

PERCEPCIÓN DEL MOBBING ENTRE FUNCIONARIOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

JORGE BERNAL PERALTA*

XIMENA VEGA DONOSO**

MONSERRAT HERNÁNDEZ RIVEROS***

CHILE

Introducción

El mobbing, o acoso laboral, es un comportamiento negativo que se da entre los superiores e inferiores jerárquicos de una organización laboral (Fondevila, 2008). Consiste en un comportamiento hostil expresado o manifestado por los compañeros, o la jerarquía, durante un mínimo de 6 meses y repetido al menos una vez a la semana (Unger, 2020). Para la víctima, la exposición al acoso psicológico puede llevar a una mayor inseguridad laboral y a la intención de irse (Mulder et al., 2017). Por lo que el acoso laboral es un problema social grave que se presenta actualmente en las organizaciones (Safina y Podgornaya, 2014; Cengiz et al., 2018), en donde muchas veces no hay mecanismos de protección, la

* Jorge Bernal Peralta, Doctor en Financiación e Investigación Comercial. Universidad de Tarapacá. E- mail: jbernal@academicos.uta.cl

** Ximena Vega Donoso, Magíster en Dirección Estratégica de Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional. Universidad de Tarapacá. E- mail: xvega@academicos.uta.cl

*** Monserrat Hernández Riveros, Licenciada en Ciencias de la Administración de Empresas. Universidad de Tarapacá. E- mail: mhernandezr@uta.cl

dignidad y la reputación de los afectados como políticas de prevención del acoso (Zukauskas et al., 2015). A causa de esto, hoy se reconoce como necesidad de primer orden el evitar *el mobbing* en las organizaciones, ya que este afecta de manera directa en la productividad de la empresa y el desempeño laboral de quienes trabajen ahí (Topa et al., 2006). Sin embargo, a pesar de las altas tasas de práctica de actos hostiles en el lugar de trabajo, a menudo estos se consideran actos normalizados (Rodrigues y Kieling, 2014).

La investigación sobre el mobbing ha ganado importancia y profundidad en la última década (Vveinhardt y Štreimikienė, 2017; Minibas-Poussard et al., 2018) y también en el mundo universitario (Sarıçam, 2016). Por ejemplo, se ha evidenciado las consecuencias de la práctica del mobbing en las universidades. A nivel internacional, y en relación a los estudiantes, específicamente en estudiantes del área de salud, se ha evidenciado de la prevalencia de violencia física, violencia verbal y acoso escolar alta entre las estudiantes de enfermería y que los incidentes no se denunciaban (Baran Aksakal et al., 2015; Ulaş et al., 2018). En un nivel general, los estudiantes que sufren de mobbing tienden a desarrollar síntomas depresivos (Akinci et al., 2018).

Entre los académicos, se ha encontrado una relación entre el mobbing percibido, el agotamiento emocional y la satisfacción laboral (Öztürk, 2020); exposiciones a comportamientos de violencia fisiológica en el lugar de trabajo (Yildirim y Yildirim, 2010). Vale destacar que uno de los efectos del mobbing entre los académicos es que hay mayor prevalencia de más síntomas de desgaste profesional, como agotamiento emocional, cinismo y menor nivel de eficacia profesional (Mościcka-Teske et al., 2014), como también menor percepción de bienestar personal (Koç y Keklik, 2020). Por otra parte, se ha concluido que el aumento de la percepción de acoso por parte de los profesores reduce la percepción de justicia, aumenta el silencio frente a estos actos a nivel organizacional (Kiranli y Potuk, 2018) y perjudica el clima laboral (Čech et al., 2018).

Entre los funcionarios no-académicos, a pesar de la escasez de estudios, se ha encontrado que la frecuencia y duración del acoso laboral afectan negativamente a las víctimas provocando un empeoramiento de los efectos derivados del *mobbing* (Justicia et al., 2007). Por otra parte, vale resaltar que Chile es considerado el segundo país de Latinoamérica con mayores prácticas de acoso laboral en organizaciones públicas y privadas (Riquelme, 2006). Prueba de ello, son las múltiples leyes y acciones sobre el acoso laboral que se han ido creando (Caamaño, 2011; Ugarte, 2012; Caamaño y Ugarte, 2014; Lanata, 2018).

De esta manera, el presente estudio tiene como objetivo describir la percepción del *mobbing* que tienen los funcionarios en una universidad del norte de Chile. La investigación pretende aportar mayor conocimiento sobre el fenómeno del *mobbing* entre los funcionarios no-académicos de la universidad, ya que es un hecho importante para la universidad el contar con personal que le da importancia a la confianza, autoestima, relaciones interpersonales, profesionalismo y apoyo de sus pares.

La estructura de la investigación es la siguiente, en primer lugar, se caracteriza el fenómeno del *mobbing*, resaltando las definiciones y elementos que giran alrededor de este concepto, como así también los objetivos, o intenciones, que guían a los acosadores a realizar esta práctica. Además, se explica cómo las empresas pueden facilitar la reproducción de este fenómeno y se enfatiza los efectos que tiene en las víctimas. A continuación, se describe la metodología utilizada, que consistió en la aplicación, y adaptación, del instrumento *Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT-60)* a una población de funcionarios no-académicos de una universidad del norte de Chile, para posteriormente dar a conocer los resultados y entregar las conclusiones al respecto.

Desarrollo

Caracterización del Mobbing

En un nivel general, la violencia en el lugar de trabajo se clasifica en dos grupos principales: I) física y mental, o psicológica, incluido el abuso verbal, la intimidación y el acoso y II) el abuso sexual y racial. Ambos se pueden superponer entre sí (Teymourzadeh et al., 2014). Cuando este comportamiento tiene lugar en el trabajo (Perez-Larrazabal et al., 2019), se puede ubicar al mobbing, también mencionado en la literatura como *bullying* o *workplace bullying* (Rivera et al., 2014), en el primer grupo. El mobbing se refiere a casos de comportamiento humillante intencional y repetido dirigido a las víctimas que tienen dificultades para defenderse (Zawadzki y Jensen, 2020) o, también, como la referencia a los intentos abusivos, intencionales y frecuentes de avergonzar, humillar y devaluar a un individuo o grupo, degradando sus condiciones laborales y amenazando su integridad personal y profesional (Leymann, 1996, en Rissi et al., 2016). Siendo la definición de Leyman (1990, p.168, en Nestian et al., 2015) una de las utilizadas en la literatura, en donde el mobbing es definido como: *“el terror físico o el acoso en la vida laboral [mobbing] significa una comunicación hostil y poco ética que es dirigida de manera sistemática por una o varias personas principalmente hacia un individuo.”*

Leyman (1990, en Vveinhardt y Štreimikienė, 2015) establece tres criterios principales del mobbing: I) ataque, II) intensidad del ataque y III) duración del ataque. Otros elementos que se le describen son: I) existencia de una manifestación de hostilidad interpersonal en el lugar de trabajo expresada mediante comportamientos agresivos, II) estos comportamientos hostiles ocurren con frecuencia (al menos; una vez a la semana) y durante un largo período (al menos 6 meses y III) existe un desequilibrio de poder –no necesariamente en términos jerárquicos- entre el acosador y la víctima (Zachariadou et al., 2018).

El mobbing se caracteriza como una verdadera y propia forma de persecución psicológica o de violencia moral (López y Ufarte, 2013),

constituyéndose como un factor psicosocial de riesgo que deviene en un delicado problema por causa de la elevada prevalencia y repercusión negativa en la salud de los trabajadores (Meseguer et al., 2014) y en donde la víctima se ve imposibilitada de defenderse (Mulder et al., 2017). Sin embargo, hay que resaltar que hay una diferencia entre el mobbing y una mala conducta, en que la primera es constante en el comportamiento del acosador y, además, hay una intención (Maran et al., 2019).

Uno de los objetivos del mobbing es disminuir el rendimiento y la resistencia de ciertos trabajadores y obligarlos a dejar el trabajo. Si lo anterior llega a suceder, el trabajador puede experimentar pérdidas de ingresos monetarios y puede convertirse en una persona con síntomas de depresión y angustia (Erdogan y Yildirim, 2019). Una preocupación no muchas veces prevista es que suele suceder que en una organización –independiente su posición jerárquica– practican el mobbing consciente o inconscientemente, de manera abierta o encubierta, para lograr metas organizacionales y personales (Peker et al., 2018).

Lo anterior, va asociado a la estructura jerárquica que configura la organización, la cual, inevitablemente, permite la creación de espacios de poder autónomos carentes de control (Pino y Martín, 2016) que a su vez condicionan las prácticas de acoso. Por lo que es común que haya baja disposición a denunciar al acosador debido a que las sanciones disciplinarias no son eficientes para dar término al abuso, por lo que, la ausencia de reglas organizativas adecuadas pueden crear condiciones favorables para el mobbing (Kovacic et al., 2017). Esto puede ser explicado, de acuerdo con Zawadzki y Jensen (2020), en que un patrón común de estas empresas es que promueven la rivalidad intraorganizacional: organizan a los empleados mediante la división funcional del trabajo y tienen fuertes relaciones jerárquicas.

Todas las formas de mobbing son cada vez más complejas (Arnejčič, 2016). Las acciones específicas pueden consistir en, por ejemplo, proferir palabras negativas, criticar destructivamente, difundir calumnias e información incorrecta con el fin de aislarlo de las relaciones sociales, burlarse (Kızıloğlu y Bedük, 2015), dejar al trabajador en ridículo, las

conductas de envidia, prohibiciones y demandas impuestas, exigiendo obediencia a toda costa; y sufrir humillaciones (Arnejčič, 2016).

Entre los efectos del mobbing se tiene que se reproduce como un factor de estrés social derivado de las relaciones entre los empleados y que genera una serie de perjuicios para los empleados, por ejemplo en las habilidades, la creatividad y la dedicación al trabajo (Schlindwein, 2013); y la organización en su conjunto (Baillien et al., 2017). A nivel psicológico puede generar angustia emocional, trastornos por estrés postraumático (Rivera et al., 2014), irritación, estrés, ira, confusión, reducción de la satisfacción con la vida e infelicidad (Vural y Peker, 2018). Incluso Romero et al. (2020) determinaron que existe un mayor riesgo de incidencia de enfermedad cardiovascular como resultado del mobbing. Finalmente, según Ateş (2019), los efectos del mobbing se han clasificado en cinco categorías: I) ataques a la comunicación, II) relaciones sociales, III) imagen personal, IV) carrera profesional y V) salud.

Metodología

Se trata de una investigación de tipo descriptiva. Los datos compilados esenciales de esta investigación fueron obtenidos del Departamento de recursos humanos y bienestar del personal de la Universidad, el cual facilitó el número total de los funcionarios contratados por la universidad, además de los tipos de contratos que estos poseen. Cabe destacar que todas las actividades de carácter investigativo deben ser autorizadas por el jefe, o en este caso directora, de recursos humanos.

Población y muestra

La población corresponde a todos los funcionarios no-académicos de la universidad, que hasta julio de este año eran 864 trabajadores, repartidos en las dos principales sedes de la ciudad, que respondieron de manera voluntaria la encuesta a través de una carta de consentimiento.

to. Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula de muestreo irrestricto aleatorio, dando un $n=137$. La mayor parte de las encuestas fue tomada a quienes trabajan en el campus principal, solo alrededor de 20 personas pertenecieron al otro campus, debido a que muchos de ellos se negaron a participar.

Instrumento

El instrumento utilizado fue una adaptación del cuestionario *Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT-60)*, la cual debe ser respondida a través de una escala de Likert, especificando el nivel de concordancia respecto a las situaciones, actitudes y/o conductas planteadas. La mayoría de los científicos que estudian el fenómeno del mobbing utilizan este cuestionario (Žukauskas y Vveinhardt, 2011). Dicho instrumento está conformado, originalmente, de 60 distintas situaciones o conductas de acoso que se puede o no haber sufrido en el trabajo, mientras que la encuesta adaptada y utilizada para estudiar la percepción de los funcionarios de la universidad, consta de 30 preguntas extraídas de la encuesta original pero planteada de forma diferente para que los funcionarios encuestados puedan responder en base a la percepción que ellos tienen respecto al mobbing y no en base a situaciones vividas como pretenden las preguntas originales. El cuestionario contiene preguntas de hostigamientos características del mobbing en todas sus formas, es decir, cuenta con preguntas de violencia física, psicológica, sexual, y mental que pueden darse tanto dentro como fuera del lugar de trabajo. De esta manera, el cuestionario está compuesto por tres factores: I) humillación (7 preguntas), II) maltrato (13 preguntas) y III) menoscabo (10 preguntas).

El factor humillación explicó un 65% de la varianza ($KMO=.866$; $p<.000$) y tuvo un nivel de fiabilidad adecuado ($\alpha=.907$); el factor maltrato explicó el 75,6% de la varianza ($KMO=.940$; $p<.000$) y tuvo un nivel de fiabilidad adecuado ($\alpha=.973$) y el factor menoscabo explicó el

60,3% de la varianza ($KMO=.914$; $p<.000$) y tuvo un nivel de fiabilidad adecuado ($\alpha=.925$).

Finalmente, se incorporó, en el instrumento, preguntas sobre el sexo (femenino o masculino); edad (18-30 años, 31-45 años, 46-60 años o mayor de 60 años); nacionalidad (chilena o extranjera); tipo de contrato (planta, contrata u honorarios) y años trabajando en la universidad (menos de un año, 1-5 años, 6-10 años, 11-20 años o más de 20 años).

Análisis de los datos

Se traspasaron los datos demográficos al programa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), versión 24, en donde se realizó un análisis factorial confirmatorio, con pruebas KMO y Barlett, y prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach para cada factor. Posteriormente, se obtuvo las frecuencias y porcentajes de las preguntas y las medidas de tendencia central: I) media y II) desviación estándar.

Resultados

La tabla 1 muestra la descripción de la muestra. La encuesta fue aplicada en 137 funcionarios, la cual fue respondida por 87 mujeres y 50 hombres, los que equivalen al 63.5% y 36.5% respectivamente. En relación a la edad, 30 personas respondieron que tenían entre [18-30 años] lo que corresponde al 22%. Por otro lado, 48 personas respondieron que tenían entre [31-45 años] y otras 48 personas tienen entre [46-60 años], lo que corresponden al 35% y 35% respectivamente. Por último, 11 personas tienen más de 60 años, lo que equivale al porcentaje mínimo de 8%. Sobre la nacionalidad, los funcionarios solo podían responder si eran chilenos o extranjeros y quienes respondieron extranjeros no necesitaban especificar de qué país provenían. Los resultados indican que un 96,4% eran de nacionalidad chilena y un 3,6% de nacionalidad extranjera. En la universidad existen tres tipos de con-

tratos: Planta, contrata y Honorarios. Quienes tienen contrato Planta, son aquellos que trabajan de manera fija en la universidad y según los resultados obtenidos, 44 personas tienen este tipo de contrato, lo que equivale a un 32.1%. Aquellos que trabajan a Honorarios son quienes prestan servicios específicos por un periodo x de tiempo. De los encuestados, 42 personas trabajan a honorarios, lo que corresponde al 30.7%. Finalmente, 51 personas trabajan a contrata, es decir, 37.2%. Finalmente, existían 5 posibles intervalos de años en la organización, donde lo mínimo era menos de un año y lo máximo era llevar más de 20 años en ella. Los resultados arrojan que de las 137 personas encuestadas: 8 llevan menos de un año trabajando, 39 personas llevan entre [1 y 5 años], 29 personas entre [6 y 10 años], 22 personas entre [11 y 20 años] y 39 personas llevan más de 20 años trabajando en la universidad. Los porcentajes corresponden a 5.8% - 28.5% - 21.2% - 16.1% y 28.5% respectivamente.

Tabla 1
Descripción de la muestra (n=137)

VARIABLES	fi (%)
Sexo	
Femenino	87 (63,5%)
Masculino	50 (36,5%)
Rango de edad	
18-30 años	30 (21,9%)
31-45 años	48 (35%)
46-60 años	48 (35%)
Mayor de 60 años	11 (8%)
Nacionalidad	
Chilena	132 (96,4%)
Extranjera	5 (3,6%)

Tipo de contrato	
Planta	44 (32,1%)
Contrata	51 (37,2%)
Honorarios	42(30,7%)
Años en la organización	
Menos de un año	8 (5,8%)
Entre 1-5 años	39 (28,5%)
Entre 6-10 años	29 (21,2%)
Entre 11-20 años	22 (16,1%)
Más de 20 años	39 (28,5%)

Fuente: Elaboración propia

A continuación, en la tabla 2, se muestran los principales actos que los funcionarios consideran como mobbing, además aquellos actos que se ha considerado como mobbing, pero en menor frecuencia. Los principales tipos de acoso corresponden a: I) “*que se le amenace verbalmente*”, el 65% de la población está totalmente de acuerdo en que esto es mobbing y un 10,9% está de acuerdo, lo que equivale a 104 personas; II) “*recibir agresiones sexuales físicas directas*”, el 64,2% está totalmente de acuerdo y un 8% está de acuerdo, lo que equivalen a 99 personas; III) “*le dirijan insultos o comentarios obscenos o desagradables*”, un 62,8% está totalmente de acuerdo y un 10,2% está de acuerdo, lo que equivale a 100 personas; IV) “*le pongan en ridículo y se burlen de usted*”, el 61,3% está totalmente de acuerdo y un 13,9% está de acuerdo, lo que equivale a 103 personas; V) “*manipulen sus herramientas (ej.: borrar archivos del ordenador)*”, donde un 60% está totalmente de acuerdo y un 14% está de acuerdo, lo que equivalen a 101 personas; VI) “*le hagan insinuaciones o gestos sexuales*”, hay un 60% que está totalmente de acuerdo y un 11% está de acuerdo, lo que equivalen a 97 personas y VII) “*le obliguen a realizar tareas humillantes*”, un 58,4% está totalmente de acuerdo y un

15,3% está de acuerdo, lo que equivale a 101 personas. Estas 7 manifestaciones de mobbing son violencia de carácter físico, verbal y sexual.

Por otra parte, más de la mitad de los funcionarios encuestados no considera mobbing que “*la gente deje o esté dejando de hablar con usted*”, ya que aproximadamente el 33% no está de acuerdo en que esto sea acoso y al 26% le es indiferente, es decir, 81 funcionarios no lo consideran un acto de acoso. El que “*critiquen su vida privada*” un 33% aprox. no lo considera mobbing y a un 25,5% le es indiferente, es decir, 80 personas no se sienten acosadas cuando lo critican. Aproximadamente un 40% de los funcionarios no considera acoso laboral que “*Lo interrumpen cuando hablan*” y a un 17,5% le es indiferente, lo que corresponde a 78 personas. Por último, un 30% no considera acoso laboral y a un 21,2% le es indiferente el hecho de que “*controlen de manera muy estricta su horario*”, lo que corresponde a 70 personas.

Finalmente, en la tabla 3, se ve que la media del factor “*menoscabo*” es 3,46 (DE=1,39). La media del factor “*maltrato*” es 3,81 (DE=1,54) y la media del factor “*humillación*” es 3,64 (DE=1,47). Se puede decir que las respuestas más frecuentes de los funcionarios en torno a las variables del factor menoscabo fue 3 (indiferente), mientras que la respuesta más utilizada por los funcionarios para las variables de los factores maltrato y humillación fue 4 (de acuerdo).

Si bien los datos obtenidos anteriormente establecen que los funcionarios no consideran acoso o les son indiferente los actos de abuso que menoscaben a un individuo como, por ejemplo: I) *minimizar esfuerzos, logros o aciertos*; II) *que se evalúe el trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada* o III) *que hagan circular rumores falsos o infundados sobre uno dentro del entorno laboral*. Por otro lado, los funcionarios consideran acoso laboral todos los actos de maltrato y humillación realizados en el trabajo como, por ejemplo: I) *que le pongan en ridículo*; II) *le asignen tareas humillantes*; III) *que lo amenacen física y verbalmente*; IV) *que lo obliguen a realizar tareas peligrosas* y V) *que ocasionen daños a sus pertenencias*.

Tabla 2

Resultados descriptivos de la percepción de mobbing entre los funcionarios de la universidad.

Pregunta	Frecuencia (%)					
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Factor "Humillación"						
Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	22(16,1%)	18(13,1%)	19(13,9%)	33(24,1%)	45(32,8%)	137(100%)
Lo pongan en ridículo y se burlen de usted	20(14,6%)	10(7,3%)	4(2,9%)	19(13,9%)	83(61,3%)	137(100%)
Controlen de manera muy estricta su horario	28(20,4%)	13(9,5%)	29(21,2%)	37(27%)	30(21,9%)	137(100%)
Imiten su forma de andar, su voz, sus gustos para ponerle en ridículo	25(18,2%)	7(5,1%)	11(8%)	30(21,9%)	64(46,7%)	137(100%)
Ridiculicen o se burlen de su vida privada	20(14,6%)	16(11,7%)	19(13,9%)	21(15,3%)	61(44,5%)	137(100%)
Le obliguen a realizar tareas humillantes	23(16,8%)	6(4,4%)	7(5,1%)	21(15,3%)	80(58,4%)	137(100%)
Le asignen tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase	18(13,1%)	17(12,4%)	18(13,1%)	38(27,7%)	46(33,6%)	137(100%)

Factor "Maltrato"						
Le asignen un lugar de trabajo que lo mantiene aislado del resto de sus compañeros	23(16,8%)	13(9,5%)	25(18,2%)	22(16,1%)	5 (39,4%)	137(100%)
Prohíban a sus compañeros que hablen con usted	22(16,1%)	10(7,3%)	8(5,8%)	20(14,6%)	77(56,2%)	137(100%)
Le hagan insinuaciones o gestos sexuales	26(19%)	8(5,8%)	6(4,4%)	15(10,9%)	82(59,9%)	137(100%)
Le dirijan insultos o comentarios obscenos o degradantes	25(18,2%)	6(4,4%)	6(4,4%)	14(10,2%)	86(62,8%)	137(100%)
Recibir agresiones sexuales físicas directas	28(20,4%)	6(4,4%)	4(2,9%)	11(8%)	88(64,2%)	137(100%)
Se burlen de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	24(17,5%)	8(5,8%)	10(7,3%)	29(21,2%)	66(48,2%)	137(100%)
Se burlen de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	26(19%)	10(7,3%)	12(8,8%)	24(17,5%)	65(47,4%)	137(100%)
Se le amenace verbalmente	24(17,5%)	5(3,6%)	4(2,9%)	15(10,9%)	89(65%)	137(100%)
Le sobrecarguen sin cesar con tareas nuevas y diferentes	19(13,9%)	14(10,2%)	10(7,3%)	45(32,8%)	49(35,8%)	137(100%)
Le obliguen a realizar trabajos nocivos o peligrosos	26(19%)	9(6,6%)	9(6,6%)	24(17,5%)	69(50,4%)	137(100%)

Ocasionen daños en sus pertenencias o en su vehículo	21(15,3%)	11(8%)	5(3,6%)	25(18,2%)	75(54,7%)	137(100%)
Manipulen sus herramientas (por ejemplo, borrar archivos de su ordenador)	24(17,5%)	6(4,4%)	6(4,4%)	19(13,9%)	82(59,9%)	137(100%)
Le sustraigan algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	25(18,2%)	12(8,8%)	5(3,6%)	24(17,5%)	71(51,8%)	137(100%)
Factor “Menoscabo”						
Lo interrumpen cuando habla	22(16,1%)	32(23,4%)	24(17,5%)	32(23,4%)	27(19,7%)	137(100%)
Sus compañeros le pongan obstáculos para expresarse o no le dejan hablar	24(17,5%)	21(15,3%)	22(16,1%)	31(22,6%)	39(28,5%)	137(100%)
Critiquen su vida privada	25(18,2%)	20(14,6%)	35(25,5%)	17(12,4%)	40(29,2%)	137(100%)
No lo miren o lo miren con desprecio o gestos de rechazo	21(15,3%)	18(13,1%)	22(16,1%)	31(22,6%)	45(32,8%)	137(100%)
La gente deje o esté dejando de hablar con usted	27(19,7%)	18(13,1%)	36(26,3%)	30(21,9%)	26(19%)	137(100%)
Callen o minimicen sus esfuerzo, logros y aciertos	16(11,7%)	10(7,3%)	22(16,1%)	40(29,2%)	49(35,8%)	137(100%)

Ignoren su presencia, ni respondan sus preguntas	19(13,9%)	17(12,4)	12(8,8%)	32(23,4%)	57(41,6%)	137(100%)
Se evalúe su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	14(10,2%)	10(7,3%)	7(5,1%)	31(22,6%)	75(54,7%)	137(100%)
Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	12(8,8%)	18(13,1%)	30(21,9%)	45(32,8%)	32(23,4%)	137(100%)
Hagan circular rumores falsos o infundados sobre usted	19(13,9%)	12(8,8%)	15(10,9%)	35(25,5%)	56(40,9%)	137(100%)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Resultados de tendencia central de la percepción de mobbing entre los funcionarios de la universidad.

Pregunta	Media	Desviación estándar
Factor "Humillación"	3,64	1,47
Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	3,44	1,46
Lo pongan en ridículo y se burlen de usted	4,00	1,50
Controlen de manera muy estricta su horario	3,20	1,42
Imiten su forma de andar, su voz, sus gustos para ponerle en ridículo	3,73	1,53
Ridiculicen o se burlen de su vida privada	3,63	1,49
Le obliguen a realizar tareas humillantes	3,94	1,52
Le asignen tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase	3,56	1,40
Factor "Maltrato"	3,81	1,54
Le asignen un lugar de trabajo que lo mantiene aislado del resto de sus compañeros	3,51	1,50
Prohíban a sus compañeros que hablen con usted	3,87	1,53
Le hagan insinuaciones o gestos sexuales	3,86	1,60
Le dirijan insultos o comentarios obscenos o degradantes	3,94	1,58
Recibir agresiones sexuales físicas directas	3,91	1,64
Se burlen de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	3,76	1,52
Se burlen de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	3,67	1,57
Se le amenace verbalmente	4,02	1,55
Le sobrecarguen sin cesar con tareas nuevas y diferentes	3,66	1,41
Le obliguen a realizar trabajos nocivos o peligrosos	3,73	1,57

Ocasiones daños en sus pertenencias o en su vehículo	3,89	1,51
Manipulen sus herramientas (por ejemplo, borrar archivos de su ordenador)	3,94	1,55
Le sustraigan algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	3,75	1,58
Factor "Menoscabo"	3,46	1,39
Lo interrumpan cuando habla	3,07	1,38
Sus compañeros le pongan obstáculos para expresarse o no le dejan hablar	3,29	1,46
Critiquen su vida privada	3,19	1,46
No lo miren o lo miren con desprecio o gestos de rechazo	3,44	1,44
La gente deje o esté dejando de hablar con usted	3,07	1,38
Callen o minimicen sus esfuerzo, logros y aciertos	3,70	1,33
Ignoren su presencia, ni respondan sus preguntas	3,66	1,46
Se evalúe su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	4,04	1,34
Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	3,49	1,23
Hagan circular rumores falsos o infundados sobre usted	3,70	1,43

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

La primera conclusión de esta investigación es que la gran mayoría de los funcionarios tiene claro el concepto de mobbing, saben lo que es, cómo se puede manifestar, los tipos que existen y las consecuencias para quienes son víctimas de acoso. Probablemente esto se deba a que hoy en día el acoso laboral y sexual es tema país, motivo por el cual los funcionarios han podido tener acceso a una cantidad importante de información sobre ello, ya sea por una necesidad personal o por necesidades de la universidad, ya que esta se ha mostrado preocupada por los casos de abuso que se han registrado en los últimos tres años dentro

de ella y que ha intentado remediar con la creación de un protocolo exclusivo de acoso para toda la comunidad universitaria (Funcionarios, académicos y alumnos) además de talleres especiales enfocados en el acoso sexual y laboral realizados por el SERNAMEG (Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género).

Una limitación respecto al desarrollo de la investigación está centrada en la realización de las encuestas. Si bien hoy el acoso laboral es un tema común e importante, muchos de los funcionarios no quisieron responder la encuesta ni dar a conocer su identidad, incluso cuando se les aseguró que sería anónima y que la información personal no sería utilizada ni propagada dentro de la universidad, porque piensan que ese puede ser causal de despido. Claramente lo anterior habla de personas que no tienen claro sus derechos como funcionarios y que tienen miedo de perder su trabajo. Es comprensible. Pero de lo anterior se infiere que aún existen funcionarios que no saben lo que es el acoso ni tienen interés de aprender por miedo a que la universidad tenga represalias contra ellos.

Algo completamente alejado de la realidad. Más de un funcionario explicó que la universidad está haciendo todo lo posible para que sus trabajadores participen de los talleres anti acoso y que tengan claro lo que es y cómo evitarlo (porque recordemos que el acoso laboral también se da entre pares y no solo de jefes a subordinados). Considero que tanto interés por parte de la universidad gira en torno al deseo de hacer que en la universidad no existan, o sean mínimos, los casos de acoso para utilizar este hecho como un valor agregado. Una universidad libre de acoso es una universidad segura, sana y limpia de todo acto malintencionado, factores que pueden incidir directamente en la elección de universidades por parte de las personas que quieren entrar a estudiar a ella.

Finalmente, cabe destacar que investigación puede ser utilizada como base para futuras investigaciones de carácter exploratorio, que se encarguen de explicar y profundizar, por ejemplo, en el por qué o cómo surge el mobbing o los factores determinantes de este, entre otros.

Referencias bibliográficas

- Akinci, Z., Yurcu, G., & Ekin, Y. (2018). Relationships between student personality traits, mobbing, and depression within the context of sustainable tourism education: The case of a faculty of tourism. *Sustainability*, 10(10). <https://doi.org/10.3390/su10103418>
- Arnejčič, B. (2016). Mobbing in company: Levels and typology. *Organizacija*, 49(4), 240–250. <https://doi.org/10.1515/orga-2016-0021>
- Ateş, Ö. T. (2019). Examination of the relationships between mobbing and psychological symptoms in teachers. *Universal Journal of Educational Research*, 7(3), 863–873. <https://doi.org/10.13189/ujer.2019.070328>
- Baillien, E., Escartín, J., Gross, C., & Zapf, D. (2017). Towards a conceptual and empirical differentiation between workplace bullying and interpersonal conflict. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(6), 870–881. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1385601>
- Baran Aksakal, F. N., Karaşahin, E. F., Uğraş Dikmen, A., Avci, E., & Özkan, S. (2015). Workplace physical violence, verbal violence, and mobbing experienced by nurses at a university hospital. *Turkish Journal of Medical Sciences*, 45(6), 1360–1368. <https://doi.org/10.3906/sag-1405-65>
- Caamaño, E., & Ugarte, J. (2014). El acoso laboral: Tutela y prueba de la lesión de los derechos fundamentales. *Ius et Praxis*, 20(1), 67–90. <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84906515352&partnerID=tZOtx3y1>
- Caamaño Rojo, E. (2011). La noción de acoso moral laboral o “mobbing” y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile. *Revista de Derecho (Valparaíso)*, XXXVII (37), 215–240. <https://doi.org/10.4067/s0718-68512011000200005>
- Čech, T., Dobešová Cakirpaloglu, S., & Kvintová, J. (2018). Workplace Bullying and Its Role in the Teacher’s Perception of the School Climate. *Orbis Scholae*, 12(3), 109–126.

- Cengiz, R., Sunay, H., & Yasar, O. M. (2018). Examine of mobbing via humour styles of lecturers at schools of physical education and sport. *Universal Journal of Educational Research*, 6(4), 577–584. <https://doi.org/10.13189/ujer.2018.060401>
- Erdogan, V., & Yildirim, A. (2019). The relationship between exposure to mobbing and job satisfaction among healthcare professionals in Northern Cyprus. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 67(December), 154–168. <https://doi.org/10.33788/rcis.67.10>
- Fondevila, G. (2008). El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción. *Revista Mexicana de Sociología*, 70(2), 305–329. <https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2008.002.6124>
- Justicia, F. J., Benítez Muñoz, J. L., Fernández de Haro, E., & Berbén, A. G. (2007). El fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la universidad. *Psicología Em Estudio*, 12(3), 457–463. <https://doi.org/10.1590/s1413-73722007000300002>
- Kiranli Güngör, S., & Potuk, A. (2018). Teachers' perceptions of mobbing, organizational justice, and organizational silence and interrelatedness. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H. U. Journal of Education)*, 33(3), 723–742. <https://doi.org/10.16986/HUJE.2018036553>
- Kızıloğlu, E., & Bedük, A. (2015). The effect of civil servants' mobbing perception on organizational commitment: A practice in special provincial administration of erzurum. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(4), 144–149. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n4p144>
- Koç, M., & Keklik, İ. (2020). Predicting psychological well-being levels of research assistants working at hacettepe university. *Hacettepe Egitim Dergisi*, 35(1), 107–119. <https://doi.org/10.16986/HUJE.2018045370>
- Kovacic, A., Podgornik, N., Pristov, Z., & Raspor, A. (2017). Mobbing in a Non-Profit Organisation. *Organizacija*, 50(2), 178–186. <https://doi.org/10.1515/orga-2017-0012>
- Lanata Fuenzalida, G. (2018). Vías jurídicas para obtener la reparación del daño causado a la víctima de acoso laboral en Chile. *Ius et Praxis*, 24(2), 263–302. <https://doi.org/10.4067/s0718-00122018000200263>

- López Hidalgo, A., & Ufarte Ruiz, M. J. (2013). El mobbing en la profesión periodística: análisis empírico del acoso psicológico en el trabajo y su influencia en el periodista y en la empresa informativa. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 19(2), 1017–1028. https://doi.org/10.5209/rev_ESMP.2013.v19.n2.43485
- Maran, D. A., Varetto, A., Butt, M. U., & Civilotti, C. (2019). The victim's experience as described in civil court judgments for mobbing: A gender difference. *Kome*, 7(2), 57–73. <https://doi.org/10.17646/KOME.75672.39>
- Meseguer, M., Soler, M. I., & García-Izquierdo, M. (2014). El papel moderador de la autoeficacia profesional entre situaciones de acoso laboral y la salud en una muestra multiocupacional. *Anales de Psicología*, 30(2), 573–578. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.2.161251>
- Minibas-Poussard, J., Seckin-Celik, T., & Bingol, H. B. (2018). Mobbing in higher education: Descriptive and inductive case narrative analyses of mobber behavior, mobbee responses, and witness support. *Kuram ve Uygulamada Egitim Bilimleri*, 18(2), 471–494. <https://doi.org/10.12738/estp.2018.2.0018>
- Mościcka-Teske, A., Drabek, M., & Pyżalski, J. (2014). Experienced bullying and hostile behavior in the workplace and symptoms of burnout in teachers. *Medycyna Pracy*, 65(4), 535–542. <https://doi.org/10.13075/mp.5893.00017>
- Mulder, R., Bos, A. E. R., Pouwelse, M., & van Dam, K. (2017). Workplace mobbing: How the victim's coping behavior influences bystander responses. *Journal of Social Psychology*, 157(1), 16–29. <https://doi.org/10.1080/00224545.2016.1152213>
- Nestian, A. S., Tita, S. M., & Arustei, C. C. (2015). Workplace harassment: A context analysis for the Romanian managers. *Analele Stiintifice Ale Universitatii Al I Cuza Din Iasi - Sectiunea Stiinte Economice*, 62(SpecialIssue), 75–83. <https://doi.org/10.1515/aicue-2015-0038>
- Öztürk, A. (2020). The mediating role of emotional exhaustion on mobbing perception and job satisfaction of academicians. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 23(3), 313–325. <https://doi.org/10.5505/kpd.2020.16023>

- Peker, S., Inandi, Y., & Giliç, F. (2018). The relationship between leadership styles (autocratic and democratic) of school administrators and the mobbing teachers suffer. *European Journal of Contemporary Education*, 7(1), 150–164. <https://doi.org/10.13187/ejced.2018.1.150>
- Perez-Larrazabal, J., Lopezdelallave, A., & Topa, G. (2019). Organizational tolerance for workplace harassment: Development and validation of the POT scale. *Sustainability*, 11(15), 1–13. <https://doi.org/10.3390/su11154078>
- Pino, C. M. L., & Martín, E. S. (2016). Tipología de mobbing - una mirada desde la responsabilidad de la empresa. In *Sociologías* (Vol. 18, Issue 43). <https://doi.org/10.1590/15174522-018004321>
- Riquelme, A. (2006). Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. *Ciencias Sociales Online*, 3(2), 39–57. http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf
- Rissi, V., Monteiro, J. K., Cecconello, W. W., & De Moraes, E. G. (2016). Psychological interventions against workplace mobbing. *Temas Em Psicologia*, 24(1), 353–365. <https://doi.org/10.9788/TP2016.1-24>
- Rivera, B. R. G., Martínez, I. A. M., & Cox, J. L. (2014). The hidden face of mobbing behavior survey application of the cisneros inventory in a maquila facility in Mexico. *Contaduría y Administración*, 59(1), 175–193. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(14\)71248-3](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(14)71248-3)
- Rodrigues Jacoby, A., & Kieling Monteiro, J. (2014). Mobbing of working students. *Paideia*, 24(57), 39–47. <https://doi.org/10.1590/1982-43272457201406>
- Romero Starke, K., Romero Starke, K., Hegewald, J., Hegewald, J., Schulz, A., Garthus-Niegel, S., Nübling, M., Wild, P. S., Wild, P. S., Wild, P. S., Arnold, N., Latza, U., Jankowiak, S., Liebers, F., Rossnagel, K.,

- Riechmann-Wolf, M., Letzel, S., Beutel, M., Pfeiffer, N., ... Seidler, A. (2020). Cardiovascular health outcomes of mobbing at work: Results of the population-based, five-year follow-up of the Gutenberg health study. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 15(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12995-020-00266-z>
- Safina, D., & Podgornaya, A. (2014). Mobbing as an organizational phenomenon impeding implementation of changes. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(18 SPEC. ISSUE), 187–192. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n18p187>
- Sarıçam, H. (2016). The mediator role of social safeness and pleasure in relation between mobbing and meaning of work in academicians. *Eğitim ve Bilim*, 41(184), 349–361. <https://doi.org/10.15390/EB.2016.6201>
- Schlundwein, V. D. L. D. C. (2013). Stories of life marked by humiliation, mobbing and illness at work. *Psicologia e Sociedade*, 25(2), 430–439. <https://doi.org/10.1590/S0102-71822013000200020>
- Teymourzadeh, E., Rashidian, A., Arab, M., Akbari-Sari, A., & Hakimzadeh, S. M. (2014). Nurses exposure to workplace violence in a large teaching hospital in Iran. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(6), 301–305. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.98>
- Topa Cantisano, G., Morales Domínguez, J. F., & Gallastegui Galán, J. A. (2006). Acoso laboral: Relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. *Psicothema*, 18(4), 766–771.
- Ugarte, J. L. (2012). El acoso laboral: entre el Derecho y la Psicología. *Revista de Derecho (Valparaíso)*, XXXIX (39), 221–231. <https://doi.org/10.4067/s0718-68512012000200008>
- Ulaş, H., Afşaroğlu, H., & Binbay, I. T. (2018). Workplace mobbing as a psychosocial stress and its relationship to general psychopathology and psychotic experiences among working women in a university hospital. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 29(2), 1–7. <https://doi.org/10.5080/u20523>
- Unger, J. P. (2020). Physicians' Burnout (and That of Psychologists, Nurses, Magistrates, Researchers, and Professors) For a Control Program*.

- International Journal of Health Services*, 50(1), 73–81. <https://doi.org/10.1177/0020731419883525>
- Vural, M., & Peker, A. T. (2018). Effect of the mobbing perceptions of physical education and sports teachers on the organizational commitment levels. *Universal Journal of Educational Research*, 6(12), 2841–2845. <https://doi.org/10.13189/ujer.2018.061218>
- Vveinhardt, J., & Štreimikienė, D. (2015). The intensity of the expression of mobbing in employees' relations at lithuanian organizations. *E a M: Ekonomie a Management*, 18(4), 53–67. <https://doi.org/10.15240/tul/001/2015-4-004>
- Vveinhardt, J., & Štreimikienė, D. (2017). Demographic, social and organizational characteristics on the levels of mobbing and single cases of harassment: The multicomplex approach. *E a M: Ekonomie a Management*, 20(3), 52–69. <https://doi.org/10.15240/tul/001/2017-3-004>
- Yildirim, D., & Yildirim, A. (2010). Mobbing Behaviors Encountered by Health Science Faculties Staff and Their Responses to Them. *Turkiye Klinikleri J Med Sci*, 30(2), 559–570.
- Zachariadou, T., Zannetos, S., Chira, S. E., Gregoriou, S., & Pavlakis, A. (2018). Prevalence and Forms of Workplace Bullying Among Healthcare Professionals in Cyprus: Greek Version of “Leymann Inventory of Psychological Terror” Instrument. *Safety and Health at Work*, 9(3), 339–346. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2017.11.003>
- Zawadzki, M., & Jensen, T. (2020). Bullying and the neoliberal university: A co-authored autoethnography. *Management Learning*, 51(4), 398–413. <https://doi.org/10.1177/1350507620920532>
- Žukauskas, P., & Vveinhardt, J. (2011). Mobbing diagnosis instrument: Stages of construction, structure and connectedness of criteria. *Journal of Business Economics and Management*, 12(2), 400–416. <https://doi.org/10.3846/16111699.2011.575193>
- Zukauskas, P., Vveinhardt, J., Melnikas, B., & Grančay, M. (2015). Dynamics of Attack Actions in the Mobbing Strategy: The Case of Lithuania. *Journal of Business Economics and Management*, 16(4), 733–752. <https://doi.org/10.3846/16111699.2015.1068840>