



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“MOBBING Y SU IMPACTO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Maldonado Cubas, Ubildor

Asesor:

Mg. Mendoza Ocaña, Carlos Enrique

Trujillo - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Ing. Carlos Enrique Mendoza Ocaña, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del estudiante:

- Ubildor Maldonado Cubas

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: INFLUENCIA DEL MOBBING EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO DE SALUD". UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA EN LOS ÚLTIMOS 20 AÑOS ", para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al interesado para su presentación.

Mg. Carlos Enrique Mendoza Ocaña

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr Luigi Vatslav Cabos Villa, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del estudiante: *Ubildor Maldonado Cubas*, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: INFLUENCIA DEL MOBBING EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO DE SALUD". UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA EN LOS ÚLTIMOS 20 AÑOS

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Luigi Vatslav Cabos Villa

Evaluador



DEDICATORIA

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.



AGRADECIMIENTO

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.



Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	¡Error!
Marcador no definido.	
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	¡Error!
Marcador no definido.	
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO III: RESULTADOS	12
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	19
REFERENCIAS	20
ANEXOS	21



ÍNDICE DE TABLAS



ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

El mobbing es el comportamiento negativo entre pares o compañeros de trabajo pero también se da en forma vertical entre la jerarquía y los subordinados, a causa del cual el afectado sufre acoso convirtiéndose en un ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo de dañar la imagen y final hacer que piense en una rotación interna o externa.

El objetivo de los que realizan el mobbing laboral, es anular totalmente a su víctima para conseguir a medio o largo plazo que abandone la empresa, inhibiéndolos de comunicarse e interactuar laboralmente, por medio de críticas y mentiras infundadas de su actividad laboral e incluso acerca de su vida personal. El resultado es demoledor ya que la persona objeto de acoso pierde su autoestima, ve mermadas sus capacidades profesionales, sus relaciones personales en el entorno laboral. Nos encontramos ante un tipo de agresión extremadamente sutil, ya que se trata de un comportamiento premeditado, con un objetivo claro y concreto. Todo eso definitivamente afecta el clima organizacional en la comunicación porque se va perdiendo la confianza y no se logra cohesión, sintiéndose presión cuando el bowling en vertical y falta de reconocimiento en las labores realizadas, perdiéndose así el apoyo para el trabajo en equipo que debe realizarse para el logro de las metas institucionales.

PALABRAS CLAVES: Mobbing y clima organizacional, desprestigio, incomunicación, cohesión, confianza.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo describir cual es el impacto del mobbing en el clima organizacional, siendo el Mobbing uno de los emergentes peligros psicosociales en las empresas, convirtiéndose en un fenómeno de gran importancia por su efecto devastador tanto para el individuo como para la organización.

La violencia, en sus diferentes formas de presentación, es un fenómeno desafortunadamente cada vez más frecuente en nuestra sociedad. Aunque su constatación en varios grupos y especies de seres vivos es muy antigua, en los últimos años, su presencia en los humanos ha sido de tal magnitud que se han cobrado varias víctimas y ha sido objeto de noticias preferentes en portadas de medios de comunicación. Es verdad, que la existencia de rencillas, envidias y malas relaciones personales en el trabajo se han dado siempre, pero recientemente el mobbing está adquiriendo mucho protagonismo y empiezan a considerarse como un riesgo laboral las estrategias de persecución y hostigamiento al trabajador para hacerle la vida imposible.

Mobbing suele traducirse como acoso u hostigamiento en el ámbito laboral para describir situaciones en las que un sujeto es afectado por otros colaboradores de la empresa quienes verbalmente o hasta físicamente los agreden con la permisividad del resto del equipo que conforma el área convirtiéndose en una persecución que produce trastornos en su salud mental y física cuando es agredido corporalmente, perturbando de este modo el clima organizacional.

La fuerte competitividad existente en el mundo laboral repercute en el clima laboral por la presión que ejercen los líderes de la organización. Sin embargo la negociación colectiva deberá ser sutil y ocuparse a corto plazo de los problemas que se susciten en referencia al acoso moral en el trabajo.

El presente trabajo hace un análisis minucioso y claro sobre el mobbing en las empresas y sus trabajadores, la cual nos llevó a realizar una investigación donde determinamos su impacto que se genera en los trabajadores victimas de Mobbing y cómo afecta el clima organizacional.



¿Qué es el Mobbing o acoso laboral?

¿Cómo se expresa el mobbing en las empresas?

¿Qué relación tiene el Mobbing y el clima organizacional?

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Para la presente investigación el tipo de estudios de revisiones sistemáticas de la literatura científica, con base en la adaptación de la metodología PRISMA.

Según Prisma Statement: "...Una revisión sistemática es una revisión de una pregunta claramente formulada que utiliza métodos sistemáticos y explícitos para identificar, seleccionar y evaluar críticamente la investigación relevante, y para recopilar y analizar datos de los estudios que se incluyen en la revisión. Los métodos estadísticos (metanálisis) pueden usarse o no para analizar y resumir los resultados de los estudios incluidos. El metanálisis se refiere al uso de técnicas estadísticas en una revisión sistemática para integrar los resultados de los estudios

<https://doi.org/10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135>

Las Pregunta de investigación es;

¿Cómo se expresa el mobbing en las empresas?

¿Qué relación tiene el Mobbing y el clima organizacional?

Los Criterios de selección de documentos fueron los siguientes; Periodo: 2000 al 2018. Idioma: preferentemente idioma español. Resultados de búsqueda: Clima organizacional = 207. Mobbing = 88. Mobbing y clima organizacional = 5. Status de Publicación: investigaciones concluidas. Tipo de publicación: Scielo.

Esto permitió hacer una evaluación documental acorde con la pregunta de investigación, seleccionando las publicaciones que den respuesta a la interrogante planteada.

Descripción de la fuente de información; la información utilizada para el presente trabajo de investigación son las siguientes:

- Scielo

Se eligió investigar de preferencia en Scielo, debido a que brindaba mayor información requerida relacionada a la investigación, además por temas de permisos y accesos a dicha información.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

A través de la revisión sistemática de la literatura científica realizada se observa la existencia de estudios sobre el sujeto, como un fenómeno de la vida laboral, fue descrito por primera vez en los años ochenta del siglo XX en los Estados Unidos el nombre de mobbing.

El hostigamiento psicológico en el trabajo, también conocido como mobbing o bowling está considerado actualmente como una de las principales fuentes de estrés laboral. Su impacto no solo afecta a la dinámica del profesional, servicio o usuarios, sino también a los costes administrativos, una vez que está asociado con la insatisfacción laboral, elevadas tasas de absentismo y deseo de abandonar la profesión. Dichas consecuencias parecen haber influenciado, en cierta medida, las publicaciones científicas acerca de este tema, puesto que la mayoría de los estudios centran su atención sobre todo en las víctimas del maltrato laboral, y/o sobre su influencia en el entorno laboral. (Cardoso, Fornés-Vives, & Gili., 2016)

Más aún, el acoso moral en el trabajo no es un fenómeno nuevo, sino que ha ganado la atención de la opinión pública, los investigadores y las instituciones en los últimos años. El sujeto, como un fenómeno de la vida laboral, fue descrito por primera vez en los años ochenta del siglo XX en los Estados Unidos el nombre de mobbing. Un sistema de trabajo puede ser utilizado como medio para humillar, debilitar o amenazar. El acoso suele ser un mal uso o abuso de autoridad, situación en la que las víctimas pueden tener dificultades para defenderse. Otras definiciones hablan de intentos maliciosos de forzar a una persona a abandonar su trabajo a través de acusaciones injustificadas, humillación, acoso en general y abuso emocional o de malos tratos sistemáticos dirigidos contra un subordinado, colega o superior que siendo continuados y prolongados pueden causar problemas graves en términos sociales, psicológicos y psicosomáticos en el blanco. (Antunes, 2017)

Por ello, el mobbing puede ser definido como el fenómeno en el que una persona o grupo de personas ejerce violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima y su reputación, perturbando el ejercicio de sus labores, a través del acoso, la ofensa, la exclusión social y la interferencia negativa en sus tareas por uno o más individuos del mismo ambiente laboral, y lograr que finalmente esa persona abandone el lugar de trabajo. (Petroni, 2018)

Por otra parte el acoso laboral es más que un simple conflicto entre dos individuos. Se trata de un fenómeno complejo que solo puede ser entendido a través de un examen de los factores sociales, individuales y organizacionales. Puede afectar la salud física y psicológica de las víctimas, así como su desempeño en el trabajo (con disminución de la productividad), y el desgaste de los empleados. En algunos casos se ha observado que las víctimas de mobbing pueden llegar a experimentar trastorno de estrés postraumático, con síntomas comparables a los que presentan víctimas de guerra. También ha sido asociado a un mayor consumo de sustancias (p.ej., medicamentos psicotrópicos), con consecuencias para la salud física y mental de la víctima. (Molero, Pérez, & Gázquez., 2016).

De la misma forma, el mobbing ha sido descrito fundamentalmente como una forma de violencia psicológica que tiene lugar en el ámbito laboral y puede manifestarse a través de muy distintos tipos de comportamientos sobre una persona; estas conductas deben producirse de manera tendenciosa, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado. En España, el acoso laboral fue definido desde el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) como Una situación en la que una persona (o un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando su lugar de trabajo, se trata de un problema sociolaboral susceptible de originar muy negativos efectos tanto para el trabajador afectado como para su esfera socio-familiar y la propia organización de trabajo. (González & Tejero., 2012)

No obstante, el capital humano es un factor que puede determinar el éxito o el fracaso de las organizaciones públicas y privadas. Sin embargo, la administración de las organizaciones públicas y privadas

del siglo XXI todavía no logra resolver problemas ancestrales relacionados con las conductas negativas de las personas que trabajan en ellas. Tal es el caso del mobbing, que también se conoce como acoso psicológico. El mobbing es un término científico que describe un comportamiento individual o de grupo en el que se establecen relaciones de acoso y hostigamiento entre dos o más integrantes de un equipo de trabajo. Tal situación provoca un clima de hostilidad y violencia entre acosador y víctima que dificulta y puede llegar a deteriorar en forma irreversible el buen desempeño y la salud de los trabajadores. El mobbing es una forma de agresión que contribuye a generar un ambiente laboral que no favorece el buen desempeño de la organización. (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007)

En los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación uno de los elementos a tener en cuenta es el clima organizacional, que adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo. En salud pública, tener presente la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de los servicios sanitarios, permite a la alta dirección introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de los miembros de la organización, así como en la estructura organizacional y los sistemas o procesos que lo requieran, a fin de propiciar un ambiente adecuado para los trabajadores en beneficio de la institución y la satisfacción de los usuarios. (Segredo, García, López, Cabrera, & Perdomo, 2017)

Por esta razón, es necesario proponer modelos que orienten la implementación de estrategias para fortalecer el desarrollo humano, mejorando la percepción que los trabajadores pueden tener con respecto a su ambiente laboral. El clima organizacional se puede abordar como una medida múltiple de los atributos organizacionales y la medida perceptiva de los atributos individuales, que hace referencia a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y que afecta la percepción de clima, constituyendo así un enfoque integral. Los componentes, o variables del clima organizacional, son los comportamientos, la estructura de la organización y los procesos organizacionales; cada uno de ellos se divide en otros componentes que interactúa entre sí y a su vez determinan unos resultados. Bajo la anterior perspectiva, el modelo de intervención en clima organizacional PMCO, ofrece no solo una metodología de intervención, sino que tiene como objetivo mejorar la percepción del ambiente laboral a través de la mediación de variables que afectan el

clima organizacional. El modelo propone una metodología mediante la cual integra al trabajador con la organización, a través de un proceso dinámico, sistémico e interactivo. (Cárdenas, Rodríguez, & Barrera, 2009)

Por lo tanto, la categoría clima organizacional se ha definido como el conjunto de percepciones que el trabajador construye sobre su ambiente laboral en relación a las políticas y procedimientos organizacionales, las cuales determinan los comportamientos de los individuos y su desempeño en la organización. Dentro de las subcategorías que conforman el clima organizacional se encuentra los estilos de dirección que se refiere a la forma y estilo de liderazgo propias de cada empresa y los modos de gestión de los trabajadores. La elección de un estilo de liderazgo en particular podría ser un factor de gran relevancia en el aumento de la satisfacción laboral de los colaboradores, de manera que cada uno de ellos pueda lograr el máximo desarrollo posible de sus habilidades intrínsecas, alcanzando así, una alta eficiencia para ellos mismos y para su equipo. En relación a la categoría salud laboral es importante mencionar que esta se construye en un ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de sus condiciones. (Matabajoy, Matabachoy, & Obando, 2018)

No obstante, el Mobbing se define como el fenómeno en el que una persona o grupo de personas ejercen violencia psicológica extrema, de forma sistemática durante un tiempo prolongado sobre otra persona, con el fin de destruir su estado anímico y su reputación. Por lo tanto, la figura del acoso laboral es merecedora de una atención especial, pues no se trata de un mero hostigamiento al trabajador, sino que dicho fenómeno conlleva unos comportamientos y conductas que afectan directamente a la vida cotidiana de la víctima y la de sus familiares, mina su dignidad e incluso puede desembocar en desenlaces tan sumamente graves como es el suicidio del trabajador. Por consiguiente los riesgos laborales actuales que surgen en la organización empresarial son el estrés, el acoso sexual o el acoso laboral surgiendo a causa de factores inherentes a la, empresa como es la inadecuada dirección y organización empresarial. (Gil-Monte, 2009). (Miguel & Ballester., 2016)

En este sentido, la investigación ha descubierto que la exposición a un comportamiento abusivo y agresivo sistemático y verbal, no físico ni sexual en el lugar de trabajo, provoca una variedad de efectos negativos para la salud en el trabajador tales como ataques de pánico, ansiedad (Adams, 1992), depresión,

problemas psicosomáticos (Niedl, 1996) o el síndrome de estrés post-traumático (Mikkelsen & Einarsen, 2002).

Nº	Criterio de búsqueda	Autor	Artículo de Estudio	Resumen
01	Mobbing	Antúñez, José- 2017	Scielo	El mobbing fue descrito por primera vez en los años ochenta del siglo XX en los Estados Unidos el nombre de mobbing, lo que puede ser utilizado como medio para humillar, debilitar o amenazar. El acoso suele ser un mal uso o abuso de autoridad, situación en la que las víctimas pueden tener dificultades para defenderse.
02	Mobbing y clima organizacional	Petrone 2018	Scielo	Ello, puede ser definido como el fenómeno en el que una persona o grupo de personas ejerce violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima y su reputación, perturbando el ejercicio de sus labores, a través del acoso y lograr que finalmente esa persona abandone el lugar de trabajo.
03	Mobbing	(Miguel & Ballester., 2016)	Scielo	El Mobbing se define como el fenómeno en el que una persona o grupo de personas ejercen violencia psicológica extrema, de forma sistemática durante un tiempo prolongado sobre otra persona, con el fin de destruir su estado anímico y su reputación que afectan directamente a la víctima, Por consiguiente los riesgos laborales actuales que surgen en la organización empresarial son el estrés el acoso sexual o el acoso laboral surgiendo a causa de la inadecuada dirección y organización empresarial.

04	Mobbing	(Cardoso, Fornés-Vives, & Gili., 2016)	Scielo	El mobbing o bowling está considerado actualmente como una de las principales fuentes de estrés laboral, Su impacto no solo afecta a la dinámica del profesional, servicio o usuarios, sino también a los costes administrativos, una vez que está asociado con la insatisfacción laboral, elevadas tasas de absentismo y deseo de abandonar la profesión.
05	Clima organizacional	(Matabajoy, Matabachoy, & Obando, 2018)	Scielo	La categoría clima organizacional se ha definido como el conjunto de percepciones que el trabajador construye sobre su ambiente laboral en relación a las políticas y procedimientos organizacionales. La elección de un estilo de liderazgo en particular podría ser un factor de gran relevancia en el aumento de la satisfacción laboral de los colaboradores, de manera que cada uno de ellos pueda lograr el máximo desarrollo posible de sus habilidades.
06	Clima organizacional	(Segredo, García, López, Cabrera, & Perdomo, 201)	Scielo	En los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación uno de los elementos a tener en cuenta es el clima organizacional, que adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo, a fin de propiciar un ambiente adecuado para los trabajadores en beneficio de la institución y la satisfacción de los usuarios.
07	Mobbing	(González & Tejero., 2012)	Scielo	El mobbing ha sido descrito fundamentalmente como una forma de violencia psicológica que tiene lugar en el ámbito laboral y puede manifestarse a través de muy distintos tipos de comportamientos sobre una persona; En España, el acoso laboral fue definido desde el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) como Una situación en la que una



				persona (o un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir su reputación.
08	Mobbing	(Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007)	Scielo	Las organizaciones públicas y privadas del siglo XXI todavía no logran resolver problemas ancestrales relacionados con las conductas negativas de las personas que trabajan en ellas. Tal es el caso del mobbing. Tal situación provoca un clima de hostilidad y violencia entre acosador y víctima y puede llegar a deteriorar en forma irreversible el buen desempeño y la salud de los trabajadores, agresión que contribuye a generar un ambiente laboral que no favorece el buen desempeño de la organización.
09	Clima organizacional	(Cárdenas, Rodríguez, & Barrera, 2009)	Scielo	El clima organizacional se puede abordar como una medida múltiple de los atributos organizacionales. El modelo de intervención en clima organizacional PMCO, ofrece no solo una metodología de intervención, sino que tiene como objetivo mejorar la percepción del ambiente laboral a través de la mediación de variables que afectan el clima organizacional.
10	Clima organizacional	(Molero, Pérez, & Gázquez., 2016).	Scielo	El acoso laboral es más que un simple conflicto entre dos individuos. Se trata de un fenómeno complejo que solo puede ser entendido a través de un examen de los factores sociales, individuales y organizacionales. Puede afectar la salud física y psicológica de las víctimas, así como su desempeño en el trabajo (con disminución de la productividad), y el desgaste de los empleados.



CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La revisión de la literatura científica realizada ha permitido tener un contexto con diferentes alcances sobre el mobbing, lo que se fundamenta en el desarrollo del estudio.

Esta investigación, a su vez, permite indagar acerca de la importancia que tienen estas variables del mobbing, fija su atención no solo en la valoración de las consecuencias –sobre la persona y las organizaciones– de las situaciones de mobbing sino también en los actos llevados a cabo por los propiciadores de la situación que finalmente influye o impacta en el clima organizacional en el cual se pierde la confianza, la cohesión, la comunicación para el logro de los objetivos organizacionales.

El mobbing es la amenaza y burla incansable que sufre un trabajador en las empresas, se define como un conjunto de ejercicios de comunicación negativa y ofensas dirigidas por uno o un grupo de personas en contra de otra, que salen a flote de manera prolongada durante mucho tiempo donde las relaciones entre el que lo ejerce y la víctima se vuelven cada día más hostil, lo cual genera una consecuencia negativa en la víctima.

Podemos mencionar lo siguiente, los tipos de personas y su perfil psicológico tanto agresoras como víctimas, por lo tanto se expresa mediante agresiones verbales en contra de la víctima y en algunos casos llegando incluso a la agresión física, todo ello debido a la incompetencia de los administradores para gestionar, solucionar y lidiar frente a conflictos que suscitan dentro del ámbito laboral, así como también las malas condiciones de trabajo donde se permite el desarrollo del mobbing, la cual genera un ambiente de trabajo inadecuado generando un grave impacto en la organización, por ello coincidimos que es de suma importancia las relaciones interpersonales que existan dentro de la organización.

En las búsquedas realizadas coinciden en afirmar que el mobbing o acoso laboral se entiende como una conducta agresiva y beligerante por parte de una o un grupo de personas hacia otra, con el fin de humillarlo y causarle graves daños de estrés y psicológicos, lo que conlleva a una disminución de su desempeño, inclusive llegando a abandonar la organización. Por lo tanto es posible evidenciar que el permitir un trato interpersonal incorrecto dentro de las empresas, existe una alta probabilidad que genere un impacto significativo perjudicial para el clima organizacional.



REFERENCIAS

- http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000200010&lang=pt
- http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-00862017000300004&lang=pt
- http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2250-639X2018000200007&lang=pt
- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632016000200114&lang=pt#B17
- http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-23862012000200005&lang=pt
- http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512007000100004&lang=es
- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100028&lang=pt
- <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299023513005>
- http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072018000100026&lang=es
- <https://doi.org/10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135>
- www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/psicologia
- www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO
- <https://doi.org/10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135>
- www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/psicologia



El formato de la tesis, las citas y las referencias se harán de acuerdo con el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association sexta edición, los cuales se encuentran disponibles en todos los Centros de Información de UPN, bajo la siguiente referencia:

Código: 808.06615 APA/D

ANEXOS