



EL MOBBING EN LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

Silvia Rocío Segovia Meza¹.

Tutor académico,

Ruth Elizabet Morrillo Loor².

Estudiante,

Universidad Técnica de Manabí

ssegovia@utm.edu.ec,

lizmorrillo1991@gmail.com.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Silvia Rocío Segovia Meza y Ruth Elizabet Morrillo Loor (2019): "El Mobbing en las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (febrero 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/02/mobbing-secretarias-universidad.html>

Resumen

El acoso psicológico en el trabajo o mobbing es considerado un severo estresor psicosocial que puede afectar seriamente el funcionamiento cotidiano de aquellos que lo padecen. En los últimos años, la investigación sobre acoso se ha extendido a una amplia variedad de países; sin embargo, su estudio empírico en países de habla hispana es escaso, por lo que se consideró importante incursionar en el estudio del tema reflejado en los profesionales que desempeñan las funciones del secretariado en la Universidad Técnica de Manabí (UTM). En el trabajo se expone el desarrollo y validación factorial del Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT), analizando la estructura del mismo y la interdependencia estructural existente entre ellas. El cuestionario fue aplicado a una muestra de 50 profesionales que se desempeñan en las funciones del secretariado en la UTM. Tanto los análisis factoriales exploratorios como los confirmatorios indican que el modelo de tres factores del CAPT presenta un buen ajuste a los datos, hallándose índices de fiabilidad elevados para casi la totalidad de las escalas del CAPT, evidenciándose relaciones entre ellas que confirman la estructura teórica

¹ Vice Decana de la Escuela de Secretariado Ejecutivo. Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí. Licenciada en Ciencias de la Educación en la especialidad de asignaturas secretariales; Magister en Docencia e Investigación Educativa.

² Estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo. Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí.

planteada. Las tres dimensiones del cuestionario explicaron el 72.6% de la varianza total. En general, el CAPT demostró ser una medida válida y fiable para evaluar acoso psicológico.

Palabras claves: acoso psicológico – mobbing – estresor psicosocial – cuestionario de acoso psicológico en el trabajo.

Abstract

Psychological bullying at work or mobbing is considered a severe psychosocial stressor that can seriously affect the daily functioning of those who suffer from it. In recent years, harassment research has spread to a wide variety of countries; however, its empirical study in Spanish-speaking countries is scarce, so it was considered important to venture into the study of the subject reflected in the professionals who perform the functions of the secretariat at the Technical University of Manabí (UTM). In the work the development and factor validation of the Psychological Harassment at Work Questionnaire (CAPT) is exposed, analyzing the structure of the same and the existing structural interdependence between them. The questionnaire was applied to a sample of 50 professionals who perform the functions of the secretariat in the UTM. Both the exploratory and confirmatory factorial analyzes indicate that the three-factor model of the CAPT presents a good fit to the data, finding high reliability indices for almost all the CAPT scales, evidencing relationships among them that confirm the theoretical structure proposed. . The three dimensions of the questionnaire explained 72.6% of the total variance. In general, the CAPT proved to be a valid and reliable measure to assess psychological harassment.

Keywords: psychological harassment - mobbing - psychosocial stressor - psychological harassment questionnaire at work.

1. INTRODUCCIÓN

Es importante reconocer que de alguna u otra forma la naturaleza humana está motivada en menor o mayor medida por pensamientos y acciones dirigidos a causar perjuicio en aquellos que coartan las necesidades de unos y cuyo sufrimiento se estima puede contribuir a alcanzar las metas deseadas.

La sociedad ha sido la encargada de controlar (a veces vetando, otras propiciando) las conductas violentas cuando estas son claramente manifiestas. A nivel internacional existe una amplia legislatura destinada a proteger a los ciudadanos frente a este tipo de acciones, pero cuando ocurre de manera subrepticia, a veces indirecta y en cualquier caso, sin dejar huella aparente, entonces su enfrentamiento resulta muy complejo de detectar, probar y combatir.

La posibilidad de actuar de forma violenta sin ser descubiertos y la relevancia del puesto de trabajo para satisfacer las necesidades, tanto primarias como secundarias, constituyen una oportunidad que propicia la existencia del mobbing o acoso moral en el trabajo, un fenómeno cada vez más común en las sociedades desarrolladas, que ha alcanzado una importante

difusión en los últimos tiempos y que es fuente de numerosas demandas legales (Olmedo & González, 2006).

Sin embargo, el acoso u hostigamiento como manifestación de violencia en el trabajo había sido ignorada durante mucho tiempo, y en los últimos años se le ha prestado mayor atención, al punto que muchos lo consideran la plaga del siglo XXI (Durante, 2005).

El fenómeno mobbing constituye una de las problemáticas actuales en las relaciones laborales, siendo una de las formas de violencia que se dan en el lugar de trabajo, constituyendo un nuevo fenómeno en el derecho laboral puesto que ha ido adquiriendo mucha importancia (MacDonald, 2015).

Distintos estudios han puesto de manifiesto que el acoso psicológico se encuentra fuertemente relacionado con diferentes problemas de salud, como por ejemplo alteraciones del sueño, ansiedad, problemas psicosomáticos, irritabilidad y depresión o estrés postraumático, en los casos más graves (Tehrani, 2004).

Otros efectos comunes del padecimiento del mobbing son la apatía, la indefensión y los sentimientos de desesperanza. No es de extrañar que algunas víctimas sientan que su salud, tanto física como mental, se encuentra arruinada y que nunca volverán a funcionar con normalidad (Leymann, 1996).

Las consecuencias del Mobbing han convertido al acoso psicológico en un tema de interés público que ha conducido a un creciente número de investigaciones. Una de las cuestiones que más debate ha originado la investigación sobre acoso psicológico, es conocer las tasas de prevalencia en distintos contextos. Existen numerosos datos al respecto, aunque apenas existen estudios representativos de la población general trabajadora y los datos hacen referencia a muestras específicas.

Las primeras investigaciones desarrolladas estimaban en los años ochenta, una prevalencia de un 3.5%, estudios posteriores demostraron un 26.6% de prevalencia en trabajadores que han experimentado acoso psicológico (Niedl, 1995).

En el ámbito europeo, uno de los datos más fiables hasta la fecha es el ofrecido por (Zapf, Einarsen, Hoel, & Vartia, 2003), quienes tras revisar 31 estudios europeos realizados entre 1989 y 2001, concluyeron que la prevalencia del acoso con un criterio restrictivo (por lo menos una vez a la semana y durante al menos seis meses) varía entre un 1% y un 4%. Los casos menos severos de acoso ocurren con una mayor frecuencia: entre el 8% y el 10% de la población europea parece verse afectado por conductas de acoso de forma ocasional.

A pesar de la polémica y la aparición de diversas definiciones e instrumentos de evaluación, el elemento común a todas ellas es la manifestación de comportamientos negativos de modo repetido y duradero.

Para separar los incidentes aislados de las conductas de acoso, se usan dos criterios definitorios, presentes en la definición de (Leymann, 1990), relativos a la frecuencia e intensidad de las conductas. De esta forma, para concebir una acción como acoso psicológico debe cumplir al menos dos criterios temporales: que tenga lugar de manera frecuente (por lo menos una vez a la semana) y; durante largo tiempo (por lo menos seis meses). Así se excluyen los conflictos pasajeros y centrados en un momento concreto, que están presentes en numerosas organizaciones.

El objetivo del trabajo consiste en ofrecer un análisis basado en un diagnóstico simple preliminar sobre el fenómeno del acoso laboral en los profesionales que se desempeñan en los cargos de secretariado en la Universidad Técnica de Manabí, de manera que facilite un análisis sobre esta situación, permitiendo recomendar medidas que contribuyan a su control y disminución.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Para el trabajo se comprende como acoso psicológico actitudes continuadas y comportamientos hostiles, dirigidos de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, con el fin de desprestigiar, humillar, aislar y en último término, provocar el abandono del puesto de trabajo.

Se aplicó el cuestionario de acoso psicológico en el trabajo (CAPT), que contiene dos secciones claramente diferenciadas: la primera incluye variables sociodemográficas y laborales y; la segunda, cuestiones relativas a las formas de acoso.

La primera parte incluye variables básicas como edad y género que parecen estar relacionadas con conductas de acoso (Piñuel & Oñate, 2002) y otras variables laborales que en las entrevistas habían aparecido como probablemente relacionadas con las tasas de acoso (años de experiencia laboral, experiencia en el sector, experiencia en el mismo puesto, situación laboral, facultad en el que trabaja, cargo que ocupa, tipo de contrato, turno, tipo convenio, horario y turno).

Las cuestiones relativas a las conductas de acoso se fundamentan en las entrevistas mantenidas y en diferentes instrumentos de evaluación previos encuadrados en un modelo organizacional de la conducta de acoso y en un contexto que permitiera analizar la experiencia subjetiva de acoso, su frecuencia y las formas más comunes de la misma.

De igual forma, la elección de las conductas de acoso también se basó en los principales modelos existentes de acoso psicológico en el trabajo (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003). Incluye además una sección sobre variables organizacionales que pueden facilitar la aparición del acoso laboral. Se incluye igualmente una sección acerca de las consecuencias. El formato de respuesta de las conductas de acoso se recoge en un modelo teórico con cinco categorías

que van de 0 (Nunca) a 4 (Continuamente). La Tabla 1 expone las diferentes secciones y los ítems que integran cada una de ellas.

Tabla 1. Matriz de cargas factoriales y varianza explicada por cada uno de los factores

Ítems	Factor		
	1	2	3
1	0,82		
2	0,89		
3	0,87		
4	0,86		
5	0,83		
6	0,80		
7	0,79		
8	0,91		
9	0,68		
10	0,90		
11	0,79		
12	0,81		
13	0,75		
14		0,75	
15		0,82	
16		0,86	
17		0,63	
18		0,70	
19			0,69
20			0,81
21			0,73
22	0,82		
23	0,89		
% de varianza explicada	50,08	16,71	5,82

Fuente: (Moreno-Jimenez et al., 2008)

El universo sobre el que se realizó el estudio es la población de profesionales que ejercen las funciones de secretariado en la Universidad Técnica de Manabí, con un total de 101. La muestra está constituida por 50 de estas personas y se definió aplicando la ecuación para el cálculo del tamaño de la muestra en investigación (García-García, Reding-Bernal, & López-Alvarenga, 2013). Dicha muestra está formada por profesionales seleccionados incidentalmente en las diversas facultades de la institución a los que se les entregó la encuesta y la devolvieron correctamente cumplimentada.

También la investigación se apoyó en el método cualitativo, especialmente el descriptivo (Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014), pues se refleja un análisis contextual

relacionado con el acoso laboral en el ejercicio profesionalizante del secretariado en la Universidad Técnica de Manabí. Al propio tiempo se logra reunir los datos que permitieron realizar la operacionalización de las variables que se encuentran relacionadas entre sí, mediante la recolección de datos, así como la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las diferentes variables. Para el desarrollo del trabajo se partió de la técnica observacional, para lo cual se elaboró la correspondiente guía de observación, con el objetivo de lograr analizar las relaciones durante la realización del trabajo de las y los profesionales del secretariado y sus relaciones con los agentes de autoridad.

3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Mobbing, acoso moral, acoso psicológico en el trabajo o psicoterrorismo son las denominaciones más comunes que ha tomado el hostigamiento hacia una persona o personas en el ámbito laboral. Tras estas denominaciones se esconden definiciones intencionales cuyos mínimos comunes son la referencia a la ejecución de comportamientos constitutivos de violencia psicológica intencionadamente dañinos, dirigidos a infligir daños en las víctimas y que son sistemáticos, frecuentes y duraderos.

Contrariamente a otras contingencias similares como el bullying, apuntan como criterio característico del mobbing un desequilibrio de poder, donde el estatus del acosador es independiente del acoso, es decir, el acoso en el trabajo se puede dar entre iguales, de un superior a un subordinado o de inferiores a superiores (Leymann, 1996). En consecuencia, el acoso requiere que el acosador someta de un modo intencionado y de forma sistemática al acosado a un hostigamiento mediante acciones encaminadas a ello, que dicho hostigamiento produzca daño en la víctima y que sea prolongado en el tiempo.

Como quiera que las acciones constitutivas del acoso, por sí mismas y de forma aislada, no lo conforman al no causar daño, se requiere de la sistematización que (Leymann, 1996) ha operacionalizado en una frecuencia de, al menos, una acción semanal, y de una duración superior a los 6 meses (prolongándose generalmente por más de dos años. Si bien estos criterios de la frecuencia y duración del acoso no son determinantes jurídicamente, porque no se fundamentan en datos sistemáticos, sí son referentes que se han de tener en cuenta.

El acoso moral requiere indefectiblemente de una víctima y del sufrimiento de un perjuicio, entendiendo por ello una lesión física o mental, sufrimiento emocional, pérdida o daño material, o un menoscabo importante en sus derechos, como consecuencia de una acción u omisión que constituya un delito con arreglo a la legislación nacional o el derecho internacional, o bien sea un acto de abuso de los poderes públicos (Leymann, 1996).

Esto se puede aplicar no sólo a la persona victimada, sino también a colectivos, tales como entidades o asociaciones, así como a los familiares de la víctima y aquellas que intentaron auxiliarla durante la perpetración del daño. En el caso del acoso moral, los daños acostumbran a ser psíquicos, psicosomáticos y sociales, pero también pueden ser físicos (Arce & Fariñas, 2015).

4. LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

La Universidad Técnica de Manabí se encuentra ubicada en la ciudad de Portoviejo, de la provincia de Manabí, que fue fundada por el gobierno presidencial del doctor José María Velasco Ibarra. Sus tres funciones sustantivas son: la docencia, la investigación y, la vinculación con la sociedad; interviniendo con calidad en todas las esferas y sectores tanto públicos como privados del territorio mediante el apoyo de estudiantes, docentes y autoridades (EcuRed, 2018).

Las gestiones para la creación de la universidad estuvieron a cargo del Senador Emilio Segundo Bowen Roggiero, mediante Decreto Legislativo del 29 de octubre de 1952, empezando a funcionar el 25 de junio de 1954, siendo el primer rector de la institución el Ingeniero Paulo Emilio Macías Sabando (EcuRed, 2018).

Los últimos años la universidad ha venido aumentando gradualmente su capacidad docente e investigativa, así como su extensión mediante la vinculación con la sociedad. Actualmente el trabajo de la institución se direcciona en la búsqueda de la relación entre la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral, pretendiendo obtener la información sobre la importancia de los criterios para alcanzar niveles de calidad en el desarrollo del recurso humano, definiendo en qué medida influye en la mejora del desempeño laboral y de esta manera poder optimizar los recursos generando resultados positivos en bien de la organización y del mismo trabajador.

Las principales relaciones que se establecen en el ejercicio del secretariado en el Universidad Técnica de Manabí, se sustenta en las relaciones directas verticales de subordinación con los superiores y relaciones horizontales con profesores y estudiantes, dentro de las misiones principales se encuentra el registro y control del proceso de titulación de los estudiantes universitarios, desde que causan matrícula, hasta su egreso y graduación.

5. DISCUSIÓN

Para evaluar la fiabilidad de las escalas del cuestionario se realizó un análisis de consistencia interna a través del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, de cada una de las dimensiones de acoso psicológico y de la totalidad del cuestionario. Los valores de alfa varían de 0.80 a 0.94. Además, se obtuvo como índice de consistencia interna global del cuestionario un alfa de 0.94. Los niveles de consistencia interna de la totalidad del cuestionario, así como de las escalas que lo forman superan el criterio de 0.70 recomendado (Nunnaly & Berstein, 1994). Esto quiere decir que se encuentran dentro los valores aceptables. La dimensión de

aislamiento social presenta el coeficiente de mayor fiabilidad. En la Tabla 2 se exponen los distintos valores de alfa para cada dimensión.

Tabla 2. Descriptivos, fiabilidad y correlaciones entre las dimensiones del CAPT

	M	D _T	α	1	2	3	4	5	6
Aislamiento social	1.66	1.05	0.94	1.00					
Exigencia extrema	1.68	1.01	0.90	0.86**	1.00				
Desacreditación	1.37	0.89	0.90	0.85**	0.85**	1.00			
Consecuencias	1.34	1.06	0.92	0.75**	0.80**	0.79**	1.00		
Política	2.45	0.69	0.85	0.35**	0.33**	0.26**	0.32**	1.00	
Información y	3.01	0.52	0.80	-0.19*	-0.20*	-	-0.18*	0-	1.00

* p<0.05. ** p<0.01. Fuente: Elaboración propia en base a información de (Moreno-Jiménez et al., 2008).

La Tabla 2 presenta la información relativa al análisis descriptivo efectuado sobre las variables consideradas en el CAPT y el conjunto de correlaciones entre ellas. Este análisis permite una aproximación a la validez de instrumento al comprobar la correspondencia entre el modelo teórico propuesto y los datos encontrados; se puede observar una tendencia a correlacionar altamente las tres formas de conductas de acoso y correlacionar de forma significativa con los factores organizacionales.

Los resultados del análisis de consistencia interna del CAPT demuestran valores de fiabilidad elevados indicando un resultado aceptable, puesto que todas las escalas superan el criterio mínimo de 0.70 recomendado (Nunnally & Berstein, 1994). La escala que evalúa la información y actuaciones que tiene la organización respecto al acoso es la que muestra los índices más bajos, lo que podría justificarse atendiendo a su escaso número de ítems. Estos datos son similares a los encontrados en otros instrumentos (Einarsen & Hoel, 2001)

6. CONCLUSIONES

La realización del trabajo permitió demostrar que el acoso laboral es un fenómeno complejo y multicausal, por lo que resulta necesario realizar su evaluación desde diferentes métodos y perspectivas para lograr un entendimiento profundo del proceso. Se comprobó que su evaluación operativizada mediante cuestionario es viable y aporta una información relevante que puede ser utilizada en la prevención e intervención en el proceso.

Los resultados del trabajo demuestran que el Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo muestra propiedades psicométricas satisfactorias, siendo una medida válida y fiable con garantías psicométricas suficientes para poder ser utilizada en posteriores estudios. La

realización del trabajo permitió ofrecer un análisis basado en un diagnóstico simple preliminar sobre el fenómeno del acoso laboral en los profesionales que se desempeñan en los cargos de secretariado en la Universidad Técnica de Manabí, de manera que facilita un análisis sobre esta situación, permitiendo recomendar medidas que contribuyan a su control y disminución.

De manera general los resultados encontrados indican que el CAPT muestra propiedades psicométricas satisfactorias, siendo una medida válida y fiable.

Respecto a las características del instrumento utilizado en el estudio, los resultados psicométricos encontrados apoyan la utilización del CAPT como un instrumento adecuado para evaluar diferentes aspectos del acoso psicológico en el trabajo como la percepción de acoso, el acoso en función de los criterios de Leymann y el acoso evaluado en función de conductas específicas, así como ciertos factores organizacionales relacionados y algunas consecuencias que se derivan del mismo.

Durante el trabajo se puso de manifiesto que uno de los aspectos más relevantes de esta escala es que recoge y evalúa aspectos del proceso de acoso. El CAPT responde a la necesidad de tener una visión más amplia de los elementos presentes en dicho proceso, tratando de evaluar algunos factores que intervienen en él.

El trabajo permitió apreciar adecuadamente el acoso laboral como un proceso y no simplemente como un fenómeno aislado. El hecho de entenderlo como proceso permite conceptualizar sus fases y determinar los elementos facilitadores e inhibidores, así como la posible amplitud de sus consecuencias.

Se pudo comprobar que la evaluación sólo de las conductas de acoso es igual a apreciar una parte del problema y no siempre la más importante. La prevención y la intervención pueden beneficiarse de este enfoque. Además, otro de los puntos fuertes del cuestionario radica en que ha sido sometido a análisis factorial confirmatorio.

El análisis de las relaciones entre las variables parece apoyar el modelo teórico definido inicialmente, ya que se confirman las relaciones previstas.

Como limitación del trabajo se puede señalar que el CAPT presenta limitaciones similares a los cuestionarios existentes en cuanto al criterio para considerar a alguien como acosado. En este sentido, el cuestionario presenta dos estrategias alternativas: en primer lugar, el sujeto debe indicar con qué frecuencia ha sido víctima de los distintos comportamientos típicos de acoso en su lugar de trabajo y al final del cuestionario, se introduce una definición de acoso psicológico, ante la cual los sujetos deben señalar si han sido expuestos a dicho problema durante los últimos seis meses.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- eArce, R., & Fariñas, F. (2015). Evaluación forense del acoso moral en el trabajo (Mobbing) mediante el sistema de evaluación global. *Manual de Psicología Forense: Contextos, prácticas e desafíos*, Capítulo 17.
- Durante, C. M. (2005). La problemática del 'mobbing'. Consultado el 15 de noviembre de 2018. Disponible en: <http://www.elemplo.com/cr/noticias/investigacion-laboral/la-problematika-del-mobbing-5280>.
- EcuRed. (2018). Universidad Técnica de Manabí. Ecuador. Historia, Consultado el 30 de octubre de 2018. Disponible en: [https://www.ecured.cu/Universidad_T%C3%A9cnica_de_Manab%C3%AD_\(Ecuador\)](https://www.ecured.cu/Universidad_T%C3%A9cnica_de_Manab%C3%AD_(Ecuador)).
- Einarsen, S., & Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work. Trabajo presentado en el 10th European Congress on Work and Organizational Psychology, Praga, República Checa.
- García-García, J. A., Reding-Bernal, A., & López-Alvarenga, J. C. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Metodología de la investigación en educación médica*. Facultad de Medicina Universidad Nacional Autónoma de México. Publicado por Elsevier México. ISSN 2007-5057, Inv Ed Med 2013;2(8), 217-224.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. d. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Impreso en México, ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- MacDonald, F. (2015). El Mobbing en las relaciones laborales, una nueva problemática actual. *Salta 21. Cultura y actualidad*, Consultado el 16 de noviembre de 2018. Disponible en: <http://salta21.com/El-mobbing-en-las-relaciones.html>.
- Moreno-Jimenez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Morante, M. E., Garrosa, E., Rodríguez-Carvajal, R., & Díaz, L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Univ. Psychol. Bogotá, Colombia* ISSN 1657-9267, Volumen. 7 No. Mayo-agosto 2008, 25-36.
- Niedl, K. (1995). *Mobbing/bullying am Arbeitsplatz. Eine empirische Analyse zum Phänomen sowie zu personalwirtschaftlich relevanten Effekten von systematischen Feindseigkeiten*. Doctoral Dissertation, Rainer Hampp Verlag, München.
- Nunnally, J. C., & Berstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Olmedo, M., & González, P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: la problemático conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. *Acción Psicológica*, junio 2006, vol. 4, n.o 2, 107-128.
- Piñuel, I., & Oñate, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Lan Harremanak*, 7(II), 35-62.

- Tehrani, N. (2004). Bullying: A source of chronic posttraumatic stress? *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 357-366.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H., & Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis, 103-126..