



## **Mobbing y productividad de funcionarios administrativos de una municipalidad del departamento de Canindeyú**

### **Mobbing and productivity of administrative officials of a municipality in the department of Canindeyú**

Benítez López, Ovidio Claudio

<https://orcid.org/0000-0002-8888-1142>

[ovidbenitez@hotmail.com](mailto:ovidbenitez@hotmail.com)

Universidad Nacional de Canindeyú

Duarte, Liz Angélica

<https://orcid.org/0000-0002-6464-9103>

[lizangelicaduarte@hotmail.com](mailto:lizangelicaduarte@hotmail.com)

Universidad Nacional del Este

#### **Resumen**

El objetivo de esta investigación es indagar el nivel de mobbing (acoso psicológico laboral) y la productividad de funcionarios administrativos de una municipalidad del Departamento de Canindeyú en el año 2021. En el contexto del acoso laboral, la violencia encubierta, así como la explícita constituyen actos que afectan el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación presenta datos cuantitativos a partir del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60) y datos cualitativos a partir de una guía de entrevista. Los resultados señalan que los índices global y medio de acoso psicológico laboral son elevados y los conflictos les afecta en la vida personal, en el ambiente de trabajo y en la productividad.

**Palabras claves:** mobbing, funcionarios administrativos, productividad.

#### **Abstract**

The objective of this research is to investigate the level of mobbing (workplace psychological harassment) and the productivity of administrative officials of a municipality in the Department of Canindeyú in the year 2021. In the context of workplace harassment, covert violence, as well as explicit violence constitute acts that affect the work performance of workers. The research presents quantitative data from the workplace bullying strategies questionnaire (LIPT-60) and qualitative data from an interview guide. The results indicate that the global and average rates of workplace psychological harassment are high and the conflicts affect them in their personal lives, in the work environment and in productivity.

**Keywords:** mobbing, administrative officials, productivity.

## **INTRODUCCIÓN**

El acoso psicológico o *mobbing* se refiere “a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral” (Piñuel y Oñate, 2002, p. 38); que es “un problema de salud laboral” (Parra y Acosta, 2010, p. 15), entendido como un “proceso de agresión sistemática y repetida por parte de una persona o grupo hacia un compañero, subordinado o superior” (Fidalgo y Piñuel, 2004; Topa y otros, 2007, citado por González y Graña, 2009, p. 288).

Esto permite comprender que el acoso psicológico laboral afecta a todos los componentes de un grupo humano de trabajo, en donde los derechos y la dignidad de las personas podrían estar en peligro, por la dinámica misma de las relaciones humanas.



Este análisis permite estudiar las relaciones entre los subordinados y sus correspondientes jefes, como también los vínculos establecidos entre los pares o grupos de colaboradores enfrentados entre sí.

La dignidad humana como derecho fundamental se ve en tela de juicio al enfrentarse con otro derecho fundamental del hombre, que es el derecho al trabajo, en este ejercicio del derecho pueden verse afectados y ocasionar roces que dificultan la interacción saludable de las personas.

La preocupación por este tema se ha difundido mayormente por países europeos, mientras que en Latinoamérica se tienen pocos registros sistemáticos del acoso laboral (Pando et al., 2006, citado por Parra y Acosta, 2010, p. 15).

En el caso de Paraguay, se observan en publicaciones periodísticas cuestiones relacionadas al acoso sexual, como es el caso del jefe de Gabinete Municipal apartado de su cargo (Apartan a director luego de difundirse un video erótico, 2016) y otros tantos casos similares, pero el acoso sexual no es la única categoría que atenta a los derechos del trabajador; existen diferentes ámbitos en el que se puede ver afectada una persona en cuanto a su dignidad y sus derechos.

Otra situación es la falta de pagos de salarios a funcionarios de una municipalidad que son despedidos en caso de reclamo (Ciudad del Este: Se replican denuncias por despido injustificado y falta de pago, 2020).

Estas conductas son ejemplificantes para que otros empleados puedan abstenerse al reclamo, es por lo tanto, un tema que debe ser estudiado para determinar la presencia o no de mobbing o acoso.

Si se considera el trabajo de González y Rodríguez (2006) a través de su Cuestionario de Estrategias de acoso (LIPT-60), se determinan algunas categorías del acoso, entre ellas están: desprestigio laboral (DL), entorpecimiento del progreso (EP), incomunicación (BC), intimidación encubierta (IE), intimidación manifiesta (IM), desprestigio personal (DP) (pp. 28 - 30).

A partir del trabajo desarrollado por estos investigadores se puede entender que existen diferentes dimensiones para el acoso psicológico laboral, que pueden ser afectados en una o varias categorías; estos criterios que pueden ir desde el desprestigio hasta la agresión física, considera además la persecución, la obstrucción para el ascenso y el bloqueo de las comunicaciones.

Además pudieron establecer indicadores globales para determinar las estrategias de acoso psicológico, el índice global y el índice medio de acoso psicológico (González De Rivera y Rodríguez Abuín, 2006).

En la dinámica de las relaciones humanas se debe comprender que en las interacciones pueden darse este tipo de situaciones y la investigación no debe estar ajena a analizarla, comprenderla para buscar alternativas de solución a las problemáticas que puedan surgir.

Es por eso que este trabajo de investigación indaga el nivel de *mobbing* (acoso psicológico laboral) y la productividad de funcionario administrativos de una municipalidad del Departamento de Canindeyú en el año 2021; teniendo en cuenta los índices globales y medio, y cómo esto afecta en la productividad en el trabajo.

Para llevar a cabo esta investigación se toma como población de estudio a los funcionarios administrativos de una municipalidad del Departamento de Canindeyú en el año 2021; ya que este tema atañe a la gestión del recurso humano dentro de una entidad gubernamental. El acoso psicológico laboral se puede dar en cualquier grupo humano de trabajadores; todavía más tratándose de las presiones a las que están sometidos los entes



con gran influencia política.

Así como lo cita Estrada y Ramírez (2018): “el clientelismo del sistema político ha permitido la colonización del aparato estatal, promocionando relaciones... desiguales, asignación de puestos burocrático y distribución de recursos públicos a cambio de votos, desvirtuando los principios de la gestión pública municipal” ( p. 330).

En cuanto a la productividad se cita el trabajo realizado por Varela y otros (2013), que presenta algunas cuestiones relacionadas al acoso que afecta el desarrollo normal y las actividades laborales: los conflictos ocasionan la disminución en relación a la calidad del trabajo, que generan múltiples problemas en la organización y empeoran las condiciones del trabajo, llegando al cúmulo de elevar la incidencia laboral siniestral y al absentismo sobre el rendimiento; por lo tanto, acarrearán consecuencias en la productividad de la empresa.

Además, en la investigación realizada por Cantisano y otros (2006) se explica que la predominancia de valores laborales tales como: la competitividad y la eficacia sin importar el costo de estos, son factores propicios para la aparición del *mobbing*; incluso la posibilidad de que los umbrales de tolerancia sean elevados y por ende no consideren acoso o abuso ciertas conductas.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Es un estudio no experimental, transversal y descriptivo, presenta datos cuantitativos, puesto que procesa la información del cuestionario LIPT-60 con métodos estadísticos y datos cualitativos sobre la productividad en el trabajo con los resultados de la guía de entrevista

El cuestionario es un test estandarizado, denominado Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60), que es una modificación de *Leymann Inventory of Psychological Terrorization*, realizado por González y Rodríguez (2006).

La guía de entrevista es elaborada para esta investigación en base a las teorías analizadas, se determinaron las dimensiones y los indicadores; luego se pasó a la validación por expertos; se procedió a una prueba piloto para verificar el material, se realizaron algunos ajustes a fin de utilizar vocablos de mayor comprensión para el entrevistado.

La revisión de la literatura orientó la construcción de la siguientes dimensiones e indicadores sobre acoso y productividad, a partir de la misma de organizaron las preguntas de la guía de entrevista:

- Conflictos laborales: Disminución en relación a la calidad del trabajo. Múltiples problemas en la organización. Empeoran las condiciones del trabajo. Incidencia laboral siniestral. Absentismo sobre el rendimiento (Varela y otros, 2013).
- Valores laborales desvirtuados: Competitividad y eficacia sin importar costos. Umbrales de tolerancia elevados (Cantisano y otros, 2006)

La población en estudio está compuesta por 86 funcionarios administrativos de una municipalidad del Departamento de Canindeyú, cuya nómina fue facilitada por el encargado de comunicaciones del ente. La lista de funcionarios los agrupa en diferentes oficinas de la institución gubernamental.

La muestra para el primer instrumento está compuesta por 70 funcionarios administrativos, la misma se estableció mediante la participación voluntaria de cada individuo para realizar el test. Una muestra de participantes voluntarios, según la denominación asignada por Hernández y otros (2014): las personas acceden a participar del estudio en forma voluntaria, también son llamadas de muestras autoseleccionadas, ya

que los individuos responden al estudio mediante una invitación

En cuanto a la entrevista, participaron diez personas que tuvieron índices de acoso elevado, según el instrumento aplicado inicialmente, y que estuvieran dispuestas a participar de esa recolección de datos. Los datos para el cuestionario y la entrevista fueron recolectados en los primeros tres meses del segundo semestre del año 2021.

Para el procesamiento de los datos, se aplica las instrucciones indicadas por el instrumento de González y Rodríguez (2006), cuyos números son relacionados por puntuación de grupos normativos en una tabla de baremo, con su correspondiente escala que establecen los niveles. Las entrevistas son agrupadas por categorías y dimensiones, posteriormente analizadas e interpretadas, cuyos resultados son presentados en forma narrativa.

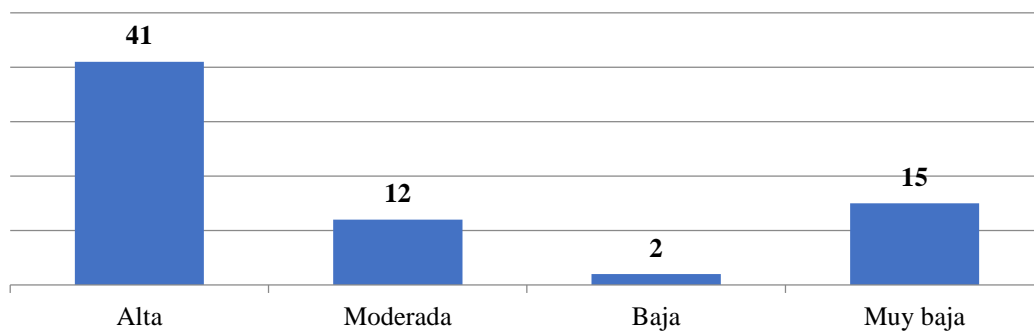
## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Índice global y medio de acoso psicológico laboral

En gráfico 1 se observan los resultados del IGAP (Índice global de acoso psicológico laboral) y en el gráfico 2 se registran los resultados del IMAP (Índice medio de intensidad de las estrategias de acoso psicológico experimentadas).

#### Gráfico 1

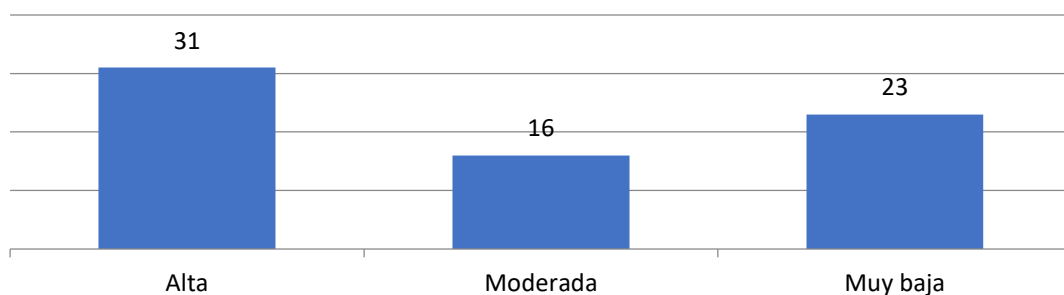
*Índice global del acoso psicológico laboral (IGAP)*



En cuanto al índice global el acoso psicológico laboral es alto, puesto que 41 individuos están en ese rango, 12 señalaron moderado, 2 bajo y 15 muy bajo.

#### Gráfico 2

*Índice medio de intensidad de las estrategias de acoso psicológico experimentadas (IMAP)*





En cambio, el índice medio presenta 31 individuos con nivel alto, 16 moderado, 0 bajo y 23 muy bajo. A pesar de eso, persisten los resultados con índices elevados de acoso o *mobbing*.

Esto permite interpretar que existe un alto grado de acoso psicológico en la entidad estatal estudiada y según la muestra que participó del estudio, más de la mitad presenta un nivel alto de acoso, con otra importante cantidad que dieron moderado al test.

Estos resultados permiten recomendar lo propuesto por González De Rivera y Rodríguez (2006) que explica que en casos como estos existe una “alta probabilidad de padecer acoso y se requiere una exploración individual más a fondo para valorar su caso, en riesgo de desarrollo de cuadro psicopatológico” (p. 32).

Yard y otros (2021) también explican que los factores estresantes del ambiente laboral están vinculados al trastorno emocional de la depresión, que la pronta identificación del acoso psicológico laboral ayuda a que el tratamiento se haga de forma oportuna, por lo tanto, favorece a la mejora la calidad de vida de los empleados.

Además, Morales y otros (2021) explican que en una entidad cuyo clima organizacional es tenso se predispone al acoso y disminuye del rendimiento en el trabajo; y que las consecuencias del acoso se pueden observar tanto psicológicamente como físicamente.

### **Productividad de funcionario administrativos**

En cuanto a la dimensión conflictos laborales, los entrevistados señalan que existe disminución de la calidad del trabajo cuando se dan casos de acoso psicológico laboral, los mismos señalan desgana, falta de motivación e incluso rabia por conflictos con superiores, como afirma una entrevistada: “A veces me gritan tanto que me siento muy mal y no tengo ganas ni de comer”, otro aclara “Me siento tan mal que me olvido de lo que estaba haciendo, solo me concentro en todo lo que me dijo”.

Los principales problemas son la falta de comprensión y ayuda, la indiferencia y los maltratos verbales, las misma ocasionan que haya un clima laboral desagradable, las metas cuestan más para ser logradas y el trabajo constituye una carga difícil de sobrellevar. Un entrevistado señala: “Cuando hay problemas yo quiero luego enfermarme para no venir”, otro también explica: “Parece que el ambiente de trabajo se vuelve tan tenso que es difícil continuar”.

En cuanto a los problemas de agresión física y daño patrimonial, los entrevistados señalan que los mismos no pasaron por esa situación, pero que algunas veces vieron ocasiones en que casi se agarraron a golpes, pero no pasó a mayores. En relación a las ausentismo y disminución en el rendimiento, explican que los mismos solo faltan por enfermedad, en cuanto al rendimiento, confirman que les afecta, porque les cuesta más finalizar las actividades.

En la dimensión de valores laborales desvirtuados se puede señalar que existe competitividad entre compañeros, a veces desleal, en especial, en época de campaña política, señalan que muchos son más favorecidos por ciertas personas. No dieron información relevante sobre la eficacia sin importar costos.

Esto concuerda con lo hallado por otras investigaciones, cuando explica que las posibles consecuencias organizacionales del acoso psicológico se han relacionado con un incremento en el ausentismo y una menor productividad tanto para las víctimas como para los grupos de trabajo donde tiene lugar el *mobbing* (Hoel, Einarsen y Cooper, 2003 citado por Einarsen y Hauge, 2006).



En cuanto a los umbrales de tolerancia, explican que hay mucho acoso, maltratos verbales e indirectas en el ambiente laboral, tanto entre compañeros como de parte de los jefes y que hace más difícil realizar las tareas o comprender cuando alguien está pasando mal por algún caso de acoso psicológico laboral. Un entrevistado afirma: “A mí todos luego me hinchán, por mi peso, mi falta de cabello, a veces, no les hago caso, pero otras veces me molesta mucho”; otro sostiene: “Casi todos los jefes están de mal humor siempre, otras veces la gente que viene luego de afuera te grita y vos no tenés la culpa”. Y otro opina: “Yo pienso que si se cambia algunas cosas podemos mejorar y tener un buen ambiente de trabajo”

Esto se puede relacionar con las recomendaciones de Trujillo y otros (2007) que sostienen que el éxito de una organización se logra mediante estrategias adecuadas de la cultura organizacional, la misma puede orientar la forma en que los colaboradores perciben a la empresa y genera en ellos emociones, actitudes y conductas laborales que se corresponde a las metas de una institución.

## CONCLUSIÓN

En cuanto a los índices global y medio de *mobbing*, se observa un nivel elevado de acoso considerando los resultados obtenidos en alto y moderado, en IGAP totalizan 53 de 70 individuos; en IMAP 47 de 70; los datos permiten inferir que existe un alto grado de acoso psicológico en la entidad estatal estudiada.

Los datos recogidos en las entrevistas concuerdan en señalar que la productividad disminuye ante los casos de *mobbing*, puesto que los individuos que sufren acoso psicológico laboral explican que se encuentran desmotivados, sin ganas de trabajar, les afectan los gritos y las actitudes negativas vividas o propiciadas en el ambiente laboral, se puede observar que existe una cultura de maltrato, puesto que los umbrales de tolerancia son muy altos y pueden afectar a los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Diario ABC Color. (2016) Recuperado de <https://www.abc.com.py/edicion-impresa/locales/apartan-a-director-luego-de-difundirse-un-video-erotico-1508085.html>.
- Cantisano, G. T., Depolo, M. y Domínguez, J. F. M. (2007). Acoso laboral: Meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 88–94.
- Diario Última Hora. (2020). Recuperado de <https://www.ultimahora.com/ciudad-del-este-se-repican-denuncias-despido-injustificado-y-falta-pago-n2876206.html>
- Einarsen, S. y Hauge, L. J. (2006). *Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 251-273.
- Estrada, A. P. y Ramírez, R. R. (2018). Clientelismo político en la gestión pública: Características y consecuencias como forma de dominación política. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 330-355.
- González De Rivera, J. L. y Rodríguez Abuín, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: Un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R. *González De Rivera y Revuelta, J. L., & Rodríguez Abuín, M. (20)Journal of Work and Organizational Psychology*, 397-412.
- González, D. y Graña, J. L. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicorhema*, 288-293.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.





- Morales, J., Ayala, J. L., Careaga, A. y Nieves, I. R. (2021). Acoso psicológico laboral (Mobbing) y su impacto en el clima y desempeño laboral en maestros del sistema público de enseñanza del área sur de Puerto Rico. *MLS PSYCHOLOGY RESEARCH*: 79-98.
- Parra, L. y Acosta, M. (2010). La investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de la educación superior y de la salud. Una revisión sistemática. *Entramado*, 158-172.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2002). La incidencia del Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Resultados del barómetro Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral. *Lan Harremanek* 7, 35-62.
- Trujillo, M. M., Valderrabano, M. y Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 71-91.
- Varela, O., Puhl, S. y Izcurdia, M. (2013). Clima laboral y *mobbing* Anuario de Investigaciones, 23-26
- Yard, M. L., Terry, M. A. y Sarduy, M. S. (2021). La depresión como consecuencia del acoso psicológico laboral. *MediCiego*, 26 (4), Recuperado de <http://www.revmediciego.sld.cu/index.php/mediciego/article/view/2261>.