

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**MOBBING EN ORGANIZACIONES**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

**CHRISTIAN ANTONIO LIMO GARCIA**

**ASESOR**

**RONY EDINSON PRADA CHAPOÑAN**

<https://orcid.org/0000-0002-4268-6325>

**Chiclayo, 2022**

# Mobbing en organizaciones

## INFORME DE ORIGINALIDAD

2%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org)

Fuente de Internet

<1%

2

[www.clinicahipnosis.es](http://www.clinicahipnosis.es)

Fuente de Internet

<1%

3

[prezi.com](http://prezi.com)

Fuente de Internet

<1%

4

[vdocuments.es](http://vdocuments.es)

Fuente de Internet

<1%

5

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

6

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>3</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>4</b>
<b>Mobbing en organizaciones .....</b>	<b>5</b>
<b>Métodos .....</b>	<b>7</b>
<b>Resultados y Discusión.....</b>	<b>8</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>16</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>17</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>18</b>
<b>Anexo A .....</b>	<b>22</b>

## Resumen

El mobbing es un fenómeno que aqueja a las organizaciones de forma silenciosa trayendo consigo múltiples consecuencias para todos los involucrados, por ello se tuvo como objetivo determinar las bases teóricas explicativas para el proceso del mobbing, conceptualizando el término, identificando causas y consecuencias, así como los actores y el objetivo del mobbing. Este estudio fue de tipo teórico-no experimental, se hizo uso de las bases de datos de Dialnet, Scielo, Redalyc, Renati, repositorios universitarios y el motor de búsqueda Google Académico. Como criterios de inclusión se incluyeron tesis, páginas de organizaciones mundiales, artículos de investigación, revistas científicas y libros. Los resultados fueron que el mobbing es un fenómeno que tiene un proceso fijo, debido a que los autores coinciden en el contenido de sus fases, teniendo una etapa inicial de acoso, una de desarrollo en el que la víctima busca ayuda y las conductas de acoso aumentan, y un final en el que el agraviado abandona el centro laboral. Se concluye que el mobbing hace referencia al acoso presentado en los ambientes de trabajo, con factores predisponentes y consecuencias muy graves para quienes lo padecen, además de actores como “el acosador”, “la víctima” y “los testigos”, quienes participan en su desarrollo; todo con el objetivo de expulsar a la víctima del centro de labor.

**Palabras clave:** Mobbing, acoso laboral, psicología organizacional, organización, víctima.

### **Abstract**

Mobbing is a phenomenon that silently afflicts organizations, bringing with it multiple consequences for all those involved. Therefore, the objective was to determine the theoretical explanatory bases for the process of mobbing, conceptualizing the term, identifying causes and consequences, as well as the actors and the objective of mobbing. This study was of a theoretical-non-experimental type, using the databases of Dialnet, Scielo, Redalyc, Renati, university repositories and the Google Scholar search engine. The inclusion criteria included theses, pages of world organizations, research articles, scientific journal and books. The results were that mobbing is a phenomenon that has a fixed process, due to the fact that the authors coincide in the content of its phases, having an initial stage of harassment, a development stage in which the victim seeks help and the harassing behaviors increase, and a final stage in which the aggrieved person leaves the workplace. It is concluded that mobbing refers to the harassment presented in work environments, with predisposing factors and very serious consequences for those who suffer it, in addition to actors such as "the harasser", "the victim" and "the witnesses" who participate in its development, all with the objective of expelling the victim from the work center.

**Keywords:** Mobbing, workplace harassment, organizational psychology, organization, victim.

## Mobbing en organizaciones

Durante los últimos años se ha hecho presente un problema que alarma a las organizaciones, ya que es en estos espacios en los que se encuentra un tipo de acoso que tiene como objetivo destruir la integridad de sus trabajadores. El acoso en el trabajo o mobbing es definida como un terror en la vida laboral parte de la hostilidad y comunicación no ética, conducida sistemáticamente por una o más personas sobre todo a una persona que, por el mobbing, es llevada a una posición indefensa, con un alto riesgo de expulsión. (Leymann, 1996)

El mobbing es un problema que aqueja el clima laboral y desempeño de los trabajadores, reduciendo el rendimiento y afectando de forma significativa no solo a la víctima de este fenómeno, sino también al lugar de trabajo y sociedad. Seire y Mamani (2019) encontraron consecuencias que pueden llegar hasta suicidios, depresiones, baja autoestima, efectos en el aspecto físico, absentismo, bajas laborales, elevados costes para la empresa y sociedad, entre otros. Ante estas repercusiones es sorprendente como el mobbing sigue siendo una variable poco tratada que crece de forma silenciosa en las empresas. Rojas et al. (2019) realizó una revisión sistemática de investigaciones científicas sobre esta variable, llegando a concluir que existe una cantidad limitada de estudios sobre el mobbing a pesar de ver un aumento de trabajos durante los últimos 5 años.

Según un estudio mundial llevado a cabo por la Oficina Internacional del Trabajo (OIT, 1998) países como Francia, Inglaterra, Rumania, Canadá y Argentina muestran tasas muy elevadas de acoso en el lugar de trabajo. Concluye que el problema sobrepasa las fronteras, los ámbitos laborales o la categoría profesional. Demostrando que el acoso se encuentra en todos los sectores laborales, el 27% del sector público, 25% en sector privado y un 22% en colaboradores independientes. En el Perú, Cortés (2021) menciona que se han reportado 900 casos por acoso en el trabajo, esta cifra solo representa el 8% de los casos comunicados a nivel nacional, dejando en evidencia a un 92% que no menciona dicho suceso.

Okan (2020) asegura que el mobbing persiste hasta en países que poseen leyes específicas para combatirlo, así también este es un término que es muchas veces ignorado por las organizaciones. Esto se debe a que generalmente, los afectados que no suelen hacer una denuncia intentan evadir a toda costa al acosador, en cambio se lo hacen saber a sus compañeros o son ellos mismos quienes abordan la situación. Pero también existe otro gran grupo que no se lo comenta a nadie y asume que se trata de una confusión; estas personas son las que terminan

abandonando la organización, finalizando con el objetivo principal del acosador y el mobbing. Por ello, es pertinente revisar las bases teóricas que explican el proceso del mobbing, para delimitar cómo nace y se manifiesta en las organizaciones que la presentan, y surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las bases teóricas en el proceso del mobbing?

El objetivo general de esta investigación es determinar las bases teóricas explicativas para el proceso del mobbing, asimismo los objetivos específicos son conceptualizar la terminología del mobbing, identificar las causas y consecuencias del mobbing, así como indicar los actores y el objetivo del mobbing.

El beneficio de este estudio radica en el uso que le pueden dar las organizaciones para instruir a sus colaboradores, no solo de la existencia de esta variable sino también en cómo identificar sus causas, consecuencias, actores y en qué parte del proceso mobbing se encuentran, en caso de reconocer esta realidad en sus empresas. De igual manera, aporta a las instituciones, pudiendo servir como base teórica en futuras investigaciones. Asimismo, el conocimiento de esta variable permite al individuo u organización, partiendo desde un punto teórico, trazar posteriormente un plan de acción preventivo para evitar consecuencias en la víctima, lugar de trabajo o sociedad. Por último, se proporciona información bibliográfica para ampliar o tener una visión más clara de este fenómeno, ya que se tienen pocos estudios referentes al mobbing en el país a pesar de su aumento en los últimos años.

## Métodos

El diseño de esta investigación se asumió dentro de la clasificación teórica no experimental de corte transversal, debido a que la variable no fue manipulada, centrándose en la revisión teórica, así como en la recopilación de teorías, conceptos y diversos hallazgos de otros autores (Ato et al., 2013).

Asimismo, se utilizaron bases de datos tales como Dialnet, Scielo, Redalyc, Renati, repositorios universitarios y el motor de búsqueda Google Académico, considerando como criterios de inclusión tesis, páginas de organizaciones mundiales, artículos de investigación, revistas científicas y libros. Por otro lado, como criterios de exclusión no se consideraron blogs y artículos de resumen.

Respecto a las técnicas que se usaron para el estudio fueron análisis, organización y síntesis de información.

En cuanto a principios éticos se tomaron en cuenta el respeto hacia los derechos de autor en cada cita. Además, de alinear el estudio en base a las normativas de la 7ma edición planteada por la APA. Aunado a esto, el estudio pasó por el análisis del programa Turnitin obteniendo una puntuación menor o igual al 30%. (Ver Anexo A)

## **Resultados y Discusión**

### ***Proceso Mobbing: Etapas según Leyman.***

Leymann (1990) establece cuatro fases por las que pasa el mobbing, en ellas se contempla el comienzo, desarrollo, los actores del fenómeno y el objetivo mobbing si es que se llega a la última fase de abandono. Las etapas propuestas son:

#### **Primera fase: Aparición de un incidente crítico**

Esta es la fase más breve, Leymann (1990) describe que aparece una situación que inicia el fenómeno, el más común suele ser una discusión generada por un acontecimiento del centro de trabajo. Asimismo, Valderrábano et al (2007) agrega que es en esta fase donde la víctima identifica a su agresor, además de entrar en cuestionamientos hacia el porqué del actuar de la otra persona, llevándolo incluso a pensar que solo se trata de un malentendido. Es decir, el afectado desea clarificar el hecho buscando un motivo o reflexionando sobre sus fallos, ya que muchas veces no encuentran la razón por la cual reciben este trato. Ausfelder (2002) menciona que es esta etapa en la que se ve si el mobbing continua o no, ya que la víctima debe asumir su papel, si este no lo hace los ataques no seguirán.

#### **Segunda fase: Persecución sistemática**

Es la fase en la que el actuar del acosador incrementa de manera constante y sistemática durante un periodo de tiempo. Leymann (1990) da a conocer que en esas acciones están los rumores, miradas significativas, críticas, aislamiento hacia la víctima, exclusión de actividades o trabajos, amenazas y agresiones. Muchas de ellas aparecen o aumentan y son orientadas hacia la permanencia o lugar en la organización.

#### **Tercera fase: Intervención de los superiores**

La persona se ve obligada a recurrir a sus superiores o personas del trabajo que puedan solucionar esa situación. Valderrábano et al (2007) menciona que si a pesar de haber explicado el suceso no recibe apoyo o este es insuficiente, la víctima sentirá abandono o rechazo, causándole ansiedad. Es la fase más relevante para la organización, ya que deben saber cómo actuar, y sobre todo no permitir que el afectado sienta que lo echan a un lado, por el bienestar de su trabajador, ambiente laboral y productividad.

Ausfelder (2002) contempla a esta etapa como la publicación del caso, este pudo haber estado oculto durante bastante tiempo; es fundamental porque es aquí donde la víctima siente que ha usado lo último que le quedaba para poder acabar con el acoso. De no recibir la ayuda que espera llegaría a la última fase.

#### **Cuarta fase: El abandono del trabajo**

El afectado al haber soportado por un largo tiempo el acoso, empieza a ver grandes consecuencias en su vida. Verona y Santana (2002) especifican que estos problemas incrementan conforme se avanza de fase, llegando a un punto el que la víctima se plantea como recurso el buscar otro centro laboral, un cambio de sede o simplemente abandonar su trabajo.

En esta fase final, Leymann establece un cierre del proceso con la salida del colaborador al darse por vencido. Por otro lado, Ausfelder (2002) afirma que las personas que han sufrido este tipo de acoso tienen dificultades para posteriormente hallar un nuevo centro para laborar, ya que en los procesos de selección suelen evidenciar lo que pasaron o es la misma empresa la que descubre lo que pasó en su antiguo trabajo. Esto lleva al individuo a deprimirse, llegando incluso a pensar en un suicidio.

#### ***Proceso Mobbing: Etapas SEDISEM.***

Marina Parés, presidenta del servicio Europeo de Información sobre el Mobbing (SEDISEM) realiza un estudio en el que contempla otras fases dentro del proceso mobbing.

#### **Fase de seducción**

En esta fase el futuro acosador hace creer a la futura víctima que le importa mucho haciendo uso de la adulación. Dicha fase tiene como objetivo convertir esa seducción en una aliada para no demostrar la violencia en la víctima. (Parés, 2006)

#### **Fase de conflicto**

Se da un cambio significativo en cuanto a la relación que se tenía con el acosador debido a la aparición de situaciones que hacen defender opiniones o intereses. (Parés, 2006)

#### **Fase de acoso**

Después del conflicto aparece el acoso, siendo la fase en la que el acosador empieza a tener comportamientos molestos con la víctima, estas suelen ser muy sutiles y tienen la finalidad de poner débil al afectado. (Parés, 2006)

#### **Fase de intervención del entorno**

Esta fase contempla las alianzas que forma el acosador en el entorno laboral, aunque estos tienen un papel menos agresivo participan compartiendo mentiras sobre la víctima. (Parés, 2006)

#### **Fase de intervención de la empresa**

Es la fase en la que el acosado decide actuar y espera el apoyo de la institución en la que labora. Mayormente las empresas identifican a la víctima como la persona que genera el conflicto y evitan hacerse responsables. (Parés, 2006)

#### **Fase de exclusión o marginación**

Después de haber perdido el respaldo de su centro de labor, la víctima decide cambiar de centro de labor o simplemente marcharse, al verse acorralado y sin respaldo. (Parés, 2006)

#### **Fase de recuperación**

Llegando a tener conocimiento de lo sucedido, en esta fase se promueve la recuperación de la víctima y del centro laboral. (Parés, 2006)

#### ***Conceptualización del mobbing.***

Al hablar de mobbing tenemos que considerar al término como uno que ha sufrido un breve cambio en cuanto a su interpretación, incluso hoy en día se sigue confundiendo con el conocido “bullying”, por ello se hace fundamental aclarar su significado, reconociendo la historia que ha atravesado dicha variable.

Partiendo por la construcción etimológica del vocablo, Riquelme (2006) menciona que la traducción de la palabra “mob” proveniente del latín. multitud, turba o muchedumbre. Mientras que en el idioma inglés se encuentra la palabra “to mob” que significa ataque, acoso o atropello. Asimismo, el término “mobbing” viene directamente de la etología, ciencia que estudia el comportamiento de los animales, siendo Konrad Lorenz quien acuñó la palabra, al

referirse a ella como el ataque de un grupo de animales pequeños dirigido a uno de otra especie con mayor tamaño que habita de forma solitaria. (Lorenz, 1991, citado por Valderrábano et al., 2007). Posteriormente, no fue hasta la aparición de Leymann en los años ochenta cuando se traslada el término a un plano laboral, al encontrar conductas parecidas a las que vio Konrad, pero en los ambientes de trabajo.

Es así como Leyman (1996) considerado iniciador moderno del mobbing define al fenómeno como un terror en la vida laboral que implica hostilidad y comunicación no ética, dirigida de manera sistemática por una o más personas, sobre todo hacia una persona que, debido al mobbing, es llevado a una posición indefensa, con un alto riesgo de expulsión. Asimismo, este establece la diferencia entre mobbing y bullying, al encontrar que el segundo hace alusión a una connotación netamente de agresión física y amenaza, caracterizado sólo por estos actos violentos, mientras que el mobbing comprende acciones o comportamientos más elaborados como lo es el aislamiento social hacia la víctima. Y propone un uso debido de estas terminaciones partiendo de la etapa en la que se presente el problema, pidiendo que se utilice la palabra bullying para hablar de agresiones sociales entre adolescentes y niños, y mobbing para los ataques entre adultos.

Por otro lado, debemos tener en cuenta a Einarsen (2000) quien delimitó al término como el intento para dañar a uno o un grupo de personas, con actos repetitivos y sistemáticos en el que las víctimas presentan problemas para defenderse y existe un desequilibrio, ya sea real o percibido, sobre el poder entre los afectados y acosadores. Asimismo, este autor agrega que el término es ampliamente utilizado en situaciones en las que los comportamientos agresivos repetidos están dirigidos contra un individuo durante algún período de tiempo. Lo cual apoya mucho el pensamiento de Leymann, quien afirmaba que estas acciones ocurren con frecuencia, mínimo una vez por semana durante un periodo de al menos seis meses. Delimitando, ambos autores, el tiempo promedio para considerar la presencia de mobbing en organizaciones.

Tanto el término como sus implicaciones fueron alarmando con el paso de los años, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT, 2019) a través del convenio 190, en el artículo 1, también considera precisar una definición, en la cual hace referencia a esta como una gama de acciones inaceptables, no necesariamente repetitivas, que tienen como finalidad daños psicológicos, económicos, físicos o sexuales, en ella se incluye no sólo la violencia sino también

el acoso por motivos de género. Expandiendo sus efectos en casos por discriminación y diferencias de género.

Contemplando las definiciones antes mencionadas podemos decir que tanto Leyman como Eirnesen proponen que el mobbing es un conjunto de comportamiento o actos violentos realizados por una o varias personas para la expulsión de algún miembro del equipo de trabajo, la diferencia radica en que Eirnesen explica que también interviene la percepción de poder que la víctima o el agresor le otorga a su contraparte, este incluso puede llegar a ser real o simplemente percibido. Por otro lado, la OIT se encargó de agregar las consecuencias y el acoso por situaciones que involucren el género de la persona, tratando temas de discriminación que anteriormente no eran consideradas en una definición.

### ***Causas del Mobbing.***

A pesar de que existan muchas diferencias sobre el nacimiento del mobbing en las empresas, en la actualidad no se cuenta con causas específicas que pueden delimitar tajantemente su comienzo o incluso un perfil predispuesto a padecerlo, cada uno de los estudiosos de esta variable establece un inicio a partir de sus investigaciones. Pinzón de Bojana y Atencio (2010) afirman que entre los factores generales que predisponen al mobbing se encuentran las relaciones familiares, abuso de sustancias ilícitas, trastornos mentales, personalidades narcisistas, aspectos culturales, entre otros. Por otro lado, Moreno et al (2004) contempla que el origen de este fenómeno es ocasionado sobre todo por factores de la propia organización, donde las variables personales funcionan como reguladores de la intensidad que este pueda presentar. En ella se observa la cultura corporativa, el liderazgo, el entorno socioeconómico y la organización del trabajo.

Valderrábano et al (2007) apoyado en las observaciones del profesor Piñuel asegura que la envidia y los celos son determinantes en los acosadores, siendo la causa más habitual en los estudios. Esto se da porque muchas veces los afectados disponen de alguna habilidad o característica, ya sea personal, familiar o de apoyo para la empresa que los hace destacar, llevando a los demás miembros a verlos con envidia o recelo. A ello se le puede sumar también el aspecto físico de la persona, existen características físicas que pueden llegar a predisponer al individuo a ser acosado en su centro de labor, esto debido a las diferencias que tenemos todas las personas y por las que contamos con aspectos “únicos”, entre estas están: ser muy alto o bajo, demasiado gordo o delgado, poseer acné, usar gafas, tartamudear, entre otros (Ausfelder,

2002). No todas las mencionadas anteriormente son indispensables para ocasionar este tipo de trato, ya que puede sucederle a cualquiera. Asimismo, dicho autor agrega que el pensamiento político, religioso y la elección sexual, ya sean reales o suposiciones, pueden llevar al mobbing por temas de discriminación, siendo esto último algo que empieza a tomar en cuenta la OIT para elaborar una definición sobre el mobbing.

Otra causa a considerarse es expuesta por el Instituto Aguascalentense de las Mujeres (IAM, 2011) la cual contempla que un trabajador que sea atípico o cuestionador de la cultura en su organización puede traer un conflicto entre costumbres o ideas que pueden terminar en el deseo de los compañeros para que este sea excluido o expulsado. Por otro lado, si el ambiente de la organización alberga colaboradores corruptos y existe uno que no desea sumarse a esas prácticas, este último será visto como alguien que no toma las costumbres de la empresa o como una amenaza a eliminar.

Mendez et al (s.f) mencionan que la demostración de poder por parte del acosador es otra causa que anticipa al mobbing, ésta es utilizada para imponerse frente a los compañeros de trabajo con el fin de asegurar su presencia en la organización, ya que, si alguien queda exento de actos que conlleven al daño de los demás, entonces los otros empleados lo verán con respeto y acatarán sus órdenes.

Al hablar de “Poder” dentro de la organización, Einarsen nos compartió en su definición que la idea del poder que tienen los compañeros o uno mismo suele ser percibida más no real, por lo que sumado a lo dicho por Mendez podemos decir que mientras más poder perciba una persona en la organización, si es tomada de forma errónea, se utilizará para causar perjuicios en los demás, desencadenando un conjunto de comportamientos que traerán consigo al mobbing.

### ***Consecuencias del Mobbing.***

López (2010) menciona que el mobbing es un claro causante de deterioro en la satisfacción laboral, trayendo abajo el compromiso que tienen los trabajadores con la empresa, esto debido al mal trato que reciben al momento de realizar sus labores o al no sentirse cómodos al saber que existen dichas conductas en su centro de trabajo.

Por otro lado, a nivel personal Ausfelder (2002) elabora una lista de consecuencias psíquicas que trae el mobbing, tales como: depresión, estado de ánimo agresivo, pesadillas,

problemas para mantener la concentración, desesperación, irritación, manía persecutoria, tendencia al suicidio, entre otras. Asimismo, agrega que todo lo antes mencionado repercute en el entorno del individuo como la familia o amigos, ocasionándose situaciones de agresividad, se terminan amistades o matrimonios, las múltiples contradicciones y enemistades harán que la víctima termine aislada. Además, Leyman (1990) destaca desde un punto socio psicológico, el desgaste de los recursos de afrontamiento por parte de la víctima, debido a que suelen agotar los recursos que tienen para cesar el acoso, generando en ellos ansiedad, desesperación y enfado debido a la falta de soluciones.

A nivel empresarial, la organización debe remediar la productividad perdida, trabajar de nuevo con sus colaboradores para restaurar el clima laboral, aparecen los despidos y con ellos llegan gastos que son asumidos por la empresa para reclutar y formar a nuevos empleados. Además de permisos por enfermedad, mala imagen para la empresa, tiempo perdido en el proceso de acoso, incumplimiento de contratos, demandas civiles y penales (Pinzón de Bojana & Atencio, 2010)

### ***Actores del Mobbing.***

En una primera instancia encontramos a la víctima o afectado, la cual según Pérez (2006) pueden llegar a ser una o más dentro de una organización, sin importar el puesto o nivel jerárquico en el que se encuentre. Verona y Santana (2002) mencionan que, si bien no se tiene un perfil específico sobre ellos, existen características que los suelen describir. Son personas justas, honradas, empáticas, capacitadas en su labor, que cuentan con una realidad familiar gratificante, talentosas, carismáticas, populares, líderes, entre otras. Cada una de esas cualidades pueden llegar a despertar envidia o alarma en el acosador al querer poseer las habilidades o características del otro, o incluso sentirse amenazado en su puesto de trabajo, despertando así la causa más habitual del mobbing según Valderrábano. Asimismo, Ausfelder (2002) también incluye a las personas que se encuentran en posiciones sociales vulnerables están más predispuestas a padecer mobbing, debido a que pueden llegar a ser asustadas o amenazadas de una manera más fácil.

Por otro lado, tenemos al acosador o incitador del mobbing en la organización, el cual según Pérez (2016) no es evidente, actúa a las espaldas y de manera sigilosa, muchas veces intercediendo con los demás integrantes del centro laboral para que lleven a cabo acciones contra la víctima. Valladares y Vallejo (2021) consideran que tienen una personalidad en la que

destaca el rasgo narcisista, ya que tienen la idea de que las cosas se hacen a su manera, y es la única forma correcta de hacerlas. Además, Valderrábano et al (2007) expone que estos pueden ser o bien sólo uno, o un grupo dentro de la organización; ellos pueden llegar a aspirar, por un lado, a regular las conductas laborales de la víctima con la cultura y reglas de la empresa, o solo a complacer las facultades de su personalidad.

Sumado a esos actores, Fidalgo et al (2009) expresa que se debe considerar la existencia de testigos cuando se realizan las conductas del mobbing, su accionar puede variar, se pueden mostrar indiferentes, o incluso pueden llegar a tomar un bando, el cual pueden demostrar abiertamente o no.

### ***Objetivo Mobbing.***

Fidalgo y Piñuel (2004) mencionan que el objetivo del mobbing es la intimidación, reducción, opacamiento y amedrentamiento tanto emocional como intelectualmente hacia la persona identificada como aquella a la que se quiere eliminar de la empresa, o con la que el acosador satisface su necesidad de agresión y control. Afianzando esta idea, Valderrábano et al (2007) manifiesta que la finalidad del mobbing es aniquilar la resistencia de la víctima para obligarla a abandonar su centro de trabajo.

Guerrero y Calderón (2017) identifican un objetivo inicial, el cual es ocasionar confusión en la víctima, esto debido a que la persona afectada desconoce por qué actúan de esa manera con ella, sin seguir un antecedente que justifique dicho actuar. Sumado a lo dicho por Fidalgo y Valderrábano podemos decir que el mobbing presenta un objetivo inicial que tiene como resultado la confusión de la víctima, ya que no logra identificar el porqué del actuar violento hacia su persona, asimismo como objetivo principal del fenómeno encontramos la expulsión de la víctima del centro laboral.

## Conclusiones

Respecto a las teorías en el proceso mobbing nos encontramos con las de Leyman y las planteadas por el SEDISEM. Se logra determinar un marcado inicio con la incitación y conductas de acoso por parte del agresor, luego nos encontramos con una fase de resistencia en la que el acosado no sabe por qué se comportan así con él y trata de tomar medidas tanto por su cuenta como solicitando apoyo por parte de la organización, y todo culmina con la expulsión o salida de la empresa al romper la barrera de resistencia de la víctima.

No se cuenta con causas específicas o un perfil que puedan dar comienzo al mobbing, los investigadores pueden establecer un inicio gracias a sus investigaciones. Entre las que se conocen están: las relaciones familiares, los celos, envidia, características personales resaltantes, abuso de sustancias ilícitas, trastornos mentales, personalidades narcisistas, aspectos culturales, entre otros. En cuanto a sus consecuencias, el mobbing es un fenómeno que afecta a todos los involucrados, por un lado, en la víctima genera un conjunto de síntomas somáticos, psicosociales y familiares gran por la falta de soluciones legales, mientras que en la organización se presenta un periodo de gasto y restablecimiento del bienestar laboral.

La definición del término “mobbing” este viene directamente de la etología, ciencia que estudia el comportamiento de los animales, siendo Konrad Lorenz quien acuñó la palabra. Se define como el desarrollo de actos violentos de manera sistemática por uno o más agresores, con la finalidad de expulsar a la víctima del centro laboral.

Los actores dentro del proceso mobbing son los acosadores, víctimas y testigos. El primero de ellos es quien lleva a cabo todos los actos de acoso hacia la víctima, el segundo hace referencia al agraviado o a la persona que sufrirá las consecuencias del mobbing, mientras que los testigos son los compañeros de trabajo que contemplan los actos del acosador a la víctima, muchas veces toman posición o simplemente toman una conducta indiferente. Asimismo, el objetivo del mobbing es el de expulsar a un miembro del centro de trabajo, para ello se recurre a conductas de acoso y violencia.

## **Recomendaciones**

Promover investigaciones sobre el mobbing, con la intención de prevenir sus graves consecuencias en la víctima y empresas

Considerando que el mobbing no presenta causas definitivas que establezcan su inicio, se sugiere seguir investigando sobre el comienzo de este fenómeno en organizaciones.

Revisar investigaciones en diversos idiomas aparte de la bibliografía en español e inglés.

## Referencias

- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3). <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing, el acoso moral en el trabajo*. Océano Ambar
- Cortés, N. (2021, 19 de Julio). Hostigamiento laboral en Perú: Una realidad de la que pocos hablan. *GeoVictoria*. <https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/hostigamiento-laboral-en-peru/>
- Einarsen, S. (2000). Harassment and Bullying at work: a review of the Scandinavian Approach. *Pergamon*, 5(4), 379-401. doi:10.1016/S1359-1789(98)00043-3
- Fidalgo, A., & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe*. 16 (4), 615-624.: [www.psicothema.com/pdf/3041.pdf](http://www.psicothema.com/pdf/3041.pdf)
- Fidalgo, M., Gallego, Y., Ferrer, R., Nogareda, C., Pérez, G., & García, R. (2009). Nota Técnica de Prevención 854. Acoso Psicológico en el trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>
- Guerrero, R., & Calderón, J. (2017). *El mobbing y su influencia en el clima laboral, una revisión conceptual*. [Tesis para optar por el título de Magister]. Repositorio digital de la Universidad de Especialidades Espiritu Santo UEES. <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/1244>
- Instituto Aguascalentense de las mujeres. (2011). *Investigación sobre “Las consecuencias del acoso laboral (Mobbing) en las empresas maquilladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina”*. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2683-26902018000100063&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2683-26902018000100063&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Lalama, M., & Santamaría, J. (2021). El acoso laboral, una visión desde el ámbito probatorio. *Polo del conocimiento*, 7(1), 749-765. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8331446>

- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184. doi:10.1080/13594329608414853
- López, M., Vázquez, P., & Montes, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de psicología*, 42(2), 215-224. <https://core.ac.uk/download/pdf/229322734.pdf>
- Mendez, I., Trejo, E., & Rodríguez, F. (s.f). *Estudio para la determinación del grado de acoso laboral (mobbing) de los trabajadores de una institución de educación superior en el estado de Guerrero*. [Congreso internacional de investigación en ciencias administrativas]. La administración y la responsabilidad social empresarial, Universidad Autónoma de Guerrero. [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/12\\_11\\_acoso\\_laboral.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/12_11_acoso_laboral.pdf)
- Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E., & Morante, E. (2004). Acoso Psicológico en el trabajo; una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(3), 279 - 285. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317816001>  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317816001>
- Organización Internacional del trabajo (2019) *el término “violencia y acoso” en el mundo del trabajo se refiere a una gama de comportamientos y prácticas inaceptables, o amenazas de los mismos, ya sea que ocurran una sola vez o se repitan, que tienen como objetivo, dan como resultado o es probable que tengan como resultado lesiones físicas. , daños psicológicos, sexuales o económicos, e incluye la violencia y el acoso por motivos de género.* ILO. [https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C190](https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190)
- Okan, A. (2020). Mobbing (Psychological Violence) in Different Aspects. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 12(3), 330-341. doi: 10.18863/pgy.543354
- Organización Internacional del trabajo (1998) *Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra han señalado las tasas más elevadas de agresiones y acoso sexual en el lugar de trabajo, según indica la Oficina Internacional del Trabajo en un nuevo informe.* ILO. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008502/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm)

- Parés, M. (2006). *Las fases del acoso moral en el trabajo* [Violencia y trabajo]. V Congreso Nacional AMET 2006, Querétaro, México. <http://www2.izt.uam.mx/amet/vcongreso/webamet/indicedemesa/ponencias/Mesa%2019/Paresm19.pdf>
- Pérez, R. (2016). *Acoso laboral, salud y estrategias de afrontamiento*. [tesis de grado universitario, Universidad de León]. <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/10251/PérezCampo%2CRubén.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Pinzón De Bojana, B., & Atencio, E. (2010). El mobbing en el desempeño laboral. Implicaciones en la salud. *Nº Extraordinario*, 10, 140–145. <https://www.redalyc.org/pdf/904/90430360026.pdf>
- Riquelme, A. (2006). Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. *Ciencias Sociales Online - Universidad de Viña del Mar*, 3(2), 39-57. <https://www.yumpu.com/es/document/read/50956728/mobbing-un-tipo-de-violencia-en-el-lugar-de-trabajo>
- Robles, C., & Cuadrado, S. (2017). *El Mobbing En las Organizaciones y su afectación en las relaciones familiares: revisión teórica*. [Tesis para optar por el título de Magister]. Repositorio digital de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo UEES. <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/1192>
- Rojas, J., García, B., & Hernández, M. (2019). El Mobbing en trabajadores universitarios: Una revisión sistemática. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 354-382. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.369>
- Saire, M., & Mamani, G. (2019). *Mobbing: La nueva enfermedad del siglo XXI* [Tesis de bachiller, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de tesis de la Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2855>
- Torres, F. (2019). *Mobbing y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46470>
- Valderrábano A., De la Luz, M., Trujillo, F., Mara, M., & Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas.

*Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29),71-91.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802905>

Valladares, N., & Vallejo, F. (2021). *Mobbing y calidad de vida en personal administrativo. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cumaná, 2021*. [Tesis para optar por el título de psicólogo clínico, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio digital UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8476>

Verona, M., & Santana, R. (2012). El mobbing: ¿el crimen perfecto? No, qué más quisieran “algunos”. *Criterio Libre*, 10 (17), 147-176.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4175343.pdf>

## Anexo A

## Mobbing en organizaciones

## INFORME DE ORIGINALIDAD

2%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org)

Fuente de Internet

&lt;1%

2

[www.clinicahipnosis.es](http://www.clinicahipnosis.es)

Fuente de Internet

&lt;1%

3

[prezi.com](http://prezi.com)

Fuente de Internet

&lt;1%

4

[vdocuments.es](http://vdocuments.es)

Fuente de Internet

&lt;1%

5

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1%

6

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

&lt;1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado