

# Utilidad de los métodos mixtos para el diagnóstico de la violencia laboral (*mobbing*) en México

## Usefulness of mixed methods for diagnosing workplace violence (*mobbing*) in Mexico

EMMANUEL MARTÍNEZ-MEJÍA<sup>1</sup>  
AIDEÉ FERNANDA CRUZ JIMÉNEZ<sup>2</sup>

**RESUMEN:** El objetivo de este artículo es señalar la pertinencia de los métodos mixtos como una aproximación metodológica que logra un mejor diagnóstico de la violencia laboral. Se expone el caso de una organización, con 170 trabajadores, de la iniciativa privada, del sector secundario, en la CDMX. Se realizó una investigación de enfoque mixto con un diseño exploratorio secuencial derivativo anidado de tres fases: Cualitativo-Cuantitativo-Cualitativo (Creswell, Plano Clark, Gutman y Hanson, 2003; Creswell, 2014). En la fase 1 cualitativa, se identificaron dos casos de violencia registrados formalmente y reportes informales por parte del nivel directivo-gerencial. En la fase 2 cuantitativa, de una evaluación psicológica sobre prevención de la salud mental en la que participaron 109 trabajadores, 26 contestaron la Escala de Violencia en el Trabajo (Uribe, 2013), en los que se encontraron casos en niveles peligrosos en diversos factores de violencia, principalmente en Clima Laboral Hostil (19 casos), Violencia Verbal (19 casos) y Exceso de Supervisión y Control (14 casos). En la fase 3 cualitativa, con entrevista de profundidad en trabajadores con un nivel peligroso de violencia, se identificó: que hay ambigüedad de funciones y falta claridad de los jefes inmediatos; no hay una autoridad que defina límites y reglas en el turno nocturno; no hay apoyo de los supervisores y gerentes; y se reportan diversas manifestaciones de violencia. Los resultados confirman la presencia de Violencia Laboral, sus niveles, características y manifestaciones. Se muestra evidencia de la efectividad del enfoque mixto para el diagnóstico de la violencia laboral.

**Palabras clave:** Métodos mixtos, riesgos psicosociales, violencia laboral, acoso psicológico. *mobbing*.

**ABSTRACT:** The aim of this paper was to point out the relevance of mixed methods as a methodological approach that achieves a better diagnosis of workplace violence. The case of an organization is presented, with 170 workers, of the private initiative, of the secondary sector, in Mexico City. A mixed approach investigation was conducted with a sequential three-phase embedded derivative exploratory design: Qualitative-Quantitative-Qualitative (Creswell, Plano Clark, Gutman & Hanson, 2003; Creswell, 2014). In qualitative phase 1, two cases of formally registered violence and informal reports by managerial level were identified. In the quantitative phase 2, of a psychological evaluation on prevention of mental health in which 109 workers participated, 26 answered the Scale of Violence at Work (Uribe, 2013), in which cases were found at dangerous levels in various Violence factors, mainly in Hostile Labor Climate (19 cases), Verbal Violence (19 cases) and Excess Supervision and Control (14 cases). In qualitative phase 3, with an in-depth interview of workers with a dangerous level of violence, it was identified that: there is ambiguity of functions and lack of clarity of the immediate supervisors; there is no authority that defines limits and rules in the night shift; there is no support from supervisors and managers; and different manifestations of violence are reported. The results confirm the presence of Labor Violence, its levels, characteristics and manifestations. Evidence of the effectiveness of the mixed approach for diagnosing workplace violence is shown.

**Keywords:** Mixed methods, psychosocial risks, labor violence, psychological harassment, *mobbing*.

<sup>1</sup>UNAM, Facultad de Psicología, Laboratorio de Innovación en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.  
emmanuel.martinez.mejia@comunidad.unam.mx

<sup>2</sup>UNAM, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza.

El *Mobbing*, acoso u hostigamiento en el trabajo hace referencia a conductas negativas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/o colegas (Einarsen y Johan, 2006). Este fenómeno ha sido descrito como los intentos repetidos y persistentes que una persona o grupo ejerce sobre otra, mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa incomodidad en el trabajo (Uribe, 2011). En esta aproximación, se identifica que se trata de un fenómeno de naturaleza interpersonal que se puede presentar en la medida en que la víctima y el victimario interactúan en un contexto laboral en una espiral de conflictos que crecen en intensidad (Uribe, 2011); si en esta situación existe un desequilibrio de poder y empieza a ocurrir de manera sistemática y por un periodo prolongado, entonces se puede entender como hostigamiento (LFT, Art. 3 bis).

En particular, el hostigamiento como uno de los tipos de violencia laboral, desde 2012 está señalado en la Ley Federal del Trabajo en el artículo 3 bis (LFT, 2019) y lo define “el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas”. Por su parte, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (RFSST, 2014), en su artículo 43 fracción II señala la obligación para los patrones de “identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, y valorarlos clínicamente”. De manera más reciente, en México se publicó la NOM-035-STPS-2018 que contempla la violencia laboral como uno de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, definido en tres aspectos (7.2, g): 1) acoso psicológico, 2) hostigamiento, y 3) malos tratos. Este enfoque regulatorio, agrega nuevos elementos para la definición, estudio, diagnóstico e intervención de este fenómeno psicosocial.

Al identificar las diferentes conceptualizaciones sobre este fenómeno desde distintos marcos de referencia: la etología, la psicología y el derecho; esta diversidad de términos y sus alcances son los que hacen necesario su estudio a profundidad y la propuesta de modelos para explicarlo de la mejor manera posible, pero, sobre todo, poderlo diagnosticar de manera adecuada para diseñar intervenciones efectivas. La relevancia de este fenómeno debe tomarse con seriedad por las implicaciones que puede tener tanto por las repercusiones que tienen en la salud de los trabajadores, en el funcionamiento organizacional, y en general el impacto negativo a niveles individual, grupal, organizacional y comunitario (Moreno-Jiménez, 2013). De acuerdo con la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 1998) la violencia en el lugar de trabajo ha alcanzado dimensiones mundiales, rebasando fronteras, entornos de trabajo y grupos profesionales; afirma que algunos centros de trabajo y profesiones se han convertido en trabajos de “alto riesgo” y que las mujeres son particularmente vulnerables con más frecuencia que los hombres.

Al tratarse de un fenómeno que se puede presentar a niveles interpersonal, grupal u organizacional, que puede ser descendente, ascendente u horizontal, o que puede no aparentar un problema dado el contexto o cultura organizacional, presenta un reto metodológico realizar un

diagnóstico que proporcione la mayor y mejor información para poder realizar intervenciones efectivas para disminuir la violencia laboral en cada organización. Existen tres grandes enfoques metodológicos que podemos utilizar en ciencia para entender y explicar nuestro fenómeno de estudio: a) cuantitativo, b) cualitativo, y c) mixto (Creswell, 2014; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008).

En particular, los métodos mixtos representan un conjunto de planes y procedimientos empíricos y críticos que recolectan tanto datos cuantitativos como cualitativos, que integran y se discuten de manera sistemática, para realizar inferencias integrales para un mejor entendimiento del fenómeno que se investiga (Chen, 2006; Creswell, 2014; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008; Johnson, Onwuegbuzie, & Turner, 2007). Según Creswell (2014), los métodos mixtos parten de un enfoque pragmático, principalmente para resolver un problema, al abarcar mayor amplitud de tipos de información y profundidad (Bishop, 2015; Creswell, 2003). Por tanto, en la presente investigación se consideró que una aproximación mixta era la más adecuada para un diagnóstico de la violencia laboral.

## MÉTODO

El objetivo de este artículo es señalar la pertinencia de los métodos mixtos como una aproximación metodológica que logra un mejor diagnóstico de la violencia laboral. Para contribuir a este objetivo se realizó un diagnóstico para identificar la manifestación de violencia laboral entre trabajadores de una organización de la iniciativa privada del sector de transformación en la Ciudad de México, que en ese momento contaba con 170 trabajadores.

El diseño de investigación es muy importante para obtener información relevante y objetiva que nos ayude a tomar decisiones de intervención efectiva; considerando sus planes y procedimientos, se debe basar tanto en la naturaleza del fenómeno que se quiere estudiar, la experiencia del investigador, en la audiencia quienes recibirán la información resultante, la utilización de sus resultados, así como en su alcance o consecuencias (Creswell, 2014). Por lo que resulta indispensable considerar los diversos aspectos señalados para diseñar una estrategia metodológica que nos permita alcanzar nuestro objetivo de investigación.

### Tipo y diseño de estudio

Se realizó una investigación de enfoque mixto con un diseño exploratorio secuencial derivativo, anidado en la fase 2 y 3 (Creswell, Plano Clark, Gutman y Hanson, 2003; Creswell, 2014; Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Morse, 2010).

### Participantes

En la fase 1 se entrevistó al Director de Administración y al Gerente de producción. En la fase 2 se aplicó una batería psicométrica a 109 trabajadores (64.11%) del total de la plantilla (170 trabajadores); a los 109 se les preguntó si contestarían una prueba relacionado con violencia laboral, 26

contestaron la EVT (23.85% de los 109 evaluados). En la fase 3 se entrevistó a cinco trabajadores con niveles muy altos de violencia laboral.

### Instrumentos

*Entrevista abierta.* Se realizó una entrevista abierta (Acevedo y Florencia, 1996), con el objetivo general de identificar antecedentes formales e informales sobre Violencia Laboral en dicha organización. Se entrevistó al Director de Administración y al Gerente de Producción.

*Escala de Violencia en el Trabajo (EVT)* (Uribe, 2013), la cual consta de 146 reactivos en total, que se pueden aplicar de manera individual, principalmente en centros de trabajo. Una característica importante es que este instrumento da la libertad a los participantes de contestarlo o no; la primera instrucción que se señala el cuestionario es que se trata de reportar si han sido víctimas de conductas hostiles en el trabajo y, que, en caso contrario, se regrese al aplicador. Este instrumento consta de 16 factores de violencia que son divididos en cuatro grupos de acoso, 97 de los reactivos son preguntas relacionadas con la violencia laboral, además, cuenta con 15 reactivos demográficos y 13 reactivos de indicadores psicossomáticos. Los factores que considera son: Aislamiento, Generación de Culpa, Maltrato y Humillación, Sabojate y Situaciones Deshonestas, Abuso de Poder, Castigo, Sobrecarga de Trabajo, Amenazas, Comunicación Deteriorada, Discriminación, Desacreditación Profesional, Exceso de Supervisión y Control, Violencia Verbal, y Clima Laboral Hostil.

*Entrevista a profundidad.* Uribe (2011) sugiere que posterior a la aplicación de la EVT (Uribe, 2013) siempre deberán corroborarse datos con una entrevista en profundidad. Delgado y Gutiérrez (1995) menciona que en este tipo de entrevista se deberá contar con guión tentativo de cuestiones en la cual las preguntas no se encuentran formalmente estandarizadas (Anguera, 1998; Olaz, 2008), esto nos permite según Baéz y Pérez (2009) trabajar con indicaciones de carácter genérico sobre lo que se busca y será la propia dinámica de la entrevista la que haga emerger el tema abordado. Se entrevistó a los trabajadores que obtuvieron puntajes del EVT en el nivel terciario.

### Procedimiento

Fase 1. Por un lado, se solicitó a la Dirección de Administración y a la Jefatura de Administración de Personal la revisión de los registros administrativos de casos de violencia; por otro lado, se obtuvo información con entrevistas abiertas al Director de Administración, al Gerente de Producción Proceso 1 y al Gerente de Producción Proceso 2 (Figura 1).

Fase 2. Se recolectaron datos cuantitativos con la aplicación del EVT. Se calificó el instrumento con sus 16 factores clasificados en cuatro grupos, así como los ítems psicossomáticos. Se realizaron análisis estadísticos por variables laborales y organizacionales (Figura 1).

Fase 3. Con base en la identificación de niveles peligrosos de violencia, se obtuvieron datos cualitativos con una entrevista de profundización con un guión basado en los factores de mayor gravedad en los casos detectados (Figura 1).

### RESULTADOS

#### Fase 1 Cualitativa

En una entrevista y revisión documental con el área administrativa y de capital humano se identificó que el primer caso registrado fue en el año 2014 con un acto de acoso sexual, el segundo fue en el año 2015, en el cual se reportó un incidente con insultos. Ambos casos habían sucedido en el mismo departamento, una de las áreas de producción, lo que llevó a que se realizará una entrevista con la Gerente del área, quien reporto algunos casos de Violencia física de los que no se tenía registro administrativo formal.

#### Fase 2 Cuantitativa

A partir de los primeros antecedentes documentales, se decidió incluir la evaluación del Mobbing en una batería psicométrica más amplia programada para cumplir con la evaluación psicológica y de la personalidad señalada en la NOM-030-STPS-2009. La batería se aplicó a 109 (64.11%) del total de la plantilla (170 trabajadores); de estos, 26 contestaron la EVT (23.85% de los 109 evaluados).

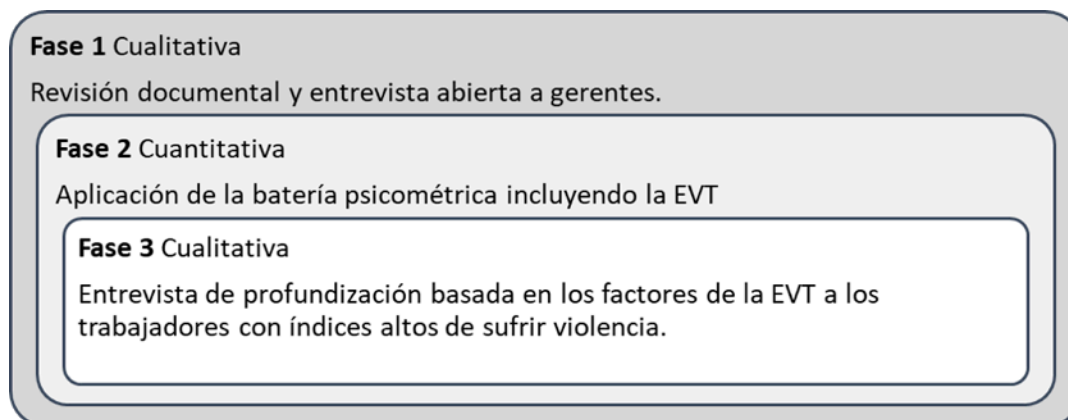


FIGURA 1. Diseño mixto exploratorio secuencial derivativo anidado para el diagnóstico de *Mobbing*.

Para el análisis del EVT se tomaron en cuenta las sugerencias de Uribe (2011), quien menciona la diferenciación entre el acoso crónico del ocasional; para este análisis, se toma como referencia el enfoque de prevención primaria, secundaria y terciaria (OMS, 2010), en donde determinamos que el percentil 10 indicará que no hay violencia, clasificándolo en un nivel de prevención primaria, a partir del percentil 20 al 80 se tomará como un nivel de prevención secundaria y a partir del 90 al 100 en el que ya se considera como acoso crónico, un nivel de prevención terciaria (Figura 2).

Se identificaron 13 personas de puestos operativos en el área productiva 2 (14.44% de 90 de producción). De estas 13 personas, se identificaron que los factores con violencia grave (nivel terciario) fueron Violencia Verbal, Exceso de Supervisión y Control, y Clima Laboral Hostil. A nivel secundario, se encontró que el factor donde hubo más violencia fue el de Amenazas.

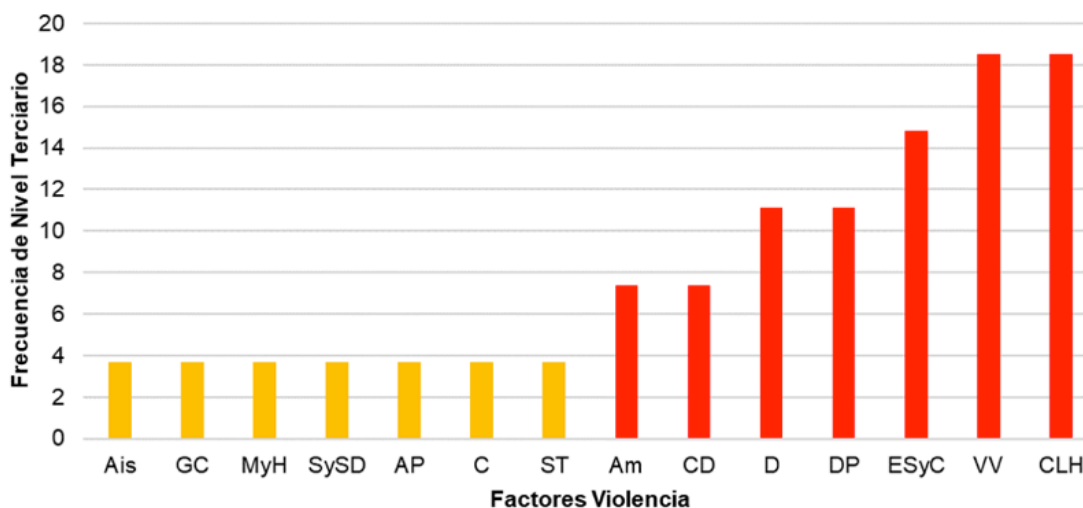
En el análisis por género se identificó que 15 eran mujeres (57.69%) y 11 hombres (42.30%), 6 mujeres (23.07%) se encontraban en un nivel terciario en general; en el caso de los hombres, solo 1 (3.84%). Las mujeres reportaron mayor violencia en el factor de Amenazas (80%); para los hombres los factores en dónde había mayor violencia fueron el de Amenazas (81.81%) y Generación de culpa (81.81%).

**Fase 3 Cualitativa**

Se identificaron a los trabajadores en casos de violencia peligrosa y se programaron entrevistas de profundización. Con base los factores más altos obtenidos en cada caso, se hizo una profundización de los factores identificados en los que cada trabajador presentó mayores niveles de violencia. De los siete casos que se identificaron en un nivel terciario general, solamente se lograron entrevistar a cinco debido a que los dos restantes renunciaron antes de poder entrevistarlos.

**TABLA 1.** Ejemplos de verbalizaciones en las entrevistas de profundización de los dos factores con mayor incidencia en el nivel terciario.

Factores de la EVT	Verbalizaciones
<b>Clima Laboral Hostil</b>	“Si no te llevas bien con ella te ignora, es grosera, déspota”
	“Desde el principio de mi instancia he notado que hay un ambiente hostil”
	“He sido acosada laboralmente”
	“He sufrido hostigamiento laboral de parte de algunas compañeras”
<b>Violencia Verbal</b>	“Si le hablo a un hombre, me dicen que me he acostado con él”
	“Si no te llevas bien con ella te ignora, es grosera, déspota”.
	“Me dijo: -Eres tonta, todo se te olvida”
	“Cuando me duele la cabeza, hace mucho calor y me sale sangre, es grosera conmigo”
	“Se refirió hacia mi persona de manera ofensiva y me dijo cosas como que yo estaba de ofrecida con un compañero”
	“No te pueden ver que sonríes con alguien porque te inventan chismes”
	“Nos dijo: -Son unas tontas”
“Recibí un comentario obsceno de un operador”	



**FIGURA 2.** Frecuencia de trabajadores que reportaron factores en nivel terciario.

Nota: Ais=Aislamiento, GC=Generación de Culpa, MyH=Maltrato y Humillación, SySD=Sabojate y Situaciones Deshonestas, AP=Abuso de Poder, C=Castigo, ST=Sobrecarga de Trabajo, Am=Amenazas, CD=Comunicación Deteriorada, D=Discriminación, DP=Desacreditación Profesional, ESyC=Exceso de Supervisión y Control, VV=Violencia Verbal, CLH=Clima Laboral Hostil.



## CONCLUSIONES

Con base en la implementación de un método con diseño mixto quedó confirmada la presencia de Violencia Laboral en la organización estudiada: 1) se identificaron antecedentes tanto formales como informales (Fase 1 cualitativa); 2) se identificaron niveles peligrosos de violencia evaluadas con el EVT (Fase 2 cuantitativa); y 3) se profundizó en el impacto psicológico de la violencia en los casos más graves (Fase 3 cualitativo), además de registrar dos renuncias. Por tanto, se muestra evidencia de la efectividad del enfoque mixto para la evaluación y diagnóstico de la violencia laboral en esta organización, por lo que este enfoque puede ser una opción adecuada para otras organizaciones.

Otra conclusión es que se encontraron más casos de violencia en mujeres que en hombres, lo que lamentablemente corresponde con lo indicado por la OIT (1998). Al respecto, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007) señala la importancia de la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación. Por su parte, el Instituto Nacional de las Mujeres (2014) también menciona la consideración e importancia al momento de hacer valer los derechos humanos de las mujeres y que no se atente contra la integridad física y/o psicológica de la mujer. Por lo que, las mujeres en el trabajo deberían ser un grupo especialmente atendido en las organizaciones.

En particular, del análisis cualitativo de las entrevistas a profundidad de la fase 3 (Tabla 1) se pueden sintetizar las siguientes conclusiones:

- Hay miedo ante la pérdida del empleo.
- Hay ambigüedad de funciones y responsabilidades y falta claridad de a quien se reporta.
- Se muestra inconformidad de especificaciones en el reglamento con respecto a las consecuencias de las faltas de trabajo y con el horario de trabajo.
- No hay una autoridad que defina límites y reglas en el turno nocturno.
- No hay percepción de apoyo por parte de los supervisores y gerentes, se reporta que algunos ejercen por lo menos algún tipo de violencia por el desequilibrio de poder existente.

De manera general, resulta necesario hacer intervención tanto a nivel primario, secundario y terciario en esta organización. Al respecto, Grazia et al. (2004) señala que la OMS recomienda que los profesionales de la salud, gerentes o administradores, directores de recursos humanos, supervisores, comunidad legal, sindicatos y sobre todo los trabajadores, deberán: a) cooperar en el control de la violencia laboral al realizar acciones de prevención primaria donde aún no ha surgido y se pueden adoptar medidas para informar y adiestrar a los trabajadores; b) en prevención secundaria, cuando el proceso de violencia ya ha comenzado pero, con una detección oportuna se tomen medidas efectivas antes de que llegue a niveles peligrosos; finalmente, en la prevención terciaria, la violencia puede

causar serias consecuencias y las intervenciones llevarán más tiempo, esfuerzo y recursos para revertir el proceso.

La NOM-035-STPS-2018 “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención” indica que es necesario realizar evaluaciones específicas si se identifican niveles “Muy Altos” en cualquiera de los factores de riesgo psicosocial. Respecto de las evaluaciones específicas, es recomendable considerar aproximaciones mixtas para obtener mayor y mejor información, como la que se utilizó en esta investigación, para tomar acciones adecuadas a nivel individual, grupal y organizacional, así como considerando el alcance de prevención primaria, secundaria y terciaria (OMS, 2010).

Finalmente, cabe mencionar que en su última conferencia general (reunión del centenario), la OIT (2019) adoptó el convenio 190 para proteger a los trabajadores y a otras personas en el mundo de la violencia y el acoso que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo, o como su resultado. Este convenio aplica a todos los sectores, público o privado, de la economía tanto formal como informal, en zonas urbanas o rurales, de todos los países miembros, un esfuerzo más por contribuir al trabajo decente como objetivo de la agenda 2030 y como responsabilidad de todos.

## REFERENCIAS

- Acevedo, A. y Florencia, A. (1996). *El proceso de la entrevista: Conceptos modelos*. México: Limusa.
- Anguera, M. T. (1998). Recogida de datos cualitativos. En M. Anguera, J. Arnau, M. Ato, R. Martínez, J. Pascual y G. Vallejo, *Métodos de investigación en psicología*. Madrid: Síntesis.
- Báez, J. y Pérez de Tudela J. (2009). *Investigación cualitativa*. Madrid: ESIC.
- Bishop, F. L. (2015). Using mixed methods research designs in health psychology: An illustrated discussion from a pragmatism perspective. *British Journal of Health Psychology*, 20, 5-20.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE.
- Creswell, J. W., Plano Clark, V. L., Gutmann, M. L. & Hanson, W. E. (2003). Advanced mixed methods research designs. *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*, 209, 159-196.
- Delgado, J. y Gutiérrez, J. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Einarsen, S. y Johan, H. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-273.
- Grazia, C.M., Fattorini, E., Gilioli, R., Rengo, Ch. y Gonik, V. (2004). *Sensibilización sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Italia: OMS
- Grazia, C.M., Fattorini, E., Gilioli, R., Rengo, Ch. y Gonik, V. (2004). *Sensibilización sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Italia: OMS.
- Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) (2014).

- Estadísticas de violencia contra las mujeres en México.* México: Sistema de Indicadores de Género.
- Ley Federal del Trabajo, Diario Oficial de la Federación, 2 de julio de 2019.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Diario Oficial de la Federación, 1 de febrero de 2007.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.* Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Moreno, B. y Garrosa, E. (2013). *Salud laboral. Riesgos psicosociales y bienestar laboral.* España: Pirámide.
- Morse, J. M. (2010). Simultaneous and sequential qualitative mixed method designs. *Qualitative Inquiry, 16*(6), 483-491.
- NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención, Diario Oficial de la Federación, 23 de octubre de 2018.
- Olaz, A. (2008). *La entrevista en profundidad.* Oviedo: Ediciones Septem.
- Organización Internacional del Trabajo (1998). Violencia en el lugar de trabajo. Un nuevo problema mundial. *Revista de la OIT, 26*, 1-35.
- Organización Internacional del Trabajo (2003). La violencia en el trabajo. *Educación obrera, 133*. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_117581.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_117581.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. C190-Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190). Recuperado de [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C190](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190)
- Organización Mundial de la Salud (2010). *Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS, contextualización, prácticas y literatura de apoyo.* Suiza: OMS.
- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Diario Oficial de la Federación, 13 de noviembre de 2014.
- Uribe, J. F. (2011). *Violencia y acoso en el trabajo.* México: Manual Moderno.
- Uribe, J. F. (2013). *EVT: Escala de Violencia en el Trabajo (Mobbing).* México: Manual Moderno.