



Construyendo universidades saludables: Claves psicosociales para erradicar el acoso laboral

¹Neidy Zenaida Domínguez Pineda, ²Lucia Granados Alós, ³Claudio Payá Santos, ⁴Ana Jiménez Perianes, ⁵Juan Carlos Fernández Rodríguez

¹Valencia International University, Spain

neidy.z.dominguez@professor.universidadviu.com, <https://orcid.org/0000-0002-8574-2606>

²Valencia International University, Spain

lgranados@universidadviu.com, <https://orcid.org/0000-0002-8620-8333>

³Valencia International University, Spain

claudio.paya@professor.universidadviu.com, <https://orcid.org/0000-0002-1908-9960>

⁴Universidad San Pablo CEU

a.jimenezp@ceu.es, <https://orcid.org/0000-0002-0769-9294>

⁵Mid Atlantic University, Spain

juancarlos.fernandez@pdi.atlanticomedio.es, <https://orcid.org/0000-0003-3312-861X>

Abstract: El entorno laboral, por su propia naturaleza, es un espacio de constante interacción interpersonal que puede convertirse en un factor de riesgo significativo para la salud psicológica. Entre los riesgos psicosociales más serios se encuentra la violencia en el trabajo, la cual puede adoptar múltiples formas y tener repercusiones tanto a nivel individual como organizacional. Este fenómeno incluye tanto la violencia física como la psicológica, y puede surgir en el interior del espacio laboral —entre colegas, entre empleados de distintas empresas que comparten un mismo entorno, o entre trabajadores y empleadores—, así como en situaciones externas que involucren a clientes, usuarios o personas ajenas a la organización. Desde una perspectiva psicológica, resulta fundamental analizar, comprender y abordar estos riesgos con el fin de prevenir su aparición y reducir sus consecuencias. La violencia laboral no solo menoscaba el bienestar emocional de quienes la padecen, sino que también altera el clima organizacional, afectando negativamente la dinámica interna y disminuyendo la productividad. Por ello, es crucial implementar estrategias eficaces que fomenten ambientes de trabajo seguros y saludables, con un enfoque centrado en la prevención, corrección y, siempre que sea posible, eliminación de estos riesgos.

Keywords: Mobbing, universidad, acoso laboral, agresión laboral.

Received: 09 Aug 2024

Revised: 24 Aug 2024

Accepted: 25 Sep 2024

1. INTRODUCCIÓN

En el seno de cualquier organización que opere bajo condiciones adecuadas, el clima organizacional debería propiciar que los comportamientos de sus miembros se guíen por principios éticos, favoreciendo así la autorrealización personal. Sin embargo, esta expectativa no siempre se ve cumplida. De hecho, en numerosos contextos, las organizaciones se han transformado en escenarios propicios para la aparición, mantenimiento y agravamiento del conflicto laboral (Pérez y Rodríguez, 2016).

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2022), se entiende por violencia laboral cualquier manifestación de abuso, amenaza o agresión —física o psicológica— sufrida por un trabajador en relación directa con su actividad profesional, y que represente un riesgo, explícito o implícito,

para su seguridad, bienestar o salud física y/o mental. Esta violencia puede adoptar formas físicas (agresión directa o daños a la propiedad del trabajador o de la organización) o psicológicas (intimidación, amenazas, hostigamiento verbal o emocional, entre otras). Dependiendo de su origen y características, la violencia laboral puede clasificarse como violencia ocupacional tipo I, II o III, o bien como acoso moral, sexual o por razón de discriminación (Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales, 2023).

2. CONCEPTO

El estudio del acoso laboral o mobbing tiene sus raíces en la obra pionera de Brodsky (1976), quien abordó esta problemática en el contexto de los efectos psicosociales derivados de las condiciones laborales adversas. Su análisis se centró en los trabajadores expuestos a entornos de alta siniestralidad, fatiga física extrema, monotonía en las tareas, largas jornadas laborales y elevado estrés ocupacional (Morales, 2016). A pesar de su relevancia, los trabajos iniciales de Brodsky —desarrollados desde una perspectiva socio médica— no lograron un reconocimiento inmediato en la literatura científica, debido en parte a la insuficiente diferenciación entre estrés laboral generalizado y situaciones de acoso sistemático (Ares y Ortega, 2018).

El término "mobbing" tiene su origen en el siglo XIX, cuando se utilizaba para describir el comportamiento agresivo colectivo de animales hacia un individuo. Konrad Lorenz, desde la etología, lo definió como el ataque coordinado de miembros más débiles de una especie hacia un individuo más fuerte (Lorenz, 1973). En el ámbito humano, Leymann (1996) distinguió entre el "bullying", propio del entorno escolar, y el "mobbing", reservado para el contexto laboral, conceptualizándolo como una forma específica de violencia sistemática (Giner y Delgado, 2017).

Desde una perspectiva psicológica, el mobbing puede definirse como un patrón persistente de conductas hostiles e intimidatorias dirigidas a un trabajador, provenientes de una figura de autoridad o de un grupo de iguales con quienes existe una relación de subordinación implícita. Estas conductas incluyen desde la descalificación de competencias hasta la sobrecarga deliberada de tareas inalcanzables, pasando por agresiones simbólicas como la exclusión, la difamación o el trato vejatorio (Baron et al., 2003).

En el ámbito jurídico español, el artículo 173.1 del Código Penal español contempla el acoso laboral dentro de los supuestos de trato degradante, estableciendo penas de prisión para quienes, en el contexto de relaciones laborales o funcionariales, y abusando de su posición de superioridad, ejerzan de forma reiterada actos humillantes que atenten gravemente contra la dignidad de la víctima.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) define el acoso laboral como una conducta sistemática, verbal o psicológica, repetida o persistente, que tiene lugar en el entorno de trabajo y cuya finalidad es herir, humillar, ofender o intimidar a una persona o grupo.

Piñuel (2003) caracteriza el acoso laboral como una forma continua de maltrato verbal y psicológico ejercido con la intención de provocar la destrucción psicológica de la víctima y su eventual exclusión de la organización. En este sentido, el mobbing se reconoce como un riesgo psicosocial emergente, vinculado a las dinámicas interpersonales propias de los entornos organizacionales contemporáneos, especialmente en el sector servicios, donde la interacción con terceros externos a la organización es frecuente.

Entre los principales elementos estructurales del acoso laboral se identifican los siguientes (Piñuel, 2003; González-Trijueque y Grana, 2016):

- **Asimetría de poder:** aunque no siempre se manifiesta en una jerarquía formal, existe una desproporción real o percibida en la capacidad de uno de los actores para influir, imponer o manipular al otro. Esta diferencia puede ser de origen vertical (superior-subordinado) u horizontal (entre iguales), y frecuentemente se sustenta en factores informales como la antigüedad, las redes internas o el apoyo institucional.
- **Intencionalidad:** el comportamiento del agresor, aunque no siempre explícito, busca dañar psicológicamente a la víctima, degradar su autoestima o provocar su exclusión. En ocasiones, esta intención se disfraza mediante conductas aparentemente neutras, lo que dificulta su identificación y denuncia.

- Persistencia y sistematicidad: el acoso laboral no se manifiesta como un incidente aislado, sino como un patrón de conductas repetidas en el tiempo, mantenidas durante semanas, meses o incluso años. Esta continuidad es la que convierte el conflicto en un proceso destructivo para la víctima.
- Desigualdad en la capacidad de respuesta: la víctima carece de recursos, respaldo institucional o estrategias eficaces para frenar el proceso de hostigamiento, lo que la sitúa en una posición de vulnerabilidad progresiva.
- Naturaleza psicosocial de las conductas: las estrategias de acoso rara vez adoptan formas de violencia física explícita. Por el contrario, se caracterizan por un repertorio de agresiones indirectas, simbólicas y psicológicas: aislamiento, ridiculización, difusión de rumores, asignación de tareas denigrantes, sabotaje del trabajo, deslegitimación ante terceros o vigilancia excesiva.

En cuanto a la tipología del acoso laboral, Piñuel y Oñate (2002) proponen una clasificación basada en el tipo de relación jerárquica entre agresor y víctima, distinguiendo tres formas principales: acoso descendente (bossing), horizontal y ascendente.

3. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADOS AL ACOSO LABORAL

El acoso laboral no puede entenderse exclusivamente como un fenómeno individual, sino que debe analizarse desde una perspectiva organizacional y psicosocial. La investigación empírica ha identificado múltiples factores de riesgo que aumentan la probabilidad de que se desencadenen procesos de hostigamiento en el entorno de trabajo (Nielsen y Einarsen, 2012). Estos factores pueden agruparse en tres niveles: organizacionales, interpersonales e individuales.

3.1 Factores organizacionales

- Estilos de liderazgo autoritarios o laissez-faire: un liderazgo coercitivo, hostil o indiferente puede favorecer climas de impunidad donde el acoso se tolera o incluso se promueve. El estilo laissez-faire, caracterizado por la inacción del líder ante conflictos, también se ha vinculado a un aumento del acoso (Hoel et al., 2010).
- Estructuras jerárquicas rígidas o ambiguas: organizaciones altamente jerarquizadas con escasa participación de los trabajadores en la toma de decisiones pueden facilitar la aparición de conductas abusivas. De igual modo, la ambigüedad en la definición de funciones y roles puede dar lugar a disputas de poder.
- Cultura organizacional tóxica: en ambientes laborales donde se valoran la competitividad extrema, el individualismo o la obediencia acrítica, es más probable que se instauren dinámicas perversas que fomenten el acoso como mecanismo de control o exclusión.
- Falta de protocolos o mecanismos de prevención y gestión de conflictos: la ausencia de canales institucionales eficaces para abordar las quejas y conflictos interpersonales contribuye a la cronificación del problema.

3.2 Factores interpersonales

- Conflictos mal gestionados: diferencias no resueltas en los equipos de trabajo pueden evolucionar hacia conductas hostiles si no se interviene a tiempo. El acoso puede emerger como una forma disfuncional de resolver tensiones interpersonales.
- Competencia intraorganizacional: en entornos donde los recursos son limitados (promociones, estabilidad laboral, reconocimiento), pueden surgir estrategias destructivas para desestabilizar a otros trabajadores percibidos como amenazas.
- Conformación de subgrupos excluyentes: las dinámicas de afiliación y rechazo dentro de los grupos laborales pueden generar fenómenos de marginación, estigmatización y acoso hacia personas que no encajan en la norma implícita del grupo.

3.3 Factores individuales

Aunque no se debe responsabilizar a las víctimas del acoso, ciertas características individuales pueden incrementar la vulnerabilidad o la probabilidad de ser blanco de hostigamiento:

- Diferencias personales o sociales: pertenecer a minorías (por género, edad, etnia, orientación sexual, discapacidad, etc.) puede aumentar el riesgo de ser objeto de discriminación y acoso.
- Perfil profesional destacado: trabajadores con alto rendimiento, iniciativa o carisma pueden generar celos o amenazas en entornos competitivos o mediocres.
- Estilo relacional: personas con escasas habilidades sociales, elevada necesidad de aprobación o rasgos de sumisión pueden tener más dificultades para poner límites a conductas abusivas o para buscar apoyo.

4. CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DEL ACOSO LABORAL

El acoso laboral constituye un estresor crónico y prolongado que puede tener consecuencias devastadoras para la salud mental de quienes lo padecen. A diferencia de otros estresores laborales, el mobbing atenta directamente contra la identidad, la autoestima y el sentido de pertenencia del individuo dentro del grupo social que representa su entorno de trabajo. Las investigaciones en el ámbito de la psicología clínica y de la salud ocupacional han documentado una amplia gama de consecuencias psíquicas, conductuales y psicosomáticas (Einarsen y Nielsen, 2015).

4.1 Trastornos afectivos

La sintomatología depresiva es una de las manifestaciones más frecuentes y persistentes entre las víctimas de acoso laboral. Estudios longitudinales han mostrado una elevada prevalencia de síntomas como anhedonia, tristeza persistente, desesperanza, llanto fácil, fatiga emocional e ideación suicida (Nielsen et al., 2014). En casos crónicos, el mobbing puede ser un factor desencadenante o mantenedor de trastornos depresivos mayores, especialmente cuando se acompaña de aislamiento social y pérdida del empleo.

4.2 Trastornos de ansiedad

Las víctimas suelen desarrollar síntomas compatibles con trastornos de ansiedad generalizada, ataques de pánico y, en algunos casos, trastorno de estrés postraumático (TEPT), particularmente cuando el acoso ha sido prolongado, humillante y ha tenido consecuencias tangibles como la pérdida del puesto o la degradación profesional (Matthiesen y Einarsen, 2004). Las reexperimentaciones, hipervigilancia, evitación y disociación pueden formar parte del cuadro clínico.

4.3 Trastornos psicosomáticos y afectación física

El estrés mantenido genera una hiperactivación del eje hipotalámico-hipofisario-adrenal, con consecuencias fisiológicas como trastornos del sueño, cefaleas tensionales, problemas gastrointestinales, disfunciones cardiovasculares y alteraciones inmunológicas (Kivimäki et al., 2003). Estos síntomas no solo deterioran la calidad de vida del trabajador, sino que también dificultan el diagnóstico, ya que a menudo se presentan en consultas de atención primaria sin que el paciente relacione directamente sus dolencias con el entorno laboral.

4.4 Alteraciones en la autoestima y la identidad

El trabajo es un componente central en la identidad adulta, por lo que ser objeto de acoso en este contexto puede generar una profunda crisis del autoconcepto. Las víctimas suelen experimentar sentimientos de inutilidad, culpa, vergüenza y desvalorización personal. En muchos casos, este deterioro de la autoestima persiste incluso tras la finalización de la situación de acoso, configurando un cuadro de trauma complejo (Hershcovis y Reich, 2013).

4.5 Consecuencias conductuales y sociales

Es común la aparición de conductas de evitación, retraimiento social, consumo problemático de sustancias o conductas autolesivas como intentos suicidas o abandono de la vida laboral activa. El acoso también impacta en las relaciones familiares y afectivas, al erosionar los vínculos de apoyo social y generar una sobrecarga emocional en el entorno cercano.

4.6 Impacto en la trayectoria laboral

Las víctimas de acoso, incluso cuando logran salir del entorno hostil, pueden quedar marcadas por una “huella psíquica” que condiciona su desempeño y expectativas en futuros contextos laborales. Es frecuente observar dificultades para reincorporarse al trabajo, pérdida de motivación, miedo a nuevas relaciones profesionales y menor rendimiento.

5. EVALUACIÓN PSICOLÓGICA EN CASOS DE ACOSO LABORAL

La evaluación psicológica en contextos de acoso laboral representa un proceso complejo que debe integrar herramientas clínicas, psicométricas y contextuales, con el fin de establecer no solo la presencia de daño psicológico, sino también su posible relación causal con el entorno laboral hostil. Desde una perspectiva forense y clínica, esta evaluación requiere rigurosidad metodológica, sensibilidad ética y formación específica en psicología del trabajo y la salud mental ocupacional (López-Cabarcos et al., 2014).

5.1 Entrevista clínica estructurada

La entrevista clínica constituye el primer paso en el proceso de evaluación. Debe recoger información detallada sobre la historia laboral del sujeto, el contexto organizacional, las características de los hechos denunciados (frecuencia, duración, tipo de conductas, relación jerárquica entre víctima y acosador, presencia de testigos, reacciones institucionales), así como la evolución de la sintomatología. Es importante evaluar el impacto subjetivo percibido por la víctima, las estrategias de afrontamiento utilizadas y los recursos de apoyo social disponibles. El uso de guías estructuradas o semiestructuradas permite una mayor objetividad y consistencia en la recolección de datos (Dujo y González-Trijueque, 2022).

5.2 Instrumentos psicométricos

La administración de pruebas psicométricas validadas aporta objetividad a la evaluación. Se recomienda utilizar baterías que incluyan:

- Cuestionarios de evaluación del acoso: tales como el *Leymann Inventory of Psychological Terror* (LIPT) o el *Negative Acts Questionnaire* (NAQ-R), que permiten identificar conductas hostiles y su frecuencia.
- Inventarios clínicos: como el *Beck Depression Inventory-II* (BDI-II), el *State-Trait Anxiety Inventory* (STAI), o el *Symptom Checklist-90-R* (SCL-90-R), útiles para valorar la gravedad de síntomas emocionales.
- Pruebas de personalidad y afrontamiento: por ejemplo, el *MMPI-2*, el *16PF*, o el *COPE Inventory*, pueden ayudar a contextualizar las respuestas psicológicas y descartar vulnerabilidades previas o comorbilidades relevantes.

5.3 Evaluación del nexo causal

Establecer la relación causal entre el acoso y el daño psicológico implica analizar la secuencia temporal de los acontecimientos, la ausencia de antecedentes psicopatológicos significativos, la especificidad de los síntomas en relación al entorno laboral y su evolución en función de la exposición al estresor. En contextos forenses, es fundamental aplicar el principio de razonabilidad y emplear modelos explicativos basados en evidencia empírica y clínica (Vázquez-Rojas, 2015).

5.4 Evaluación pericial

En los casos que derivan en procesos judiciales o administrativos, el psicólogo puede ser requerido como perito. En este contexto, la evaluación debe contemplar los principios de imparcialidad, objetividad,

fundamentación técnica y claridad en la presentación de conclusiones. El informe pericial debe diferenciar entre la descripción clínica, el análisis del daño psicológico, el posible nexo con el contexto laboral y las recomendaciones terapéuticas o preventivas.

5.5 Consideraciones éticas

La evaluación de víctimas de acoso laboral requiere una actitud empática, sin caer en la sugestión o sobreinterpretación de los datos. Es imprescindible garantizar el consentimiento informado, la confidencialidad, el respeto por la dignidad de la persona y la comunicación clara de los límites del rol evaluador. El psicólogo debe estar atento a posibles simulaciones, pero también evitar actitudes defensivas que deslegitimen el sufrimiento real del evaluado.

6. Intervención psicológica en víctimas de acoso laboral

La intervención psicológica en casos de acoso laboral requiere una aproximación integral que contemple no solo el abordaje de los síntomas psicopatológicos, sino también la restauración de la autoestima, la reconstrucción de la narrativa de la experiencia, y la recuperación del sentido de agencia personal. Las víctimas de acoso laboral suelen presentar alteraciones significativas en su autoconcepto, niveles elevados de ansiedad y depresión, trastornos psicosomáticos y, en algunos casos, características clínicas compatibles con el trastorno de estrés postraumático (PTSD). En consecuencia, la intervención debe ser flexible, sensible al contexto, y basada en modelos empíricamente validados (García-Izquierdo, 2020).

6.1 Objetivos terapéuticos

Los principales objetivos de la intervención psicológica en víctimas de acoso laboral incluyen:

- Aliviar los síntomas emocionales y somáticos.
- Restaurar el equilibrio cognitivo-emocional y promover estrategias de afrontamiento adaptativas.
- Favorecer la comprensión y resignificación de la experiencia vivida.
- Prevenir la cronificación del malestar psicológico.
- Facilitar la reintegración laboral o la toma de decisiones relacionadas con el entorno profesional.
- Promover el empoderamiento personal y social.

6.2 Modelos de intervención eficaces

Diversos enfoques han mostrado eficacia en el tratamiento del daño psicológico asociado al acoso laboral (Fernández y Liz, 2018). Entre los más utilizados se encuentran:

Terapia cognitivo-conductual (TCC): Considerada el enfoque de primera línea, permite identificar y reestructurar cogniciones disfuncionales asociadas al sentimiento de indefensión, culpa o desvalorización, así como entrenar habilidades de afrontamiento, asertividad y manejo del estrés.

Terapia centrada en el trauma: En casos de sintomatología postraumática significativa, técnicas como la desensibilización y reprocesamiento por movimientos oculares (EMDR) o la terapia de exposición prolongada pueden ser útiles para el procesamiento emocional de la experiencia.

Intervención psicodinámica breve: En pacientes con afectación del sentido del self, conflictos interpersonales o reactualización de patrones previos de victimización, puede ser pertinente un abordaje psicodinámico focalizado, que explore el significado del sufrimiento y favorezca la elaboración simbólica de la experiencia.

Intervención grupal y psicoeducación: El trabajo en grupo puede ser una herramienta valiosa para la validación emocional, la reconstrucción del vínculo social y la normalización del malestar. La psicoeducación acerca del acoso laboral, sus efectos psicológicos y los recursos de afrontamiento, permite empoderar a la víctima y reducir sentimientos de aislamiento o culpabilidad.

6.3 Intervención en crisis y apoyo inicial

En las fases iniciales, especialmente cuando la víctima se encuentra en situación de crisis aguda, es fundamental brindar contención emocional, estabilización cognitiva y acompañamiento en la toma de decisiones. El enfoque debe ser práctico y centrado en la seguridad psicológica, priorizando la validación emocional, la identificación de recursos personales y sociales, y la disminución del malestar inmediato.

6.4 Aspectos psicojurídicos y laborales

La intervención puede incluir también el acompañamiento psicológico en procesos judiciales o administrativos, la preparación para comparecencias legales y la gestión del estrés derivado de la exposición a nuevas situaciones de revictimización institucional. Es esencial, asimismo, colaborar con servicios sociales, médicos y jurídicos para ofrecer una respuesta coordinada y ajustada a las necesidades individuales.

6.5 Evaluación del cambio y seguimiento

El proceso terapéutico debe incluir evaluaciones periódicas de la sintomatología y del grado de avance en los objetivos terapéuticos. Herramientas como entrevistas estructuradas, registros de progreso o escalas clínicas permiten monitorizar el efecto de la intervención. El seguimiento a medio plazo es recomendable, especialmente en los casos con alta afectación funcional o riesgo de recaída.

7. ACOSO LABORAL EN EL AMBIENTE UNIVERSITARIO

Un ambiente laboral hostil genera diversos conflictos interpersonales y relaciones negativas entre los trabajadores, afectando tanto su bienestar como su salud. El entorno universitario no es una excepción. Debido a sus características particulares, como la estructura jerárquica de las instituciones académicas y la estrecha interdependencia en las interacciones académicas, la universidad presenta una mayor susceptibilidad a la incidencia de acoso psicológico laboral. Este fenómeno ha sido identificado en diversos países (Gómez-Rodríguez, 2017).

Según Gamero (2011) y en conformidad con la Ley Orgánica de Universidades, se creó la Defensoría Universitaria como una entidad destinada a garantizar el respeto a los derechos y libertades de profesores, estudiantes y personal de administración y servicios. La erradicación del acoso laboral forma parte central de las funciones de esta institución, posicionándose como un recurso clave para abordar y resolver casos de este tipo.

En España, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) respalda esta figura, cuya misión es proteger los derechos y libertades de toda la comunidad universitaria. Aunque la figura del Defensor Universitario se introdujo oficialmente con la Ley Orgánica de Universidades de 2001, algunas universidades ya habían implementado esta figura previamente, consolidándola en el ámbito universitario español.

Por lo tanto, los defensores universitarios, independientemente de las denominaciones específicas que adopten, deben actuar como garantes de los derechos de toda la comunidad universitaria. Esto implica la tramitación de solicitudes provenientes de estudiantes, profesores y personal de administración y servicios.

El papel del Defensor Universitario es fundamental, ya que, conforme a lo establecido en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica de Universidades (LOU), le corresponde velar por el respeto a los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria. Además, desde un enfoque preventivo, cabe destacar la importante labor de las unidades y departamentos de igualdad y diversidad de las universidades, que han desempeñado un papel esencial en la prevención de conductas discriminatorias y de acoso (Fernández, 2021).

Como señala Carrillo (2020), el acoso en el ámbito universitario ha sido objeto de estudio por parte de numerosos investigadores en distintos países. Este fenómeno ha ganado relevancia gracias al esfuerzo de quienes han buscado desmitificar la idealización del entorno universitario. A menudo se percibe la

universidad como un espacio libre de violencia, donde se promueven el respeto, la tolerancia y la transmisión del conocimiento. Sin embargo, diversos estudios han evidenciado el lado más crudo y problemático de la violencia en las universidades e instituciones de educación superior.

Los estudios sobre acoso en las universidades han revelado la presencia de violencia de género en estas instituciones, mientras que otros se centran en la violencia docente o en el maltrato entre iguales jerárquicos (Luque y Liz, 2021). También existen investigaciones que analizan las condiciones laborales a las que se enfrentan los académicos y académicas universitarias. Estos estudios no solo abordan las condiciones laborales propias de cada universidad, sino también las relaciones personales, muchas de las cuales, aunque presentadas con intenciones aparentemente correctas y positivas, afectan negativamente el ambiente profesional y social entre los docentes. Nos referimos a las interacciones entre grupos de interés o individuos que pueden causar daño psicológico y físico a sus colegas mediante la difusión de rumores, chismes, insultos, descalificaciones, humillaciones y otras formas de violencia, que a menudo resultan en daños irreparables para la salud física y psicológica de muchos académicos.

En el contexto español, existen los denominados informes Cisneros. Los informes Cisneros en España son estudios que analizan el problema del acoso laboral en diversos sectores, incluyendo el ámbito universitario y la Administración Pública. Estos informes se desarrollan a través de instrumentos de opinión, conocidos como barómetros, que recopilan las percepciones y experiencias de los trabajadores sobre el acoso psicológico y moral en el lugar de trabajo. Inicialmente, los informes Cisneros se realizaron entre los trabajadores de la Comunidad de Madrid y, posteriormente, se extendieron a otras áreas como la Universidad de Alcalá y las instituciones de la Administración Pública. Su objetivo es identificar la prevalencia del acoso laboral, las condiciones que lo favorecen y las consecuencias para los trabajadores, proporcionando una base para la intervención y mejora en los entornos laborales. Los informes han mostrado que el entorno universitario, debido a sus características específicas y estructuras jerárquicas, es especialmente susceptible al acoso. Además, los resultados han revelado que las mujeres son particularmente afectadas por este fenómeno, y que los responsables del acoso suelen ser superiores jerárquicos y compañeros de trabajo (Piñuel, 2021).

El análisis de los informes Cisneros ha sido crucial para la visibilización del acoso laboral en España, contribuyendo a la implementación de medidas para prevenir y erradicar este tipo de situaciones en diversos contextos laborales.

De manera más concreta, un informe realizado en varias universidades públicas (Piñuel, 2021) revela que la tasa de prevalencia de acoso laboral entre el Personal Docente e Investigador (PDI) y el Personal de Administración y Servicios (PAS) que respondió al cuestionario se sitúa entre el 40% y el 50%. El informe señala que el 51% del profesorado experimenta hostigamiento psicológico o moral, con un 60% de los afectados siendo mujeres (Giner y Delgado, 2017). En cuanto a los responsables del acoso, el 42% son superiores jerárquicos y el 40% son compañeros de trabajo. Además, el 30% de los profesores afectados sufren daños físicos o psíquicos graves como consecuencia del acoso (Palacio y Liz, 2022).

Rojas-Solis et al. (2019) realizaron una revisión sistemática centrada en la presencia de mobbing entre los trabajadores universitarios. Es importante destacar que en la mitad de los estudios se encontraron incidencias de acoso laboral en el personal universitario superiores al 30%, mientras que en la otra mitad se reportaron incidencias inferiores al 20%. Sin embargo, los mismos estudios sugieren que estas diferencias pueden ser atribuibles a diversas causas, como las distintas formas de definir el fenómeno del acoso, las cuales dependen del contexto específico en el que se presente. Esto resalta la complejidad y la variabilidad del fenómeno, que puede ser influenciado por factores organizacionales y culturales particulares de cada institución.

A partir de estas revisiones y los estudios previos, se puede concluir que el entorno universitario ofrece condiciones tanto organizacionales como individuales que favorecen el desarrollo del acoso psicológico en el trabajo. Además, se identifican limitaciones significativas en la comprensión de este fenómeno, especialmente en lo que respecta a los factores organizacionales, así como a las consecuencias para la salud y los aspectos jurídicos del acoso.

Diversas investigaciones han evidenciado que las conductas de acoso laboral más frecuentes en el ámbito universitario incluyen la exclusión social, la desvalorización del esfuerzo individual, la retención o manipulación de información relevante, el menosprecio de los logros obtenidos, la invalidación del criterio personal y la obstrucción intencional de las actividades laborales. Desde una perspectiva psicológica, estas conductas representan formas de agresión interpersonal que afectan directamente la autoestima, la autoeficacia y el sentido de pertenencia de las víctimas dentro del entorno laboral. Resulta relevante destacar que, según los estudios, estas dinámicas tienden a ser homogéneas entre hombres y mujeres, lo cual sugiere que el acoso laboral opera como un fenómeno transgénero, influenciado más por factores organizacionales y de poder que por diferencias de género per se.

En términos generales, la evidencia respecto a qué grupo profesional presenta mayores índices de acoso en la universidad —ya sea el personal docente o el administrativo— es contradictoria. Sin embargo, cuando se analizan las particularidades psicosociales de cada colectivo, parece que el profesorado experimenta con mayor frecuencia formas sutiles de acoso, tales como la exclusión social, la retención de información o la invalidación de opiniones. Desde la psicología social, estas formas de agresión indirecta son especialmente dañinas, pues erosionan el capital psicológico del individuo y fomentan sentimientos de aislamiento y desvalorización. Además, el acoso grupal, que es el predominante en este contexto, amplifica el impacto emocional y dificulta la capacidad de afrontamiento, al eliminar las redes de apoyo natural dentro del grupo (Liz, 2018).

Respecto a la dirección del acoso, la literatura indica que el acoso descendente —perpetrado por superiores jerárquicos hacia subordinados— es el más común. Sin embargo, también se han documentado altos índices de acoso horizontal, entre compañeros, y acoso ascendente, protagonizado por subordinados hacia sus superiores. Desde un enfoque psicológico, estos patrones reflejan un ambiente laboral caracterizado por relaciones disfuncionales, conflicto intergrupal y disrupción en la comunicación, que generan estrés crónico y afectan negativamente la salud mental y el bienestar emocional de los afectados. Contrariamente a creencias populares, los datos refutan la idea de que el personal administrativo sea el grupo más vulnerable ni que el acoso se concentre exclusivamente en personas con baja formación profesional, destacando en cambio una mayor incidencia en personal académico con alto nivel formativo o desempeño sobresaliente. Esto puede interpretarse como un fenómeno de hostilidad intergrupal y competencia, en el que la intimidación funciona como mecanismo de exclusión o control frente a quienes representan una amenaza al statu quo (Liz, 2020).

En este sentido, resulta imprescindible profundizar en el análisis de variables organizacionales que propician el acoso, tales como la cultura institucional, la gestión deficiente de conflictos y estructuras jerárquicas rígidas. Comprender estas dinámicas desde un enfoque sistémico es fundamental para diseñar protocolos de prevención e intervención eficaces que integren aspectos psicológicos, legales y sociales. La sensibilidad del fenómeno demanda además una mejora en los instrumentos de medición, con muestras más representativas y métodos que minimicen el sesgo del autodiagnóstico, facilitando evidencias sólidas para una comprensión integral.

Cabe señalar que los datos actuales, mayormente obtenidos a partir de reportes subjetivos de las víctimas, pueden estar sujetos a sesgos de percepción y memoria, lo que exige diversificar fuentes y métodos de investigación. Asimismo, es prioritario ampliar el alcance a instituciones privadas para capturar la complejidad del fenómeno en distintos contextos organizacionales.

Desde una perspectiva clínica y organizacional, el acoso se manifiesta como un estresor psicosocial que compromete el rendimiento, genera desgaste emocional y puede derivar en trastornos psicológicos como ansiedad, depresión o burnout. Por ello, la intervención activa por parte de las instituciones es una obligación ética y funcional. Implementar procedimientos ágiles, claros y ajustados al marco legal es esencial para proteger a las víctimas y promover un clima laboral saludable. Los protocolos deben asegurar el respeto, la confidencialidad, la diligencia en la resolución, el derecho a la defensa, la reparación del daño y la prohibición de represalias, garantizando así la integridad física y emocional de los afectados (Rodríguez et al., 2023)

Adicionalmente, desde la psicología organizacional se enfatiza la importancia de promover una cultura basada en la transparencia, el respeto mutuo y la colaboración, que fomente canales efectivos de comunicación y mecanismos para la resolución constructiva de conflictos. Estas estrategias contribuyen a prevenir la escalada de conductas abusivas y a fortalecer la resiliencia individual y colectiva dentro de la comunidad universitaria.

Finalmente, en el contexto específico de las instituciones de educación superior, la creación de un clima laboral positivo tiene repercusiones directas en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Un ambiente libre de tensiones y conflictos interpersonales favorece la salud mental y el bienestar de todos sus miembros, optimizando el desempeño académico y profesional. Así, el abordaje psicológico del acoso laboral no solo protege a las víctimas, sino que contribuye a la excelencia institucional y al desarrollo integral de la comunidad universitaria.

8. Conclusiones y discusión

Diversas investigaciones han evidenciado que las conductas de acoso laboral más frecuentes en el ámbito universitario incluyen la exclusión social, la desvalorización del esfuerzo individual, la retención o manipulación de información relevante, el menosprecio de los logros obtenidos, la invalidación del criterio personal y la obstrucción intencional de las actividades laborales. Desde una perspectiva psicológica, estas conductas representan formas de agresión interpersonal que afectan directamente la autoestima, la autoeficacia y el sentido de pertenencia de las víctimas dentro del entorno laboral. Resulta relevante destacar que, según los estudios, estas dinámicas tienden a ser homogéneas entre hombres y mujeres, lo cual sugiere que el acoso laboral opera como un fenómeno transgénero, influenciado más por factores organizacionales y de poder que por diferencias de género per se (Payá y Delgado, 2021).

Es importante destacar el aumento documentado de casos de acoso descendente hacia hombres desde niveles directivos, aunque todavía no iguala la prevalencia del acoso de género dirigido hacia mujeres (Luque y Liz, 2021). Desde una perspectiva psicológica, estas conductas reflejan dinámicas de poder y dominación basadas en la jerarquía organizacional, que se manifiestan en abuso de autoridad y violencia psicológica. Las víctimas experimentan un deterioro significativo de su autoestima, motivación y salud emocional, factores clave para el desempeño laboral y la satisfacción personal (Delgado y Liz, 2022).

En este sentido, resulta imprescindible profundizar en el análisis de variables organizacionales que propician el acoso, tales como la cultura institucional, la gestión deficiente de conflictos y estructuras jerárquicas rígidas (Payá et al, 2023). Comprender estas dinámicas desde un enfoque sistémico es fundamental para diseñar protocolos de prevención e intervención eficaces que integren aspectos psicológicos, legales y sociales. La sensibilidad del fenómeno demanda además una mejora en los instrumentos de medición, con muestras más representativas y métodos que minimicen el sesgo del autodiagnóstico, facilitando evidencias sólidas para una comprensión integral (Fernandez et al., 2023).

Cabe señalar que los datos actuales, mayormente obtenidos a partir de reportes subjetivos de las víctimas, pueden estar sujetos a sesgos de percepción y memoria, lo que exige diversificar fuentes y métodos de investigación. Asimismo, es prioritario ampliar el alcance a instituciones privadas para capturar la complejidad del fenómeno en distintos contextos organizacionales.

Desde una perspectiva clínica y organizacional, el acoso se manifiesta como un estresor psicosocial que compromete el rendimiento, genera desgaste emocional y puede derivar en trastornos psicológicos como ansiedad, depresión o burnout. Por ello, la intervención activa por parte de las instituciones es una obligación ética y funcional. Implementar procedimientos ágiles, claros y ajustados al marco legal es esencial para proteger a las víctimas y promover un clima laboral saludable. Los protocolos deben asegurar el respeto, la confidencialidad, la diligencia en la resolución, el derecho a la defensa, la reparación del daño y la prohibición de represalias, garantizando así la integridad física y emocional de los afectados.

Adicionalmente, desde la psicología organizacional se enfatiza la importancia de promover una cultura basada en la transparencia, el respeto mutuo y la colaboración, que fomente canales efectivos de comunicación y mecanismos para la resolución constructiva de conflictos. Estas estrategias contribuyen a

prevenir la escalada de conductas abusivas y a fortalecer la resiliencia individual y colectiva dentro de la comunidad universitaria.

Finalmente, en el contexto específico de las instituciones de educación superior, la creación de un clima laboral positivo tiene repercusiones directas en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Un ambiente libre de tensiones y conflictos interpersonales favorece la salud mental y el bienestar de todos sus miembros, optimizando el desempeño académico y profesional. Así, el abordaje psicológico del acoso laboral no solo protege a las víctimas, sino que contribuye a la excelencia institucional y al desarrollo integral de la comunidad universitaria.

9. Referencias bibliográficas

1. Ares, A. y Ortega, M. M. (2018). El acoso laboral en el ámbito sanitario. *Medicina Clínica*, 150(5), 198-201. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2017.06.034>
2. Baron, M., Munduate, L. y Blanco, M. J. (2003). La espiral del mobbing. *Papeles del Psicólogo*, 23(84), 71-82. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808408.pdf>
3. Carrillo, R. (2020). El acoso laboral: un monstruo que acecha a docentes de la Universidad de Guanajuato. *El Cotidiano*, 220, 18-32. <https://www.proquest.com/docview/2445995314?sourcetype=Scholarly%20Journals>
4. Delgado Morán, Juan. José. y Liz-Rivas, Lenny & (2022) Derecho penal y violencia de género en España. Algunas cuestiones a considerar. *Revista de Direito Brasileira*. Florianópolis, SC, v. 32.n. 12. p.330-343. Mai./Ago. <http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2358-1352/2022.v32i12.8560>
5. Dujo, V. y González-Trijueque, D. (2022). Revisión de Instrumentos en Español para Medir el Acoso Laboral: Su Utilidad en la Evaluación Pericial. *Anuario de Psicología Jurídica*, 32(1), 11-21. <https://doi.org/10.5093/apj2021a16>
6. Einarsen, S. y Nielsen, M. B. (2015). Workplace bullying as an antecedent of mental health problems: a five-year prospective and representative study. *International Archives of Occupational and Environmental Health* 88(2), 131-142. 10.1007/s00420-014-0944-7
7. Fernández Ramos, S. (2021). El marco legal de respeto en la comunidad universitaria. *Revista Rueda*, 6, 37-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9321875>
8. Fernández Rodríguez, J. C. & Liz Rivas, L. (2018). Tratamiento basado en resiliencia tras escenarios de exclusión social. Thomson Reuters/Aranzadi. p. 715-726. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14559643>
9. Fernández Rodríguez, J, C, Domínguez Pineda N, Z, Miralles Muñoz F, & Liz Rivas L. (2023). Conductas de riesgo y programas de prevención en adolescentes institucionalizados. *Cuadernos de RES PUBLICA en derecho y criminología*. (2), 42-56. <https://doi.org/10.46661/respublica.8286>
10. INSST. (2023). *Violencia en el trabajo*. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/violencia-en-el-trabajo>
11. Gamero, E. (2011). El acoso laboral en la universidad: consecuencias jurídicas y gestión de conflictos. *Temas Laborales*, 110, 91-125. [Dialnet-ElAcosoLaboralEnLaUniversidad-3711924.pdf](https://dialnet-elacoso laboral en la universidad-3711924.pdf)
12. García-Izquierdo, A. L. (2020). *Intervención psicosocial para una prevención de riesgos laborales inclusiva*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo
13. Giner Alegría, C. A., & Delgado Morán, J. J. (2017). Consideraciones criminológicas sobre el perfil del stalker y el acecho mediante ciberstalking. *Estudios en seguridad y defensa*, 12(24), 19-35. <https://doi.org/10.25062/1900-8325.250>
14. Gómez-Rodríguez, J. M. (2017). El acoso laboral en la universidad una perspectiva comparada entre Colombia, España y México. *Revista Jurídica de Derecho*, 6(7), 63-77. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2413-28102017000200005
15. González Trijueque, D. y Graña, J. L. (2016). Perfiles Victimológicos en Trabajadores Acosados en su Lugar de Trabajo: Niveles de psicopatología y burnout. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 22(2), 121-130. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4352428>

16. Hershcovis, M. S. y Reich, T. C. (2013). Integrating workplace aggression research: Relational, contextual, and method considerations. *Journal of Organizational Behavior*, 34(Suppl 1), 26–42. <https://doi.org/10.1002/job.1886>
17. Hoel, H., Glasø, L., Hetland, J. y Cooper, C. (2009). Leadership Styles as Predictors of Self-reported and Observed Workplace Bullying. *British Journal of Management*, 21(2), 453 – 468. 10.1111/j.1467-8551.2009.00664.x
18. Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales (2023). *Guía de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo*. <https://www.uam.es/uam/media/doc/1606939383642/guia-actuacion-situaciones-violencia-interna-en-trabajo.pdf>
19. Kivimäki, M., Virtanen, M., Vartia, M., Elovainio, M., Vahtera, J., Keltikangas-Järvinen, L. (2003). Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational Environmental Medicine*, 60(10):779-83. doi: 10.1136/oem.60.10.779.
20. Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>
21. Liz Rivas, L. (2020). Internalizing and externalizing behavior problems in the development of social competence in children, en Cuadernos de psicobiología de la agresión: educación y prevención. Universidad Complutense de Madrid. Dykinson. pp. 91-102. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14567810>
22. Liz-Rivas, Lenny (2018). Algunas bases neurológicas sobre la violencia y la agresión, “Conflictos y diplomacia, desarrollo y paz, globalización y medio ambiente “ coord. Thomson Reuters/Aranzadi, pp. 943-955. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14559664>
23. López-Cabárcos, M. A., Machado, A. I. y Vázquez, P. (2014). The Influence of Organizational Justice and Job Satisfaction on Organizational Commitment in Portugal's Hotel Industry. *Cornell Hospitality Quarterly* 56(3), 258-272. 10.1177/1938965514545680
24. Lorenz, K. (1972). *Sobre la agresión: el pretendido mal*. Siglo XXI.
25. Luque Juárez José, María, & Liz Rivas, Lenny. (2021). Factores ligados a la violencia de género, evaluados en la valoración policial del riesgo, en; “Vulnerabilidad de las víctimas desde la perspectiva de género. Una visión criminológica”. Dykinson, pp. 243-256. <https://doi.org/10.2307/j.ctv282jjsk.15>
26. Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 335–356. <https://doi.org/10.1080/03069880410001723558>
27. Morales Ramírez, María Ascensión. (2016). Aproximación al acoso laboral desde la legislación comparada. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 49(147), 71-98. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332016000300071&lng=es&tlng=es.
28. Nielsen, M. B. y Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309–332. <https://doi.org/10.1080/02678373.2012.734709>
29. Nielsen, R. O., Buist, I., Parner, E. T., Nohr, E. A., Sørensen, Lind. M. y Rasmunssen, S. (2014). Foot pronation is not associated with increased injury risk in novice runners wearing a neutral shoe: a 1-year prospective cohort study. *British Journal Sports Medicine*, 48(6), 440-447. 10.1136/bjsports-2013-092202
30. OIT. (2019). *Violencia y acoso en el mundo del trabajo*. <https://www.ilo.org/es/temas/violencia-y-el-acoso-en-el-mundo-del-trabajo>
31. Palacios García, M, A. & Liz-Rivas, Lenny. (2022) El hostigamiento o delito de "stalking" en el trabajo. en Cuadernos de psicobiología de la agresión: educación y prevención. Universidad Complutense de Madrid. ISSN: 2695-9097. Dykinson. pp. 91-102. <https://doi.org/10.2307/j.ctv36k5cdb.13>
32. Payá Santos, C. A, Delgado Morán, J. J.; Martino, L; García Segura, L, A.; Diz Casal, J, y Fernández-Rodríguez, J, C. (2023). Fuzzy Logic analysis for managing Uncertain Situations. *Review of Contemporary Philosophy* Vol 22 (1), 2023 pp. 6780 -6797. <https://doi.org/10.52783/rcp.1132>

33. Payá Santos, C. A y Delgado Morán, J. J, (2021). Violencia de género en los jóvenes.: factores de protección frente a la violencia de género. "Vulnerabilidad de las víctimas desde la perspectiva de género. Una visión criminológica". 1st ed., 69–84. Dykinson. <https://doi.org/10.2307/j.ctv282jjsk.6>.
34. Pérez, R. y Rodríguez, C. (2016). Una propuesta de intervención corresponsable sobre el acoso sexual laboral. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 34(1), 107-127. https://doi.org/10.5209/rev_CRLA.2016.v34.n1.52008.
35. Piñuel, I. (2003). *Manual de autoayuda*. Aguilar.
36. Piñuel, I. (2021a). *Estudios Cisneros*. <https://www.acosopsicologico.com/acoso-laboral-mobbing/datos-sobre-mobbing/>
37. Piñuel, I. y Oñate, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Lan Harremanak: Revista de Relaciones Laborales*, 7, 35-62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=640312>
38. Rodríguez González , V., Payá, Santos., C, A., & Peña Herrera. B. (2023). Estudio criminológico del ciberdelincuente y sus víctimas. *Cuadernos de RES PUBLICA en Derecho y criminología*, (1) 95-107. <https://doi.org/10.46661/respublica.8072>.
39. Rojas-Solís, J., García-Ramírez, B. y Hernández-Corona, M. (2019). El Mobbing en trabajadores universitarios: Una revisión sistemática. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 354-382. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.36>
40. Vázquez-Rojas, C. (2015). Sobre la cientificidad de la prueba científica en el proceso judicial. *Anuario de Psicología Jurídica*, 24, 65-73. <http://dx.doi.org/10.1016/j.apj.2014.09.001>