ámbito legal (en las leyes laborales) que propiciaron un escenario laboral precario, el cual promovió la flexibilidad e inestabilidad que se está dando, produciendo el aumento de los empleos precarios, durante esta época y en los años siguientes.

Existen diferentes tipos de precariedad laboral; por un lado, tenemos que el denominado empleo precario o empleo típico se presenta cuando el trabajador posee un contrato de trabajo con tiempo determinado, un empleador difuso y además no percibe aportes de seguridad social. Por otro lado, tenemos la precariedad laboral cuando se incorporan las dimensiones de control, sobre el trabajo por parte del trabajador y sus ingresos; y finalmente cuando la precariedad laboral se ve desde las relaciones de exclusión social, flexibilidad laboral e inserción laboral endeble.

Este proceso de precarización se manifiesta a través de aspectos económicos (ingresos), aspectos sociales (sin capacitación laboral), aspectos jurídicos (sin seguridad social y poseer un contrato de trabajo, entre otras cosas).

### Características de los trabajadores<sup>1</sup>

En la Tabla 1 se muestran las características de los trabajadores que participaron en la investigación (en porcentaje), tales como sexo, edad, estado civil, Nivel de escolaridad y número de hijos que tienen.

Tabla 1. Perfil de los trabajadores

Sexo		Edad	Estado Civil			Nivel de Escolaridad					Número de Hijos			
H	M		Solteros	Unión Libre	Casados	Básica	Medio	Superior	Posgrado	Técnico	0	1	2	3
50	50	19-62	48	2	40	22	36	30	2	10	48	20	24	8

En los resultados encontrados del análisis estadístico, se obtuvo que la población que participó en la investigación, es una población económicamente activa dado que la edad promedio es de 33 años. En cuanto al estado civil el 48% reportó ser soltero. En torno a el nivel

de escolaridad el 58%, solo cuenta con estudios a nivel básico (primaria y secundaria) y medio superior. El 32% cuenta con estudios a nivel universitario; y el 52% tiene hijos.

Con respecto al sector en donde trabajan, el 60% trabaja en el sector público y el 40% en el sector privado.

### Precariedad

Con respecto a las condiciones laborales en las que se encuentran trabajando, tales como salario, jornada laboral, tipo de contratación y antigüedad en el trabajo, se muestran los resultados obtenidos en la Tabla 2.

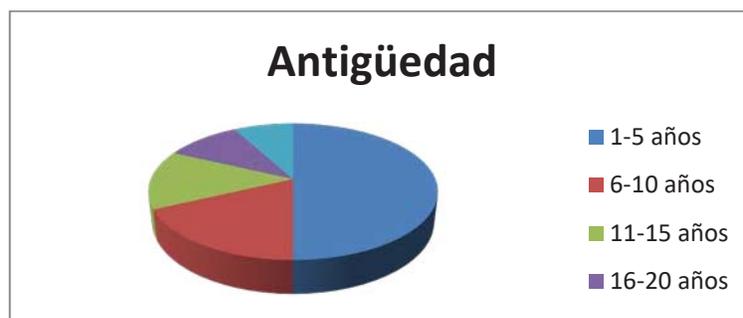
Tabla 2. Condiciones Laborales

Salario				Jornada Laboral				Tipo de Contrato		
2000a3999	4000a5999	6000a7999	8000y mas	TC	MT	x horas	X Honorarios	Eventual	Por Contrato	Indefinido
<b>38</b>	24	6	<b>30</b>	16	24	<b>58</b>	12	2	<b>44</b>	<b>40</b>

Los resultados encontrados del análisis estadístico, destacan que el promedio del salario mensual de los trabajadores es de 4000 a 5999 pesos. Con una jornada laboral preponderantemente por horas, en donde no cuentan con seguridad social, ni contratación definitiva, sino más bien de tipo eventual.

Bajo esta modalidad el 50% de los trabajadores, cuenta con una antigüedad de 1 a 5 años, el 18% de 6 a 10 años, el 14 % de 11 a 15 años, el 8 % de 16 a 20 años, el 8 % con más de 21 años de antigüedad (véase gráfico 1).

Gráfico 1. Antigüedad Laboral



El análisis estadístico de la relación de la antigüedad laboral y la edad de los trabajadores, fueron dos factores estadísticamente significativos que incidieron para que los trabajadores sigan en sus puestos de trabajo, pese a que manifestaron que viven violencia en sus espacios laborales.

### **Relaciones de poder percibidas por los trabajadores**

Con respecto al tipo de acoso que ellos reportan es tanto de tipo horizontal de arriba hacia abajo (de jefes a empleados), como de abajo hacia arriba (empleados y supervisores e intendentes hacia jefes); y de tipo horizontal (pares o compañeros).

Sus vivencias en torno a la violencia son diversas van desde sus conocimientos, por ejemplo, sus derechos como trabajadores: el 70% manifestó conocer sus derechos laborales. El 30 %, dijo no conocer sus derechos laborales.

#### Violencia Vertical ascendente

Hasta las apreciaciones de sus jefes, para lo cual el 78% reportó que sus puntos de vista no son tomados en cuenta por sus jefes. Como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3. Derechos Laborales

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	1.00 (Totalmente de Acuerdo)	6.0	6.0
	2.00 (De Acuerdo)	16.0	16.0
	3.00 (En Desacuerdo)	<b>58.0</b>	58.0
	4.00 (Totalmente Desacuerdo)	<b>20.0</b>	20.0
	Total	100.0	100.0

Con respecto al reconocimiento de sus superiores con respecto a sus, aptitudes y trabajo, ellos consideran que no hay una valoración en su trabajo (Tabla 4), y esto se ve reflejado en su salario (Tabla 5).

Tabla 4. Reconocimiento

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	1.00	6.0	6.0
	2.00	16.0	16.0
	3.00	<b>58.0</b>	58.0
	4.00	<b>20.0</b>	20.0
	Total	100.0	100.0

Tabla5. Influencia en salario

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	1.00	10.0	10.0
	2.00	20.0	20.0
	3.00	56.0	56.0
	4.00	14.0	14.0
	Total	100.0	100.0

Bajo esta dinámica el 72 % reportó que no se encuentran a gusto con sus jefes. Porque en ellos no perciben apoyo económico (80%), emocional (75 %) ni material (43%). Dado que tienen una baja percepción en cuanto a su desempeño laboral, lo cual ha incidido en sus percepciones económicas y en su toma de decisiones.

#### Violencia Horizontal

Con respecto a la violencia de sus pares, manifiestan que no hay reconocimiento de sus compañeros hacia su desempeño. (Tabla 5).

Tabla5. Reconocimiento de pares

<b>Reconocimiento de Pares de Aptitudes</b>				
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	4.0	4.0	4.0
	2.00	2.0	2.0	6.0
	3.00	72.0	72.0	78.0
	4.00	22.0	22.0	100.0

Hay una baja percepción de la violencia de tipo psicológica, pero existe entre pares en su ambiente (tabla 6). Como consecuencia no visualizan apoyo en sus compañeros (Tabla7).

Tabla 6. Tipo de violencia

<b>Pueden Chantajearme mis Pares</b>				
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	4.0	<b>4.0</b>	4.0
	2.00	20.0	<b>20.0</b>	24.0
	4.00	76.0	76.0	100.0
	Total	100.0	100.0	

Tabla 7. Percepción de Apoyo laboral entre pares

<b>Apoyo Laboral de Pares</b>				
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	2.0	2.0	2.0
	2.00	10.0	10.0	12.0
	3.00	58.0	58.0	70.0
	4.00	30.0	30.0	100.0
	Total	100.0	100.0	

Estos resultados, muestran las condiciones de competencia y celos que se van configurando en las relaciones de trabajo, dada la precariedad laboral en la que actualmente se vive.

### Violencia Vertical Ascendente

¿Pero qué sucede cuando ellos son a ejercer la violencia hacia aquellos que, jerárquicamente están en una situación diferenciada? En los resultados encontrados, ellos manifiestan que no ejercen violencia hacia las personas que tienen un nivel jerárquico inferior (Tabla 8).

Tabla 8. Violencia que se ejerce

<b>Violencia Verbal hacia Intendentes</b>				
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2.00	4.0	4.0	4.0
	3.00	14.0	14.0	18.0
	4.00	82.0	82.0	100.0
	Total	100.0	100.0	

Sin embargo, cuando se quiere ver si hay un reconocimiento hacia el trabajo de los intendentes, su respuesta preponderante, es de no reconocimiento hacia lo importante de su actividad (82 %), al interior de las instituciones (Tabla 8).

Tabla 8. Reconocimiento del trabajo del otro

<b>Trabajo de Vigilantes es Esencial</b>				
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	6.0	6.0	6.0
	2.00	12.0	12.0	18.0
	3.00	58.0	<b>58.0</b>	76.0
	4.00	24.0	<b>24.0</b>	100.0
	Total	100.0	100.0	

En el mismo tenor, como hay un desconocimiento hacia el trabajo de las personas con nivel jerárquico inferior, no aceptan sugerencias por parte de estos hacia ellos (86%. (Tabla 9).

Tabla 9. Aceptación de sugerencias

<b>Se Recibir Sugerencias por Intendentes</b>				
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	6.0	6.0	6.0
	2.00	8.0	8.0	14.0
	3.00	66.0	<b>66.0</b>	80.0
	4.00	20.0	<b>20.0</b>	100.0
	Total	100.0	100.0	

En consecuencia, el hecho de pedir un favor a alguien a quien no se le reconoce su trabajo, es poco probable (80%), véase tabla 10.

Tabla 10. Petición de favores

<b>Puedo Pedir favores a Intendentes</b>				
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	4.0	4.0	4.0
	2.00	16.0	16.0	20.0
	3.00	48.0	<b>48.0</b>	68.0
	4.00	32.0	<b>32.0</b>	100.0
	Total	100.0	100.0	

En este sentido hay una baja percepción del acoso laboral (92%) por parte de alguien que es considerado inferior jerárquicamente, como se muestran en los resultados obtenidos. (Tabla 11 y 12).

Tabla 11. Violencia percibida

<b>Violencia de Vigilantes hacia mi</b>				
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	4.0	4.0	4.0
	2.00	4.0	4.0	8.0
	3.00	22.0	<b>22.0</b>	30.0
	4.00	70.0	<b>70.0</b>	100.0
	Total	100.0	100.0	

Tabla 12. Violencia de Intendencia

Violencia Laboral Intendencia				
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	2.00	4.0	4.0	4.0
	3.00	<b>22.0</b>	<b>22.0</b>	26.0
	4.00	<b>74.0</b>	<b>74.0</b>	100.0
	Total	100.0	100.0	

## Discusión

Con los resultados encontrados en la investigación, podemos pensar que las condiciones laborales en situación de precariedad en las que se viven actualmente en México, es un factor que genera dinámica laborales desiguales; esto es situaciones imprecisa y fluctuante, que mas bien dependen de la percepción y la situación emocional de los jefes hacia el desempeño en el trabajo, para que se pueda contar con una mejora salarial, con una contratación definitiva, en la que se puedan proporcionar todas las prestaciones sociales que marca la ley. Que no depende de las aptitudes y el desempeño que tenga el trabajador al interior de los espacios laborales, sino más bien de toda una estrategia estructural y contextual. Pero que además se observa un acoso laboral aprendido, porque ellos lo sufren, pero también lo ejercen.

Contexto que propicia diferentes tipos de acoso al interior de los espacios laborales, en donde variables como la edad y y la antigüedad están incidiendo para que un trabajador, a pesar de conocer sus derechos laborales siga viviendo violencia, por el temor de perder su única fuente de ingreso económico y porque en los perfiles laborales para ingresar a otra institución u organización, marcan un tope en la edad, contar con menos de 37 años, tener un nivel de escolaridad mínimo del medio superior y contar con experiencia en el trabajo a solicitar.

## Referencias

- Arciniega, R. S. (2009). *El Acoso Moral (Mobbing) en las Organizaciones Laborales*. *Psicología Iberoamericana*, Julio-Diciembre, 13-23, en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133912609003>.
- Becerra, G. A. & Chávez, A. F.J. (2009). *Conceptualización del acoso laboral (mobbing) en el sector público y privado mediante la entrevista*. Tesis de licenciatura inédita, México:

UNAM.

Caballenas, G. (2009), *El acoso laboral en México*, México. Recuperado de <http://aijdtssgc.org/2009/11/20/el-acoso-laboral-en-mexico/>

Consejo Nacional de Población (CONAPO) 2012 Recuperado [http://www.reformapolitica.gob.mx/en/Violencia\\_Familiar/Violencia\\_emocional\\_fisica\\_sexual\\_y\\_economica](http://www.reformapolitica.gob.mx/en/Violencia_Familiar/Violencia_emocional_fisica_sexual_y_economica)

Einarsen, S., & Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work. Paper presented at the 10<sup>th</sup>. European Congress on Work and Organizational Psychology, Prague.

Einarsen, S., & Raknes, B.I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12(1), 247-263. Recuperado de: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9477540>

Gil-Monte P. R., Carretero N., & Luciano J. V. (2006) Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2(1), 275-291. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317121003>

González, Hidalgo, Salazar y Preciado. (2010). *Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo "CVT-GOHISALO"*. *Artículo Ciencia y Trabajo*. Año 12. Número 36. ABRIL / JUNIO 2010. 332/340, en: [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)

González-Trujeque, D. & Graña, G. J. (2013). Adaptación psicométrica de una versión Española del Cuestionario de Conductas Negativas Revisado (NAQ-R). *Psicopatología Clínica, legal y Forense*, 13, 7-28.

Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work & Stress*, 21, 220–242.

Hirigoyen, Marie-France. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. España: Paidós.

Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces," *Violence and Victims*, 5, 119-126.

Peralta, G. M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés

postraumático: estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*, 17, 1-26. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf>

Piñuel, I (2001). *Mobbing, Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Salterrae.

Peralta, M.C. (2004). *El acoso laboral-mobbing-perspectiva psicológica*. *Revista de Estudios Sociales*, agosto, 111-122. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81501811>

Riquelme, A. (2006). *Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo*. Vol. III, No. 2, 42. Recuperado de [http://www.uvm.cl/csonline/2006\\_2/pdf/riquelme.pdf](http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf)

*Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo*. (2015). Recuperado <http://www.trabajo.cdmx.gob.mx/secretaria/acerca-de>

*Secretaría del Trabajo y Previsión Social*. (2010). Recuperado <https://www.gob.mx/stps/que-hacemos>

Tuesca Molina, R; (2005). La Calidad de Vida, su importancia y cómo medirla. *Salud Uninorte*, () 76-86. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81702108>

Vargas, I. (2012-08-08). *El "Mobbing" afecta a 50% de empleados*. *Expansion*. Recuperado de <http://expansion.mx/mi-carrera/2012/08/08/mexicanos-sufren-bullying-en-el-trabajo>.

Notas \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Se llevó a cabo la aplicación de 120 cuestionarios, 60 hombres y 60 mujeres que se encuentran laborando en Instituciones públicas y privadas de la Ciudad de México. En noviembre del 2017.