

Acoso laboral y factores organizacionales: revisión de su impacto.

Workplace harassment and organizational risk factors: a review of their impact

Miriam Janette Caraballo Sequera¹

Resumen

El objetivo de este artículo es presentar una revisión de la relación entre los factores organizacionales y el acoso laboral en América Latina. Se procedió a la revisión de las bases electrónicas de acceso libre Redalyc, Scielo, Doaj, Latindex y Google Académico desde el año 2013 al 2018, con las palabras de búsqueda acoso laboral, *mobbing*, violencia laboral, factores psicosociales y factores organizacionales. Los resultados de los estudios revisados a nivel de América Latina, indicaron que la investigación del acoso laboral con relación a los factores organizacionales cuenta con una insuficiente evidencia empírica, lo que ofrece múltiples oportunidades para examinar con profundidad el fenómeno en cuanto proceso social, considerando entre las variables a estudiar: el liderazgo, la comunicación, la cultura y el clima organizacional. Los estudios a realizar pueden desarrollarse desde los paradigmas cuantitativo y cualitativo.

Palabras clave: violencia laboral, acoso no sexual, impacto psicosocial.

Abstract

The objective of this paper is to present a review of the relationship between organizational factors and workplace harassment. We reviewed the following Open Access electronic databases Redalyc, Scielo, Doaj, Latindex and Google Scholar, limited to the period 2013 through 2018, using the following key words: workplace harassment, *mobbing*, workplace violence, psychosocial risk factors and organizational factors; the scope was limited to

Latin America. Results indicate that there is insufficient empirical evidence of workplace harassment in relation to organizational factors. This offers multiple opportunities for an in-depth examination of the phenomenon as a social process in relation to the role of different variables, including leadership, communication, culture and organizational climate. These studies could be both quantitative and qualitative.

Keywords: workplace violence, harassment non-sexual, psychosocial impact.

Introducción

El acoso laboral es un fenómeno que se inscribe en el ámbito de la salud ocupacional y más específicamente de los factores psicosociales del trabajo, que tiene el potencial de afectar de manera negativa la salud de los trabajadores, además de tener un impacto negativo sobre las organizaciones; de allí la importancia de su estudio para desarrollar medidas de prevención.

El término acoso laboral o *mobbing* como se le conoce por su denominación en inglés fue definido por Heinz Leymann (1990), pionero en el estudio del tema, como una forma de violencia psicológica extrema, que ocurre de manera sistemática y recurrente, con miras a lograr la exclusión laboral de la víctima. Otros autores (Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2001; Einarsen & Haugue, 2006), han destacado también el carácter hostil de comportamientos y actitudes, que por su intencionalidad y recurrencia, tienden a socavar la estima y dignidad de la persona víctima de tales agravios con efectos negativos para su salud, aunado a la degradación de las condiciones de

¹ Instituto Tecnológico Venezolano del Petróleo. Email: miriamcaraballo5@gmail.com caraballomv@pdvsa.com

trabajo y repercusiones adicionales para las personas que lo presencian, interfiriendo además con la productividad y el bienestar de los trabajadores así como también de las organizaciones de trabajo. El acoso laboral posee varias características, que lo diferencian de la violencia de manera general:

1. Se trata de conductas repetidas y continuadas en el tiempo, que por su persistencia tienden a producir efectos negativos sobre la víctima. El pionero del tema Heinz Leymann (1990, 1996), operacionalizó el fenómeno, estableciendo que tales acciones debían ocurrir al menos una vez por semana y durante un periodo de seis meses. Caber destacar, que aunque existe controversia sobre el tema, es la operacionalización más aceptada.
2. Tales conductas ocurren en el escenario laboral, afectando las condiciones de trabajo de la víctima.
3. La variedad de comportamientos hostiles incluye agresiones verbales y psicológicas y, en menor proporción se producen agresiones físicas.
4. Los comportamientos hostiles son intencionales, es decir, son realizados con el ánimo de causar algún tipo de daño bien sea físico, psíquico o ambos y lograr la exclusión o autoexclusión laboral.
5. Las acciones hostiles se pueden dar entre compañeros de trabajo, del supervisor al supervisado y del supervisado al supervisor, lo que tipifica al acoso laboral como horizontal, descendente y ascendente, respectivamente.
6. Puede tener efectos negativos sobre la salud de la persona agraviada. Así mismo tiene un efecto deletéreo sobre el entorno organizacional.

Se han desarrollado modelos para explicar el acoso laboral, los cuales se pueden diferenciar en tres grandes grupos: 1) En función de las variables individuales de la personalidad, de los acosadores y de las víctimas; 2) Con una visión social y antropológica, en función de las características inherentes a las relaciones

interpersonales y 3) A partir de las características inherentes al entorno laboral (Einarsen, 2000).

Este último grupo corresponde a los factores organizacionales los cuales pueden definirse como condiciones laborales que están conformadas por una serie de dimensiones entre las cuales se encuentran la comunicación, el liderazgo, el clima y la cultura organizacional, entre otras, cuyo estudio permite obtener información sobre cuáles son los factores que más influyen en el medio ambiente laboral (Castillo, Corral & Adalpe, 2017).

Cabe señalar que Leymann (1990, 1996) señalaba la importancia primordial de los factores de organización del trabajo, indicando que el ser víctima o victimario de acoso laboral era más circunstancial y que la génesis de esta forma de violencia obedecía más a las características de funcionamiento de las organizaciones de trabajo, que a las características individuales de los actores sociales del proceso de acoso.

En consonancia con esto, un meta - análisis efectuado por Topa, Depolo & Morales (2007), agrupó en dos grandes categorías los modelos que respaldan la investigación en cuanto al acoso laboral: la primera categoría reveló las características demográficas y de personalidad de las víctimas; aquí coincidieron en señalar como los más vulnerables a las mujeres y a los jóvenes y como características de personalidad, baja autoestima y la ansiedad generada por las altas expectativas no cónsonas con sus recursos personales. La segunda categoría destacó las condiciones del ambiente de trabajo como predictores del acoso laboral, lo cual fue ampliamente respaldado por los resultados del estudio.

Estas investigaciones previas plantean la necesidad de revisar los avances que se han dado en el área, hallazgos que sin duda alguna sentarán las bases para profundizar en el estudio del tema.

En este contexto se inscribe el presente trabajo de revisión, que tiene como objetivo identificar los aportes al estudio del acoso laboral en relación con los factores organizacionales en América Latina, entre los años 2013 y 2018.

Método

Se llevó a cabo una investigación documental cualitativa con carácter descriptivo, para lo cual se realizó una búsqueda en las bases de datos Redalyc, Scielo, Doaj, Latindex y Google Académico, utilizando como palabras clave: *mobbing*, acoso laboral, violencia laboral y factores organizacionales. Luego, con la finalidad de seleccionar, recoger y sintetizar los datos, se procedió de la siguiente manera: 1) Se identificaron y seleccionaron aquellos estudios realizados en América Latina que abordasen las variables acoso laboral y factores organizacionales y que, adicionalmente, hubiesen sido publicados del año 2013 al 2018; 2) Se seleccionaron los artículos que abordasen los factores organizacionales de: cultura organizacional, clima laboral, liderazgo y comunicación; 3) Se registraron los objetivos, método y resultados de cada artículo seleccionado, en un cuadro resumen elaborado a tales efectos; y, 4) Se realizó un análisis comparativo de la información registrada.

Resultados y discusión

Barreto & Heloani (2013) hicieron una amplia reflexión sobre el acoso laboral y emitieron consideraciones acerca de la investigación en diferentes países, planteando un escenario internacional, comentando sobre el progreso de los estudios en América Latina y Brasil, así como las consecuencias del acoso laboral a la salud de los trabajadores, proponiendo la necesidad de acciones preventivas. Con una metodología basada en el enfoque cualitativo, a partir de la dialéctica histórica que permite entender la correlación del acoso con nuevas formas de organizar y

administrar el trabajo contemporáneo, los autores destacaron que el acoso laboral es un riesgo psicosocial no visible, lo cual sugiere que las implicaciones de este fenómeno no sean puramente individuales, donde solo resaltan los aspectos de personalidad o psicológicos, sino que se entremezclan con la estructura y dinámica organizacional.

Ferrari, Filippi, Cebej, Córdoba & Nápoli (2013), efectuaron un estudio con el objetivo de identificar los factores predictores del acoso laboral, utilizando un diseño correlacional, transversal, no experimental, con un abordaje cuantitativo en una muestra intencional de 1187 participantes; a los cuales les aplicaron una escala que evaluó factores organizacionales y una escala de acoso laboral que midió los factores denominados relacionalidad, intrusividad, clima afectivo de acatamiento normativo y descalificación, encontrando que las variables socio-organizacionales, tenían una vinculación precursora y explicativa para la emergencia de situaciones de acoso.

Al respecto, los autores determinaron que tuvieron más poder explicativo el tamaño de la organización, la posición operativa o subordinada y la pertenencia a organizaciones laborales privadas. Determinaron que las organizaciones grandes están más frecuentemente afectadas entre otras cosas, por las formas estandarizadas de organización del trabajo, la frecuencia de comunicaciones y la delegación en distintos niveles de supervisión. De igual manera estas organizaciones suelen tener sistemas burocratizados, en los cuales despedir una persona puede ser un proceso complejo, lo cual puede inducir a buscar mecanismos silenciosos para lograr la exclusión laboral. Así mismo los climas conflictivos, con bajo apoyo social, competitivos y de choque son precursores de la emergencia del acoso.

Los resultados antes mencionados permiten suponer que la cultura organizacional constituye

una dimensión de suprema relevancia, que puede ser relacionada con el estudio del acoso laboral. En relación con ello Tolfo, Silva & Krawulski (2013), efectuaron una reflexión basada en un análisis documental en el cual señalaron que efectivamente la cultura de la organización y el modelo de gestión de personas adoptado son elementos de la organización que pueden generar las manifestaciones de acoso, reproducir prácticas centradas en resultados y en la productividad.

Los autores identificaron elementos característicos que constituyen los fundamentos de las culturas que permean el acoso laboral, los cuales son: 1) Las tareas tienen prioridad sobre las personas ya que el objetivo fundamental es de tipo financiero; 2) Prevalece la intención deliberada de la adaptación de los seres humanos al ritmo impuesto por el sistema sin ningún tipo de acuerdo o respeto a las diferencias.

Al mismo tiempo, los errores son vistos y tratados como inaceptables; 3) Las personas están para dar respuesta a los estímulos que reciben, es decir, la atención se centra en responder a las exigencias del trabajo; 4) Prevalece la teoría que los trabajadores no son fiables, tienen una aversión natural a cualquier forma de trabajo, y por lo tanto, deben ser controlados para trabajar y si es necesario, deben ser castigados de manera ejemplar; 5) Los roles y las tareas deben ser seccionados por sectores o departamentos dentro de esta realidad social; 6) Se restringe el flujo de información a quienes detentan el poder en las organizaciones; 7) Existe la creencia predominante en la competencia individual, aunque el discurso de los directivos mencione en varias ocasiones la importancia de lo colectivo; 8) Predomina la creencia que los administradores son invulnerables y que los gerentes se convierten en líderes.

Tal como señalan Bordalejo & Ferrari (2016) al reconocer la cultura de una organización, es posible comprender de manera más precisa los procesos psicosociales del mundo del trabajo,

entendiendo que la cultura constituye un proceso que puede legitimar prácticas organizacionales incidiendo en aspectos tales como la autonomía en el trabajo, el reconocimiento de pares y superiores, el intercambio y fluidez, la confianza, el liderazgo, el manejo de información, la claridad en el rol, las formas de entender y administrar la justicia organizacional, el sistema de valores y su orden efectivo. Estas autoras destacaron que las organizaciones donde se encuentra un predominio de factores laborales como alta competitividad y eficacia, favorecen la emergencia del acoso laboral, puesto que si estos valores son aceptados en colectivo, aquel trabajador que no cumpla los estándares de la empresa se convierte en posibles blancos de conductas de hostigamiento laboral.

Con relación al clima laboral, hay que destacar que las organizaciones constituyen un espacio en el cual confluyen personas las cuales al interactuar generan un sistema de relaciones que son percibidas de forma directa o indirecta por quienes se desempeñan en ese ambiente. Éste tiene repercusiones en el comportamiento ya que es una variable que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual; estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo (Segredo, García, López, León & Perdomo, 2015).

El clima se define como "...las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general" (Iglesias & Sánchez, 2015, p. 456). Varela, Puhl & Izcurdia (2013) efectuaron un breve análisis conceptual y del tema donde señalaron que el hostigamiento laboral tiene repercusiones negativas en el ambiente laboral y el clima organizacional. Sin embargo, aun cuando existe acuerdo sobre la relevancia del clima laboral en las relaciones de

trabajo, no todos los estudios han tenido resultados confirmatorios de su relación con el acoso laboral.

Así en una investigación de tipo descriptiva y correlacional efectuada por Blanco, Lazo & Rojas (2013), en la cual se aplicó la Escala Cisneros como herramienta de valoración del acoso laboral y un Cuestionario de Ministerio de Salud Peruano, para medir el clima organizacional a 21 docentes de la Facultad de Ciencias de una universidad peruana, efectuándose estimaciones de chi-cuadrado; se concluyó que no existe relación entre ambas variables. Este resultado sugiere que es necesario continuar profundizando en el estudio del clima laboral.

Otra dimensión relevante en cuanto al acoso laboral lo constituye la comunicación, que de acuerdo a Leymann (1990, 1996) es una de las más afectadas en situaciones de acoso. Efectivamente en el proceso social del trabajo, una de las estrategias de hostigamiento más frecuentemente manifestada es el bloqueo de la comunicación; en tales circunstancias aparecen conductas que incluyen omisión de información relevante para el ejercicio del trabajo, manejo de rumores y acciones de desprestigio personal y laboral.

En un esfuerzo por investigar esta dimensión, Gómez & Hernández (2014) efectuaron una investigación de carácter exploratorio descriptivo bajo el paradigma cualitativo para identificar elementos y dinámicas de la comunicación relacionados con la interrupción, distorsión o ruptura de ésta, también la descalificación y desacreditación, la denigración e insinuaciones hostiles y la ruptura de los contactos sociales en tres casos de acoso laboral. Se aplicó una entrevista semiestructurada construida a partir de categorías de análisis previamente establecidas, a tres participantes quienes habían cumplido con los criterios para acoso laboral, de acuerdo al Cuestionario Leymann (LIPT: Leymann Inventory of Psychological Terror). Los resultados mostraron que efectivamente en la muestra estudiada se

identificaron distorsiones y barreras en la comunicación como el sarcasmo, interrupciones verbales, rechazo o evasión del contacto; de igual manera se identificaron ataques a la calidad del trabajo, evaluación parcial, injusta y malintencionada, denigración e insinuaciones hostiles y ataques a la reputación personal.

En lo que concierne al liderazgo, López-Téllez, López-Velásquez & López-Duque (2016) efectuaron un estudio en Colombia, con la participación de 22 grupos de trabajo de 6 empresas representativas de la región, en los cuales estudiaron los estilos de liderazgo con tendencia al acoso laboral. Fue una investigación mixta de carácter no experimental, bajo un diseño descriptivo de tipo correlacional con muestreo por conveniencia.

Para la medición de la variable liderazgo se utilizó un instrumento diseñado por Amauta Internacional, el cual permitió conocer las actitudes de aquellos líderes de equipos responsables de grupos estratégicos dentro de la organización, con los siguientes estilos: directivo, coordinador, monitor y asesor; dicho instrumento fue auto administrado entre los líderes. Para estudiar acoso laboral elaboraron un instrumento que consideró las dimensiones entorpecimiento laboral, persecución laboral, marginación laboral, inequidad laboral y burnout. Los resultados no determinaron la presencia de acoso laboral y el estilo predominante fue el coordinador; se pudo inferir que no había correlación directa entre estilos de liderazgo y percepción de acoso.

Cebey & Ferrari, (2016) reportaron los hallazgos cualitativos de un estudio desarrollado con carácter cuanti-cualitativo, con el objetivo de explorar, identificar y analizar los componentes y factores subjetivos, interaccionales y organizacionales comprometidos en la producción expresa o potencial de violencia y acoso laboral en organizaciones públicas y privadas. Se implementaron 26 entrevistas semiestructuradas

individuales a trabajadores cuyo ámbito de desempeño es el público o el privado, con al menos seis meses de antigüedad en organizaciones de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el cono urbano. Todos poseían –o habían tenido– modalidad de contratación formal al momento de la entrevista. Se realizaron 13 entrevistas a trabajadores del sector público y 13 entrevistas a trabajadores del sector privado. Los hallazgos del análisis cualitativo indicaron que la violencia laboral fue percibida en ambos grupos como una forma de abuso de autoridad; así mismo, el acoso vertical-descendente parecía seguir siendo el más claramente identificado y el que sufrían con mayor frecuencia quienes se reconocieron como víctimas de acoso laboral.

Toro & Gómez-Rubio (2016) efectuaron una revisión en América Latina de los estudios cualitativos y cuantitativos que hicieran referencia a la violencia, de estudios empíricos realizados con población latinoamericana y de los estudios publicados entre los años 2009 y 2014, con el objetivo de identificar los factores determinantes o facilitadores de la violencia laboral que han sido objeto de estudio en el marco de la literatura científica de la región y someterlos a análisis a fin de lograr identificar sus características distintivas.

En relación con los factores organizacionales encontraron que tres estudios reportaron las dimensiones extra-organizacionales que se asociaban a las nuevas formas de gerencia, entendidas como la cultura laboral moderna caracterizada por la búsqueda de la rapidez, la eficiencia y optimización, al capitalismo actual y a la competitividad del mundo moderno, donde se apreciaba una falta de conocimiento legal de los trabajadores. En cuanto a las características internas propias de la organización, se identificaron factores tales como la falta de equidad y solidaridad de los ambientes altamente competitivos, así como las estructuras organizacionales burocráticas, autoritarias, jerárquicas y rígidas.

Conclusiones

De la revisión efectuada a nivel de América Latina entre los años 2013 y 2018 se determina que la relación entre los factores organizacionales y el acoso laboral fue poco investigada en la región durante ese periodo. Se encontraron nueve artículos que estudiaron el tema de manera directa, es decir, circunscribieron su objetivo al abordaje de ambas variables de manera sistemática.

De estos artículos, cuatro se ocuparon del tema de manera documental, efectuando reflexiones sobre las relaciones que pueden darse entre diferentes factores organizacionales y el acoso laboral, aportes que sirven como sustento teórico para proseguir con investigaciones ulteriores.

Dos estudios efectuaron investigación empírica de carácter descriptivo y correlacional, con hallazgos que contradicen los resultados obtenidos en otras investigaciones, pues no encontraron relación entre el clima laboral, el liderazgo y el acoso laboral. Efectivamente existe evidencia previa que coinciden con la tesis de la relación positiva entre los factores organizacionales y acoso laboral ya que se cuenta con hallazgos reportados en diversos estudios, los cuales sugieren que este fenómeno ocurre en organizaciones donde no es posible expresar ideas, existe un bajo control sobre las tareas a desempeñar, con un clima laboral deficiente y con problemas de comunicación interna (Vartia, 1996; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa & Morante, 2005).

Se determinó que un estudio fue de corte cualitativo, utilizando la técnica de entrevista en profundidad, el cual permitió examinar la relación dinámica entre comunicación organizacional y acoso laboral. Esta modalidad de investigación ofrece excelentes oportunidades para conocer las vivencias y experiencias de las víctimas de acoso laboral, aportando detalles sobre este proceso

psicosocial, haciendo la salvedad que no se pueden sacar conclusiones generales ni extender los resultados a la población en general. Podría también ser útil la investigación cualitativa para estudiar este fenómeno desde la perspectiva de los perpetradores y testigos del hecho, lo cual permitirá valorar desde diferentes ángulos el fenómeno.

Se encontró un estudio que combina los paradigmas cuantitativo y cualitativo, incluyendo el uso de la entrevista en profundidad como herramienta cualitativa con el uso de instrumentos de evaluación, modalidad de investigación mixta que puede resultar apropiada para abordar un tema complejo con múltiples matices y con serias implicaciones humanas, laborales, económicas y sociales. Hay que tener presente que el acoso laboral es un tema que requiere un abordaje cuidadoso y certero, constituyendo el paradigma mixto una vía útil a seguir. Finalmente se incorporó un artículo de revisión que se extiende al estudio de la violencia en el trabajo, el cual demostró la incidencia de los factores organizacionales en la génesis del acoso laboral, conjuntamente con factores individuales y sociales interpersonales.

Ciertamente resulta imperioso el estudio de los factores organizacionales, porque llama la atención la escasa evidencia empírica, además de contradictoria, que se encontró en la presente revisión. Esta situación permite suponer la

existencia de dificultades para el abordaje del tema y la necesidad de buscar alternativas para la investigación, considerando que es un terreno fértil en el cual se pueden estudiar diferentes aspectos organizacionales que incluyan la cultura organizacional, el clima laboral, la comunicación y los estilos de liderazgo, además de otras variables como las estructuras organizacionales que son permeables al fenómeno, las variables incentivadoras, y las situaciones desencadenantes del acoso laboral.

Esto implica que será necesario revisar y optimizar el diseño, instrumentos utilizados, la población de estudio y muestreo en futuras investigaciones, a objeto de promover su validez interna y externa con miras a establecer conclusiones sobre el tema, considerando que el objetivo final es promover su prevención y la promoción de organizaciones y entornos laborales saludables. Este tema indudablemente constituye un camino por recorrer para hacer investigación en el área, circunstancia ésta que ofrece interesantes desafíos.

Agradecimiento

Al Dr. Humberto Almeida, Director de Diseño Curricular de la Universidad Venezolana de los Hidrocarburos, quien gentilmente revisó el manuscrito original.

Referencias Bibliográficas

- Barreto, M., & Heloani, R. (2013). Violencia organizacional: un riesgo no visible, pero objetivo e innegable. *Salud de los Trabajadores*, 21 (1), 69-86.
- Blanco, M., Lazo, C., & Rojas A. (2013). Clima Organizacional e incidencia del mobbing laboral en los docentes de la facultad de ciencias de la educación de la UNHEVAL. *Investigación Valdizana*, 9(1), 47-50.
- Bordalejo, P., & Ferrari, L. (2016). Cultura organizacional: su relación con la violencia laboral. *Anuario de Investigaciones*, XXIV, 27-36. Recuperado de http://www.psi.uba.ar/investigaciones/revistas/anuario/trabajos_completos/24/bordalejo.pdf

- Castillo, V., Corral M., & Adalpe, A. (2017). Factores organizacionales: su impacto en la estrategia de equipos de trabajo. *Revista Global de Negocios*, 5(6), 1-18. Recuperado de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v5n6-2017/RGN-V5N6-2017-1.pdf>
- Cebey, M. & Ferrari, L (2016). Violencia laboral en organizaciones públicas y privadas: percepciones y significaciones. *Anuario de Investigaciones*, 23, 55-65.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 4 (5), 379-401.
- Einarsen, S. & Haugue, L. J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de la Organizaciones*, 22(3), 251-273.
- Ferrari, L., Fillipi, G., Cebey, M., Córdoba E., & Nápoli M. L. (2013). Variables socio-organizacionales y sociodemográficas de alto impacto en los procesos de acoso laboral. *Anuario de Investigaciones*, 20(1), 93-101.
- Gómez, I., & Hernández, L. (2014). La comunicación en tres casos de acoso laboral. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología*, 10(2), 307-320.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral*. España: Paidós.
- Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del Clima Organizacional. *Medisur*, 13(3), 455-457. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1800/180039699016.pdf>
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- López-Tellez, A., López-Velásquez, G., & López-Duque M. (2016). Estilos de liderazgo con tendencia al acoso laboral (Mobbing). *Scientia et Technica*, 21(1), 31-37, Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84950584005>
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E., & Morante, M. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627-632.
- Piñuel I. (2001). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Sal Terrae.
- Segredo, M., García A., López P., Cabrera, P., & Perdomo, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Rev Cubana Salud Pública*, 41 (1), 115-129. Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2015.v41n1/o10/es>
- Tolfo, S., Silva, N., & Krawulski, E. (2013). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y la gestión de personas. *Salud de los Trabajadores*, 21(1), 5-18.
- Topa, G., Depolo, M., & Morales, F. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19 (1), 88-94. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3332.pdf>
- Toro, J., & Gómez-Rubio (2016). Factores Facilitadores de la Violencia Laboral: Una Revisión de la Evidencia Científica en América Latina. *Ciencia & Trabajo*, 18(56), 110-116. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n56/art06.pdf>
- Varela, O., Puhl, S. & Iscordia, M. (2013). Clima laboral y mobbing. *Anuario de Investigaciones*, 20, 23-26.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying - psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.

Fecha de recepción: 09 de julio de 2019
Fecha de aceptación: 14 de noviembre de 2019