

Relación entre acoso laboral y Síndrome de *Burnout* en profesores de bachillerato

Ofelia Contreras Gutiérrez,
Irene Aguado Herrera,
Jorge Víquez Rodríguez

Resumen

Diversas investigaciones han llamado la atención sobre lo que se ha denominado la *crisis de la función docente*, a la cual se ha asociado la presencia de acoso laboral y síndrome de *burnout*. El objetivo del trabajo fue determinar la posible relación entre el acoso laboral hacia los profesores de bachillerato y la presencia de síndrome de *burnout*. Para ello, se aplicaron la escala Cisneros y el Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI) a 63 profesores en activo del Sistema de Bachillerato Universitario de México. Se encontró una correlación estadísticamente significativa entre las estrategias de acoso y la dimensión Cansancio Emocional (p de 0.313); así como

Abstract

The aim of the study was to identify the attitude towards social limits in adults aged 25 to 50 years from the Toluca Valley, Mexico. A non-probabilistic sample was used, consisting of 197 males and females, administering the scale in order to measure the Attitude Towards Social Limits for Adults. The results show that adjusting and transgressing to social limits are the best known reactions, whereas negotiating and withdrawing are less acknowledged alternatives. In the conative dimension of the attitude, a clear tendency towards adjusting, along with a reduced preference for transgressing was found; thus, it is concluded that a predisposition to respect norms and

OFELIA CONTRERAS GUTIÉRREZ, IRENE AGUADO HERRERA, JORGE VÍQUEZ RODRÍGUEZ, Universidad Nacional Autónoma de México, FES Iztacala.
Contacto: [ofeliaco@gmail.com].

Revista Intercontinental de Psicología y Educación, vol. 21, núm. 2, enero-diciembre 2019, pp. 111-137.
Fecha de recepción: 1 de septiembre de 2019 | Fecha de aceptación: 30 de octubre de 2019.

entre la dimensión despersonalización y las estrategias de acoso (p de 1.000). Se identificó por medio de un análisis multivariante que las estrategias de acoso se dirigen desvalorar e imposibilitar el trabajo de los profesores y, en segundo, lugar a atentar contra sus valores.

limits prevails in the field of the attitudes in the studied population.

KEYWORDS

Attitude, norms, reactions, adjusting

PALABRAS CLAVE

Docente, bachillerato, *mobbing*, *burnout*

Una de las instituciones fundamentales en las sociedades modernas es la institución educativa, pues a ella se le ha dado el objetivo de incluir y preparar a los más jóvenes para ser miembros de la sociedad. De manera concomitante, se dio la creación de la figura y la función del docente, sobre la cual Debesse (1980) señala que son “los encargados de enseñar a los niños la lengua, las técnicas, y de transmitir a través de ellas los elementos y los valores de una determinada cultura. Así, los docentes son actores clave en la tarea educativa, y de su desempeño dependerá en gran medida el éxito o el fracaso del proceso educativo. No obstante, la importancia de esta figura y su función, diversas investigaciones han llamado la atención sobre lo que se ha denominado la *crisis de la función docente*, o como ha señalado Blase (Cit. por Esteve, 1984), *un ciclo degenerativo de la eficacia docente*”.

Ésta tiene diversas manifestaciones, entre las que se encuentra: retiro o cesantía anticipada, ausentismo, negligencia y/o enfermedades físicas y/o psicológicas. Sin duda, la conjunción de varios factores culturales, económicos, políticos y psicológicos presentes en la situación que actualmente se ejerce en la docencia están produciendo las condiciones

para la existencia de esta crisis o ciclo degenerativo que, como señala Esteve (1984), se ha denominado: *malestar docente*, *burnout* o *malaise des enseignants*.

Entre los factores que se han identificado como causantes de este malestar docente o *burnout*, el mismo autor señala que la violencia presente en el escenario educativo es uno de ellos. Al respecto, Anzaldúa y Ramírez (2016) dicen que: “la violencia escolar no se reduce en absoluto a la violencia entre pares; paradójicamente se trata de una práctica generalizada que se ejerce también entre los adultos, administrativos, orientadores y profesores; de éstos a los estudiantes y viceversa, incluso es aceptada, naturalizada e institucionalizada”.

Así, las características del trabajo docente y las condiciones en que se llevan a cabo pueden ser particularmente desgastantes, “trabajar con personas ha sido descrito como una de las fuentes de mayor desgaste profesional, especialmente si el trabajo es en grupo, máxime cuando éstos son numerosos, y no se ha elegido libremente” (Arón y Milicic, 2005). En especial cuando, como señala Leymann (1990), el clima que prima en la institución es el de violencia extrema hacia algunas personas, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, con el fin de destruir sus redes de comunicación, su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral.

Esta condición de violencia psicológica, que tiene lugar en los espacios laborales, se denomina *mobbing*. El concepto de *hostigamiento laboral*, también conocido como *mobbing*, *bullying*, intimidación, acoso moral en el trabajo y terror psicológico, es un nuevo término en la psicología social de las organizaciones, que ha sido estudiado en la última década por investigadores europeos (Peralta, 2014). El término de *hostigamiento laboral*, *mobbing*, es sinónimo de intimidar, obligar a otro, afectarlo, abalanzarse o atacar en grupo, e igualmente se conoce como terror psicológico, agresión laboral, acoso laboral y psicológico.

Por su parte, Hirigoyen (cit. por Boada, Diego y Vigil, 2003) entiende como *acoso laboral* “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que

puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo” (Hirigoyen, 1999: 27). Según Hubert, el hostigamiento laboral se equipará con la humillación, intimidación o conducta hostil, dirigida siempre a la persona que frecuenta el mismo lugar por un periodo largo de tiempo y que presenta dificultades para defenderse (Hubert y van Veldhoven, 2001).

Leymann (cit. por Zarpf y Gross, 2001) describió el *mobbing* como una situación en la que las víctimas no pueden ejercer control para resolver el problema. En ese sentido, es una forma de agresión donde existe un desequilibrio de poder entre el hostigador y la víctima (Besag y Olweus, cit. por Mishna, 2003).

La violencia psicológica en el lugar de trabajo no es fácil de identificar, pues sus consecuencias pueden negarse o deformarse. Por consiguiente, en el mundo laboral, la violencia se manifiesta como un abuso del poder para someter la voluntad de otra persona mediante el uso del maltrato psicológico o de las amenazas de tipo económico o político (Luna, 2003). En este sentido, Piñuel (2001) dice que “este tipo de violencia tiene la característica diferencial sobre otro tipo que se comete en la empresa, de no dejar rastro, ni señales externas, a no ser las del deterioro progresivo de la víctima, que es maliciosamente atribuido a otras causas como problemas de relación, de personalidad, carácter difícil, incompetencia profesional, etc. Se trata por ello de un ‘crimen’ limpio, del que no queda huella, y en el que la carga de la prueba suele resultar complicada y costosa. Se trata de un asesinato silencioso y limpio”.

En el mismo sentido, Zarpf, Knorz y Kulla (1996) hacen referencia a siete ámbitos en los que se configura el hostigamiento laboral: 1) medidas de la organización, como asignar tareas que no le corresponden a la persona ultrajada; 2) aislamiento social, como separar del grupo y no invitar a reuniones; 3) ataques a la vida privada de la persona, como hacer críticas a la familia; 4) violencia física, como agresiones o insinuaciones de tipo sexual; 5) ataques a las creencias o condiciones de la persona, por ejemplo, a su postura religiosa o a sus características físicas; 6) agre-

siones verbales, como insultos y gritos, y 7) rumores que desacreditan a las personas.

En una revisión de la literatura relativa al acoso en la escuela, Farrington (cit. por Ireland y Snowden, 2002) estima que, para que una conducta sea clasificada como *mobbing*, debe ser: 1) repetitiva; 2) basada en un desequilibrio de poder; 3) una intención de causar miedo o hacer daño; 4) involucrar abuso físico, psicológico o verbal, y 5) no ser provocada por la víctima.

Según Luna (2003), las conductas propias de un contexto de acoso psicológico se pueden analizar desde las características específicas del entorno. En ese sentido, el autor resalta: 1) la restricción en la comunicación; 2) la reestructuración de la organización; 3) los ataques a la vida privada; 4) la discriminación, y 5) las amenazas verbales.

Los efectos del acoso laboral se asocian al ausentismo en el trabajo, los intentos por dejar la organización, la alta rotación de personal y los retiros de las personas en edad temprana (Leymann y Rayner, cit. por Salin, 2001). Asimismo, baja productividad y acoso laboral dan muestras de relaciones emparejadas a un deficiente clima laboral, interferencias en los circuitos de información y de comunicación, descenso de la creatividad e innovación, despreocupación por la satisfacción de los clientes, mayor ausentismo, aumento de las consultas médicas, elevados riesgos de accidentes por descuido y desatención (Luna, 2003).

A diferencia del estrés generado por la naturaleza misma del trabajo, la génesis del malestar psicológico resultado del *mobbing*, de acuerdo con Lara Sotomayor y Pando Moreno (2014), reside en la naturaleza estresante de las relaciones interpersonales negativas con los demás miembros del equipo laboral, “que no son ni siquiera negativas, sino peor aún, decididamente persecutorias”. De acuerdo con estos autores, el *mobbing* genera una nueva patología que han denominado *Síndrome de Acoso Laboral*.

Dicho acoso es una serie de situaciones de agresiones psicológicas laborales mantenida y repetida en el tiempo; un conjunto de acciones intencionadas contra la integridad y dignidad personal y profesional del acosado y un acoso premeditado en el que alguien del entorno laboral,

mortifica intencionada y sistemáticamente a un compañero o compañera, o a un subordinado/a, con la intención última de que abandone y le deje el terreno libre.

El acoso laboral genera síntomas similares al estrés postraumático, que impactan y lesionan a las personas gravemente. De acuerdo con Riquelme (2006), suele ser devastador para la víctima, desde el punto de vista clínico, ya que puede dar origen a ansiedad generalizada, cuadros de estrés y estados depresivos severos que pueden llevar al suicidio. Los síntomas que se mantienen aun cuando las personas hayan superado la situación que los generó son: *a)* recuerdos obsesivos; *b)* presión focalizada del pensamiento, y *c)* temor al lugar de trabajo y todo lo que le pueda recordar los acontecimientos estresantes y los conflictos que en él tuvieron lugar.

Bustos, Caputo, Aranda y Messoulman (2012) señalan que las personas no se dan cuenta que están siendo víctimas de violencia cuando eso sucede, y se requiere que alcance muy altos niveles de agresión para que ellos tomen consciencia de lo que está sucediendo.

La incidencia de este fenómeno ha incrementado de manera notable en tiempos recientes. De entre los primeros registros que se encuentran en América Latina, el estudio llevado a cabo por el Ministerio del Trabajo de Colombia, en 2004, señala que 19.8% de los trabajadores reporta haber vivido *mobbing*. Mientras que los sectores económicos con mayor incidencia fueron telecomunicaciones y transporte (25.1%), salud y educación (19.7%) y financiero (14.6%) (Martínez, Agudelo y Vásquez, 2010).

En un trabajo que se orientó a evaluar la incidencia de *mobbing* entre profesores universitarios, Herranza-Bellido, Reig-Ferrer y Cabrero García (2006) registran que 22% de los encuestados reportó ser víctima de acoso laboral. De acuerdo con estos autores, no existe una relación estadísticamente significativa entre las características de las personas, demográficas o sociales y el reportar haber sido víctima de *mobbing*.

Lo que sí parece estar relacionado con la aparición, permanencia o extensión del *mobbing* en las organizaciones laborales, y, entre ellas las instituciones escolares, es la naturaleza y características organizacionales de las mismas, en especial sus políticas laborales. De acuerdo con Ro-

dríguez (2015), la política institucional desempeña como contexto laboral un papel relevante de posible causante de *mobbing*. “Aparece como un predictor de acoso en todos sus factores. Otro contexto de acoso relacionado con la institución serían las fuertes estructuras jerárquicas, obsoletas con vacíos de poder. Este ambiente de trabajo es un escenario donde el acoso laboral acampará a sus anchas. Se debe matizar las diferencias de este ambiente entre la empresa pública y la privada. Mientras que en la privada el jefe puede ejercer su derecho de despido libre, en la Administración Pública la condición de funcionario o personal laboral indefinido, donde la probabilidad del despido es escasa (ejemplo en caso de faltas muy graves), el acosador usará todas sus armas para hacerle la vida imposible, destruyendo su fortaleza psicológica para que cambie de destino” (Peñasco, 2013).

Rodríguez (2015) reporta una serie de datos de los trabajadores españoles que soportan la idea de que los ambientes organizacionales rígidos y con jerarquías muy marcadas son un importante detonador para el *mobbing*: “Más del 60% de los empleados españoles desconfían de su jefe y manifiestan estar en un entorno hostil de envidias y rivalidades entre sus compañeros y competidores, consecuencia de una estructura jerárquica. Un tercio alega que no es escuchado por sus superiores, carece de comunicación y apoyo, no es de extrañar que se genere el *mobbing* en un marco laboral tan insatisfactorio”. De acuerdo con este autor, el malestar no sólo lo expresan los empleados, los jefes también expresan que, desde su punto de vista, hay muy pocos trabajadores comprometidos con su labor, responsables y competentes (Navas, 2014).

Las políticas laborales pueden incidir de manera sobresaliente en el sentimiento de indefensión de las víctimas, así como en su capacidad de controlar el contexto laboral, disminuyendo sus posibilidades de emplear estrategias de afrontamiento que le permitan superar las dificultades que el entorno laboral le presenta. Así podemos notar, por ejemplo, que se le dificulta la comunicación con compañeros y superiores con los que se les priva de una fuente de apoyo social o se les piden tareas por debajo de su

capacidad de manera recurrente, con lo que se le remarca el sentimiento de incapacidad.

Si estas condiciones permanecen o se intensifican, el bloque de las respuestas funcionales incrementa y la desigualdad entre víctima y victimario se acentúa, y puede incluso llevar al sujeto acosado a estados de agotamiento emocional o *burnout*.

La relación entre acoso laboral y *burnout* ha sido estudiada ya, en especial podemos mencionar el trabajo de Meseguer, Soler, Sáez y García-Izquierdo (2008), quienes afirman que, a mayor percepción de acoso, mayor agotamiento emocional, mayor cinismo y menos eficacia, satisfacción laboral y bienestar. Estos mismos autores analizaron la relación entre acoso laboral, *burnout* y bienestar subjetivo. Meseguer *et al.*, (2008) reportan una correlación positiva entre *burnout*, acoso laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en una muestra de 500 trabajadores de los sectores salud y educación.

En el campo educativo y, específicamente, en relación con los docentes, ha sido pionera la investigación de Abraham (1986, 1987), quien pone en el centro del análisis la condición del docente como persona y su mundo interior. En esta misma línea, podemos identificar los trabajos realizados por Esteve, particularmente sobre el malestar docente (2011) y maestros en conflicto (1984).

Por ello, la presente investigación tiene como interés evaluar la incidencia de *mobbing* en profesores de nivel medio superior y determinar si existe alguna relación entre variables sociodemográficas y/o laborales y el reporte de haber vivido hostigamiento laboral, y si éste puede alcanzar niveles de agotamiento físico y emocional que ubiquen a los profesores como personas que sufren *burnout*.

Objetivo

El objetivo del presente trabajo fue describir la relación entre el acoso laboral y la presencia de síndrome de *burnout* en profesores de bachillerato.

Metodología

Población: Profesores en activo del Sistema de Bachillerato Universitario de México.

Muestra: 63 profesores: 40 mujeres y 23 hombres, distribuidos en rangos de edad, los cuales se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Edad y frecuencia.

Rango de edad	Frecuencia
23-30 años	23
31-40 años	27
41-50 años	10
51-60 años	3

PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El tipo de muestreo fue no probabilístico por juicio del investigador; los criterios de inclusión: profesores que se encontraran en activo y que se inscribieron al programa de Maestría en Docencia para la Educación Media Superior. Los criterios de exclusión: profesores que no desearon participar dentro del estudio de investigación.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- Escala Cisneros para valoración de *mobbing*. Compuesto por 43 ítems que objetivan y valoran 43 conductas de acoso psicológico. Dicho cuestionario forma parte del Barómetro CISNEROS® (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), integrado por una serie de escalas, cuyo objetivo es sondear, de manera periódica, el estado, y las consecuencias de la violencia en el entorno laboral de las organizaciones. Se

responde que valore en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectada por cada una de las conductas de acoso.

- Inventario *Maslach Burnout Inventory* (MBI) en su versión para profesores (Maslach, Jackson y Leiter, 1996). Este instrumento consta de 22 ítems, de los cuales 9 miden el agotamiento emocional, 5 la despersonalización y 8 la falta de realización personal. La escala utilizada para responder a cada reactivo es 0, nunca; 1, esporádicamente; 2, pocas ocasiones, 3, regularmente; 4, frecuentemente; 5, muy frecuentemente; 6, diariamente.
- Un espacio de preguntas abiertas. En el que se recabaron datos en relación con su condición laboral, y datos demográficos: género, edad, asignatura, institución, nivel escolar, años de docencia y tipo de nombramiento.

PROCEDIMIENTO

Se solicitó a los profesores que contestaran con la mayor honestidad al cuestionario que se les proporcionó, se aseguró a los participantes que la aplicación del mismo era con fines de investigación y que la confidencialidad de los datos proporcionados estaba garantizada.

En todo momento se ofreció apoyo a las personas que lo requirieron, en relación con dudas o comentarios sobre el cuestionario.

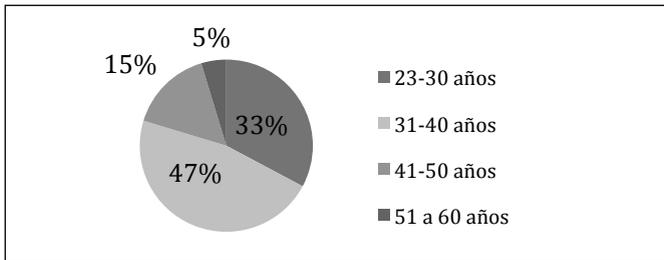
Una vez que se concluyó la fase de aplicación del instrumento, se realizó una base de datos para el análisis estadístico de éstos; para ello, se empleó el programa SPSS versión 25.

RESULTADOS

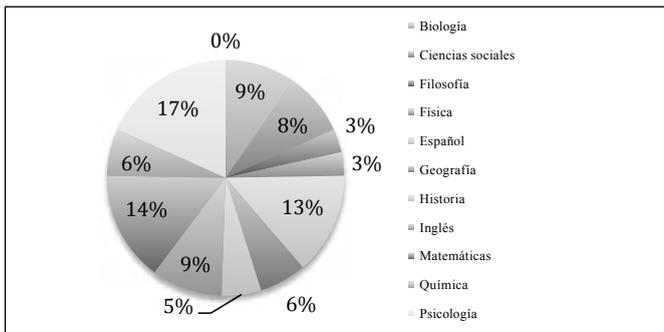
Caracterización sociodemográfica y laboral de la muestra

56% y el 44% la muestra fueron mujeres y hombres, respectivamente, donde 80% tiene entre 23 y 40 años (gráfica uno). Enseñan 11 asignatu-

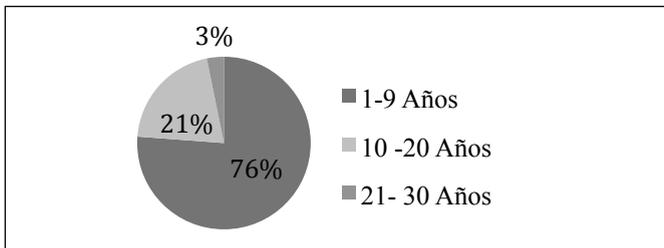
ras diferentes (gráfica dos), siendo el mayor porcentaje para el campo de psicología (17%). 61% labora en instituciones públicas y 39% en privadas. 66% labora en nivel media superior, 34% lo hace en medias superior y otro nivel. La mayoría (76%) tiene una antigüedad laboral ente 1 y 9 años (gráfica tres). 70% tiene un nombramiento interino y 30% definitivo.



Gráfica 1. Distribución poblacional por rango de edad.



Gráfica 2. Distribución por asignatura que enseñan.



Gráfica 3. Distribución por antigüedad laboral.

Incidencia de Burnout en la muestra

De acuerdo con nuestros resultados, 6% de los participantes; es decir, 4 personas de la población, reportaron padecer síndrome de *burnout*. En la detección del síndrome de *burnout* se considera tres factores: desgaste emocional, despersonalización y falta de realización personal.

De los factores que presentaron la mayor incidencia fueron: cansancio emocional (63%) y realización personal (29%), siendo despersonalización (8%) el área con los porcentajes más bajos.

Las variables género y tipo de institución, tuvieron el valor más alto de σ cuando se relacionaron con la dimensión de *Cansancio emocional* y sexo femenino, el menor puntaje *Despersonalización* y sexo masculino.

Los puntajes que presentaron mayor estabilidad corresponden a la variable *Falta de realización personal* con sexo masculino, teniendo una σ y una Md = 41, lo que representa una homogeneidad en los resultados.

Los puntajes promedio más alto corresponden a las dimensiones *Falta de realización personal* (y *Cansancio emocional* , esta última dimensión es la que presenta la desviación estándar más alta ($\sigma = 13.12$), siendo coincidente la diferencia entre la media y la mediana con 2.97 de diferencia. Para las categorías escuela pública y privada, la media estadística con mayor puntaje corresponde a la dimensión falta de realización personal para escuela pública) y privada , dentro de las mismas categorías cansancio emocional es quien presenta los puntajes más altos en la desviación estándar. (Tabla 2).

Tabla 2. Medias descriptivas de las dimensiones del MBI del género e institución

<i>Dimensión</i>	<i>Género e Institución</i>	<i>Media</i>	<i>Mediana</i>	<i>Moda</i>	<i>Desv. típ.</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Falta de realización personal	Masculino	40.21	41	38	6.09	23	48
	Femenino	37.92	40	35	6.86	25	48
Cansancio emocional	Masculino	15.18	14	15	9.78	0	33
	Femenino	20.47	17.50	18	13.12	1	47

Despersonalización	Masculino	5.07	5	0	4.66	0	15
	Femenino	5.17	3.50	0	5.13	0	18
Cansancio emocional	Pública	18.08	15	13	12.32	0	47
	Privada	18.28	17	7	11.70	1	41
Despersonalización	Pública	4.28	3	0	4.21	0	15
	Privada	6.44	6	0	5.64	0	18
Falta de realización personal	Pública	38.69	40	43	6.49	25	48
	Privada	39.28	41	30	6.83	23	48

Desviación típica: Desviación estándar; n: Número total de la muestra.

Análisis inferencial

Se categorizó, en más menos una desviación estándar, las variables *Despersonalización* y *Cansancio emocionales*. Con la finalidad de determinar la posible asociación entre las variables citadas, se realizó una prueba de χ^2 entre las variables demográficas y laborales con la presencia de *burnout*; se realizaron tablas de contingencia donde se presentaron los valores reportados por los participantes en el cuestionario de variables, así como en los resultados del *Maslach Burnout Inventory* (MBI) en su versión para profesores (Maslach, Jackson y Leiter, 1996). Se encontraron dos asociaciones estadísticamente significativas, las cuales fueron *Despersonalización con tipo de institución*, siendo más afectados los profesores de instituciones públicas, y *Cansancio emocional con nivel escolar*, con mayor incidencia para los profesores del nivel medio superior (tabla 3).

Tabla 3. Chi cuadrada para Despersonalización y Cansancio Emocional con variables institución y nivel escolar

Áreas	Variable	Categoría	gl	X ²	Sig.
Despersonalización	Institución	Pública	9	8.01	0.04
		Privada			
Cansancio emocional	Nivel escolar	Media Básica	3	17.64	0.046
		Media Superior			
		Superior			

Nota: gl: Grados de libertad; Sig.: Nivel de Significancia.

Incidencia de mobbing

Para el análisis de resultados, se dividió a la población estudiada en dos: aquellos que respondieron ser víctimas de *mobbing* (responden afirmativamente a la pregunta de si han padecido conductas de acoso durante, al menos, seis meses; n = 15) y quienes no (responden negativamente; n = 49). De acuerdo con este criterio, 23.5% de la muestra considera haber sido víctima de *mobbing*, mientras que 76.5% no lo ha sido.

Con el objetivo de describir los niveles porcentuales de las escalas: respuestas positivas a conductas de acoso (tabla 4), se formaron grupos a partir de más y menos una desviación estándar. Organizados con tres grupos (bajo, medio y alto), siendo los porcentajes más altos para el nivel medio de las conductas de acoso.

Tabla 4. Frecuencia de respuestas positivas a conductas de acoso por parte de la población encuestada.

Niveles de conducta de acoso	Frecuencia	Porcentaje
Medio	41	64.1%
Alto	13	20.3%
Superior	10	15.6%
Total	64	100%

Respecto de las conductas de hostigamiento, el mayor porcentaje se concentró en el jefe o supervisor; en segundo lugar, los compañeros de trabajo, y, por último, los subordinados. Los datos se detallan en la tabla 5.

Tabla 5. Personas que infringen con mayor frecuencia *mobbing*.

<i>Personas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
No registra a ningún tipo de persona	33	51.6
Jefes o supervisores	12	18.8
Compañeros	5	7.8
Subordinados	4	6.3
Pregunta no contestada	10	15.5
Total	64	100

En relación con el tipo de conductas de acoso que realizan las diferentes figuras presentes en el ambiente laboral, los encuestados señalaron:

El jefe es la persona que con más frecuencia presenta o infringe *mobbing*, dado que los reactivos muestran los porcentajes más altos, los cuales son: “Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias”, ítem 8 que corresponde a 64.28%. El ítem 7 se refiere a “Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido” (52.9%) y, finalmente, el ítem 1, que representa a “Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él” con 38.7%. De esta manera, los profesores consideran que una forma de acoso altamente presente en la conducta de sus jefes es menospreciar su capacidad profesional.

Si se trata de los compañeros de trabajo quienes llevan a cabo las conductas de acoso, las frecuencias más altas se alcanzan en los reactivos 9, *Me asignan tareas rutinarias, sin valor o interés alguno* (40%), y 12, *Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad* (42.85%). Como se puede observar en

estos resultados, las conductas de acoso por parte de los compañeros se centran en bloquear el trabajo.

Cuando el acoso proviene de los subordinados —en este caso, por tratarse de profesores pueden identificarse a los alumnos—, se señalaron los reactivos: 39, *Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional* (57.14%); el 22, *Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo* (42.85%), y el 10, *Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada* (41.17%). Así podemos observar que el daño psicológico que sufren más frecuentemente los docentes por parte de sus estudiantes es la desvalorización de su trabajo y el esfuerzo que implica llevarlo a cabo.

Análisis inferencial

De acuerdo con los resultados obtenidos, ninguna de las variables se asoció de manera significativa con la incidencia de *mobbing*. Los resultados para cada una se muestran en la tabla 6.

Tabla 6. Prueba Chi cuadrada para determinar la asociación entre las variables demográficas y laborales con *mobbing* reportado.

<i>Variable</i>		<i>gl.</i>	<i>Sig.</i>
Género	5.26	6	0.51
Edad	0.62	2	0.73
Materia que imparte	1.33	2	0.51
Tipo de institución	8.35	7	0.23
Nivel educativo	23.62	20	0.25
Antigüedad laboral	23.62	20	0.25

Nota: gl: Grados de libertad; Sig.: Nivel de significancia.

Con el objetivo de identificar si existen relación entre algunas de variables sociodemográficas y las escalas de la prueba de *mobbing*, para aquellas personas que respondieron que sí han sido víctimas de *mobbing* en los últimos seis meses (reactivo 44), se llevó a cabo una prueba . Los resultados muestran que existe una diferencia estadísticamente significativa para las variables *Tipo de institución en la que labora* e *Índice medio de intensidad de las estrategias de acoso* (. Asimismo, se encontró una relación estadísticamente significativa entre el tipo de institución en que trabajan y el índice de acoso global (. De acuerdo con estos resultados, son los profesores de instituciones de educación pública los que sufren mayor incidencia de acoso.

Una tercera variables que mostró una asociación estadísticamente significativa fue *Grupo de edad*, con la escala de *Despersonalización*, (, es el grupo de 31 a 40 años el más afectado.

Por último, en la asignatura que enseñan se identificó una relación estadísticamente significativa del *Grupo de edad de los encuestados* con la escala de *Despersonalización* (. Ver tabla 7.

Tabla 7. Prueba Chi cuadrada para determinar la asociación entre las variables demográficas y laborales con *mobbing* reportado por aquellos participantes que contestaron “sí” al reactivo 44.

Variable			X	gl	Significancia
Despersonalización	Edad	23-30	12.77	6	0.0467
		31-40			
Acoso psicológico	Institución laboral	Privada	11.071	4	0.0257
		Pública			
Realización personal	Campo de conocimiento	Biología	8.75	6	0.0328
		Ciencias Sociales			

Nota: X: Chi cuadra. Gl: Grados de libertad.

Análisis multivariante de las respuestas a la Escala Cisneros

Con la finalidad de conocer los reactivos que de manera conjunta describen mejor el tipo de acoso que sufren las personas encuestadas, se llevó a cabo un análisis multivariante de las respuestas dadas a la Escala Cisneros. De acuerdo con éste, se encontró que los reactivos que mostraron mayor homogeneidad son los reactivos R. 9. *Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno*; R. 10. *Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada*; R. 22. *Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo*; R. 37. *Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables*. En conjunto, los reactivos se orientan a hacer por completo desagradable el trabajo, ya sea por sobrecarga y tiempos cortos de entrega, así como por desvalorización del mismo.

En segundo lugar, por proximidad se encontraron los siguientes reactivos: R. 4. *Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética*; R. 8. *Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias*; R. 5. *Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada*; R. 41. *Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada*. Estos reactivos muestran, en conjunto, un ataque a los valores de las personas que responden al cuestionario.

En contraste, los reactivos que mostraron mayor disimilitud fueron: R. 5. *Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen “invisible”*; R. 16. *Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos*; R. 29. *Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme*; R. 28. *Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio*; R. 6. *Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia*. Como puede observarse, estos reactivos son muestras tangibles y claras de conductas agresivas hacia la persona que responde al cuestionario. (figura 1).

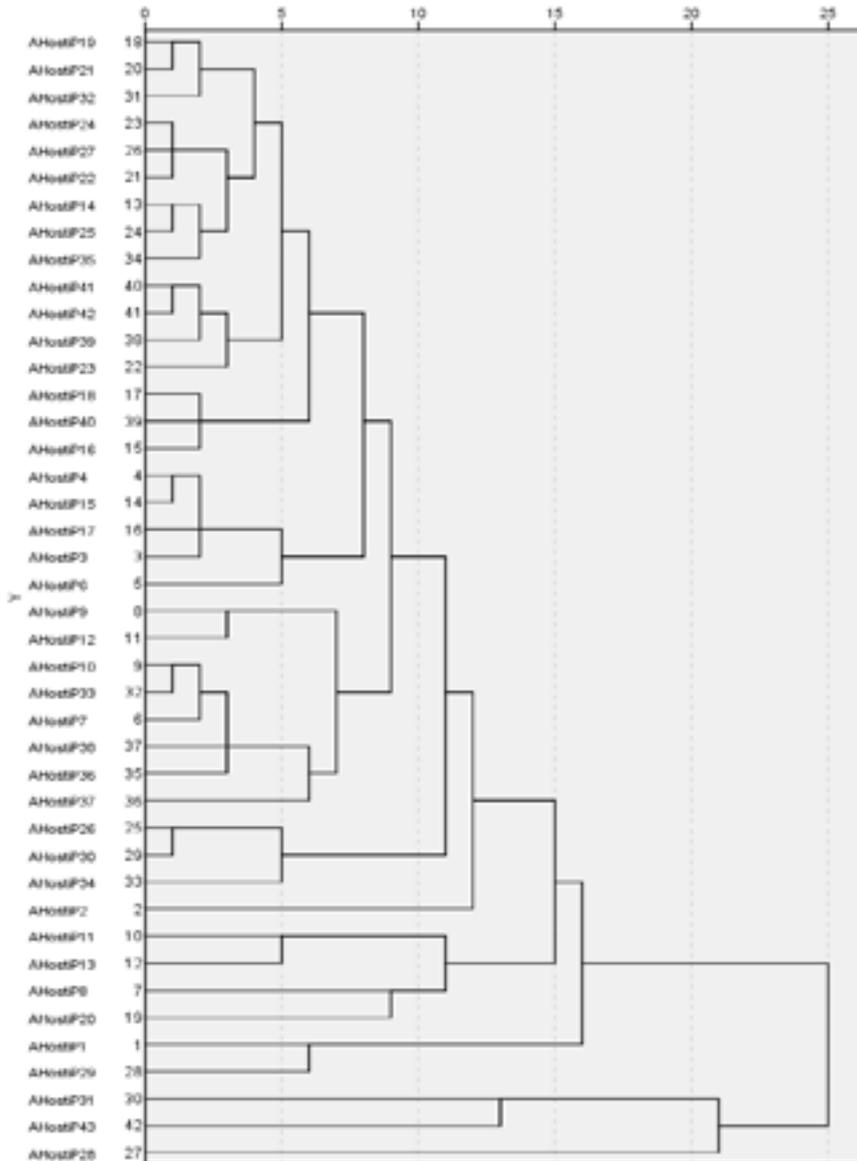


Figura 1. Dendrograma que representa la distancia entre los reactivos de la Escala Cisneros de acuerdo con las respuestas de los entrevistados.

Relación entre mobbing y burnout

Para determinar la posible relación entre los fenómenos de *mobbing* y *burnout*, se llevó a cabo un análisis inferencial, empleando para ello una prueba *p*. De acuerdo con los resultados, se encontró una correlación estadísticamente significativa entre las estrategias de acoso y la dimensión *Cansancio emocional* con un valor de $p = 0.313$ y un nivel de significancia de $p = 0.01$ bilateral; así como entre la *Dimensión despersonalización* y las *Estrategias de acoso*. Los datos pueden observarse en la tabla 9.

Tabla 9. Resultados de la prueba *p* para determinar la correlación entre la presencia de estrategias de acoso y dimensiones del *burnout*.

	1	2	3	4	5	6
Índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso	1.000	0.434**	0.857**	-0.045	0.009	0.008
Total de estrategias de acoso		1.000	0.717**	0.313*	0.089	0.007
Índice global de acoso psicológico			1.000	0.098	0.067	0.007
Cansancio emocional				1.000	0.384**	-0.340**
Despersonalización agrupado					1.000	-0.342**
Realización personal						1.000

Conclusiones

De acuerdo con resultados reportados, podemos identificar a la profesión docente como altamente vulnerable a actos de acoso o abuso psicológico por parte de las personas con las que institucionalmente tienen alguna relación los profesores.

Es de llamar la atención que 64.4 % de los encuestados haya reportado haber sufrido actos de acoso, datos que se acercan a los reportados por Pando *et al.* (2008), quienes señalan que 82% de 565 profesores universitarios entrevistados, quienes laboran en una universidad en la ciudad de Guadalajara, México, reportaron haber sido víctimas de abuso psicológico. Esto, en contraste con los reportados por Fidalgo y Piñuel (2004), quienes evaluaron a una población de 1303 trabajadores de distintos ámbitos laborales en la ciudad de Henares, España; de éstos, sólo 15.88% reportó haber sido víctima de acoso psicológico.

Esta diferencia puede explicarse a partir de recuperar los planteamientos de Pando *et al.* (2006), quienes señalan que los individuos que trabajan en profesiones asistenciales son altamente vulnerables debido a la implicación emocional de las tareas que llevan a cabo.

Tal como observamos en nuestro estudio, el acoso laboral puede llevar a los profesores a un nivel de agotamiento extremo, a un desgaste tal que se les ubica como personas que sufren de síndrome de *burnout*. 6% de la población encuestada reportó vivir un estado de *burnout*. Aquí vale la pena recuperar que 63% de la muestra señaló estar viviendo la dimensión *Cansancio emocional* y 29% *Falta de realización personal*.

Si analizamos las variables demográficas laborales con la incidencia acoso laboral, podemos identificar que el género es una de las variables que se asocia a la aparición del síndrome de *burnout*, en al menos una de sus dimensiones: *Cansancio emocional*. De acuerdo con nuestros datos, las mujeres son más susceptibles a reportar que viven esta dimensión, mientras que los hombres tienden a la *Despersonalización*.

Asimismo, de acuerdo con los datos del análisis inferencial el tipo de institución en que se labora es otro factor desencadenante del *burnout*; el hacerlo en una pública aumenta la probabilidad de sufrir acoso psicológico, así como alcanzar niveles muy altos de desgaste emocional y de despersonalización. Esta situación se acentúa cuando se labora en el nivel medio superior, tal como la indican las correlaciones encontradas al emplear la prueba ($t = 17.64$ y una $p = 0.046$). Tal como señalan Ayuso y Guillén (2008), altas puntuaciones en las subescalas de *Cansancio emo-*

cional y de *Despersonalización* y bajas puntuaciones en la subescala de logros personales son reflejo de un alto grado de *burnout*.

Una posible explicación a este hecho es que en las escuelas públicas del nivel medio superior los profesores tienen grupos de hasta 70 estudiantes, y para cubrir 30 horas a la semana, es necesario impartir clase a 10 grupos a la vez, lo que implica trabajar hasta con 700 estudiantes al semestre. De manera adicional y como parte de su labor profesional, dar respuesta a las demandas institucionales de carácter académico administrativo, como reportes, llenado de actas, tutorías y asesorías a los estudiantes, exámenes extraordinarios, asistencia a juntas, tomar cursos, entre otras.

En las instituciones públicas en México no es sencillo ejercer el despedido por parte de los jefes; por ello, es más probable que se generen conductas de hostigamiento, para que las personas no deseadas dejen el lugar de trabajo.

Además de las demandas afectivas que implica el ejercicio de la labor docente, también deben tomarse en cuenta las condiciones laborales que las mismas instituciones establecen para los profesores. Guerrero (2003) señala que la enseñanza en sí está llena de conflictos; ocupa mucho tiempo. A menudo no es bien recompensada por la institución y, con frecuencia, se lleva a cabo sin ningún tipo de retroalimentación para mejorarla.

Si a esta situación añadimos que la mayoría de los encuestados respondieron tener una contratación de carácter interino (70%), lo que implica que no existe estabilidad laboral para ellos, a pesar de que la mayoría (76%) tiene más de 10 años de antigüedad en la docencia, se muestra de manera más clara el escenario que puede, en algunos casos, llevar a los docentes al cansancio emocional, la falta de realización personal y/o a la despersonalización. Por ello, es recomendable que los profesores, antes de ingresar a labores frente a grupo, tengan un entrenamiento eficaz en habilidades sociales y técnicas para afrontar el estrés.

Aun cuando nuestros resultados no nos permiten concluir que existe una relación causal entre el acoso laboral y la incidencia de *burnout*, sí

nos permiten afirmar que existe una asociación entre ambas condiciones. De acuerdo con nuestros resultados, el total de estrategias de acoso se asocia con la dimensión cansancio emocional y la despersonalización.

Desde esta línea de pensamiento, podemos considerar como variables relevantes a ser estudiadas el tipo de acoso y las personas que lo llevan a cabo. Como pudimos observar en el ámbito laboral de los profesores, el jefe, los compañeros de trabajo y los estudiantes infringen acoso a éstos.

Es interesante observar que el tipo de acoso puede diferenciarse a partir de quién lo ejerce; de manera sobresaliente, se muestra la falta de reconocimiento social de su trabajo (por el jefe y los estudiantes), la alta demanda de un trabajo que es considerado por ellos como por debajo de sus capacidades profesionales, rutinario y altamente demandante, como resultado de estas interacciones de abuso con los superiores y los subordinados. Si a ello sumamos la presión que ejercen los compañeros por medio del bloqueo, tal como lo señalan nuestros datos, tenemos un panorama revelador sobre el tipo de violencia que las mismas condiciones institucionales generan en el ámbito laboral de los docentes: la sobrecarga, la falta de estabilidad laboral, el alto nivel de competencia y la desvalorización de su trabajo.

De acuerdo con los múltiples resultados del análisis, las conductas que con mayor frecuencia se despliegan como acoso a las personas tienen un carácter velado, que puede ser interpretado, en un primer momento, como parte del trabajo mismo y no como una agresión. Tal como lo señalamos en la sección de resultados, éstas fueron: cargas de trabajo exageradas, tiempos de entrega extremadamente cortos, tareas rutinarias sin sentido y muy por debajo de la capacidad de las personas víctimas del acoso.

En conclusión, podemos señalar que se ataca el trabajo de las personas, de manera sistemática y prologada, sin que ello represente un acto abierto de agresión. Sólo es por medio de la consistencia y la prolongación en el tiempo, así como contrastando el trato hacia los compañeros que las personas se percatan de la situación en la que se encuentran. Esto sucede, probablemente, ya que han aparecido algunos síntomas de *burnout*, como

cansancio emocional, sentimiento de falta de realización personal en el trabajo o la despersonalización.

Esta situación se potencia cuando tomamos en cuenta que el segundo grupo de reactivos que fueron calificados con mayor semejanza son aquellos que atentan contra los valores y la integridad de las personas: “me obligan a realizar acciones que van en contra de mi ética, me evalúan de manera sesgada, menosprecian mi trabajo”. Es muy probable que todo eso vaya minando la autoestima de los profesores y, con ello, su capacidad para afrontar las situaciones altamente estresantes del día a día.

Vale la pena recuperar las características de las personas que son seleccionadas como víctimas: sobresalientes, con muy altas capacidades para desempeñar el trabajo, interesadas en promover cambios y con necesidad de reconocimiento. Es así que las instituciones no están llevando a cabo acciones preventivas o correctivas para que dichos individuos puedan impulsar al grupo en el sentido que requieren. Una organización estable y sana requiere una adecuada estructuración de las condiciones del puesto de trabajo, de una correcta gestión de los conflictos y de la implantación de sistemas y canales de comunicación objetivos, claros y precisos (Guillén y De Polo, 2006).

Dado que los resultados de esta investigación señalan la existencia de una relación entre *mobbing* y *burnout*, es necesario seguir adelante en esta línea de investigación, para profundizar en la manera específica cómo estos dos fenómenos interactúan; así como incluir un elemento más que, de acuerdo con nuestros resultados y la literatura, puede ser relevante: las estrategias de afrontamiento que poseen los profesores para enfrentarse a situaciones estresantes.

Referencias

- Abraham, A. (1986). *El enseñante es también una persona*. Barcelona: Gedisa.
——— (1987). *El mundo interior de los enseñantes*. Barcelona: Gedisa.

- Anzaldúa, R. y Ramírez, B. (2016). Institucionalización de la violencia, en C. Carrillo (coord.), *Las violencias en los entornos escolares*. Jalisco: Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas.
- Arón, A. M. y Milicic, N. (2005). *Clima social escolar y desarrollo personal. Un programa de mejoramiento*. Santiago: Andrés Bello.
- Ayuso, J. A. y Guillén, C. L. (2008). Burnout y mobbing en enseñanza secundaria. *Revista Complutense de Educación*, 19 (1), 157-173.
- Boada, J., R. Diego y A. Vigil. (2003). Mobbing: Análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBBCF21; MOB-BCG-15 Y MOBBCS-28). *Encuentros en Psicología social*. Málaga: Aljibe, 26-31.
- Bustos E., M. Caputo, S. Aranda y M. Messoulam. (2012). Psychological/Moral Workplace Harassment: Development of an Inventory in Argentina. *Social Medicine*. 6 (4), 241-245.
- Debesse, M. (1980). Una función cuestionada, en M. Debesse y G. Mialaret, *La función docente*, Madrid: Oikos-Tau, 13.
- Esteve, J. (1984). *Profesores en Conflicto*, Madrid: Narcea.
- Esteve, J. (2011). *El malestar docente*, Buenos Aires: Paidós.
- Fidalgo, A., Piñuel, I. (2004). La Escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16 (4), 615-624.
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de Psicología*, 19 (1), 145-158.
- Guillén G. C., y De Polo, M. (2006). *Mobbing: una forma de violencia en el trabajo*, en D. Cervilla y F. Fuentes. *Mujer, violencia y derecho*. Cádiz: Universidad de Cádiz.
- Herranza-Bellido, J., Reig-Ferrer, A y Cabrero García, J. (2006). La prevalencia de Estrés Laboral Existencial entre los profesores Universitarios. *Análisis y Modificación de Conducta*, 2006, 32, (146), 743- 766.
- Hirigoyen, M-F. (1999). *El acoso moral*. Barcelona: Paidós.
- Hubert, A. B and van Veldhoven, M. (2001). Risk Sectors for undesired behaviour and Mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 415-424.
- Ireland J. L. y P. Snowden. (2002). Bullying in secure hospitals. *The Journal of Forensic Psychiatry*. 13 (3), 538-554.
- Lara Sotomayor, J. y Pando M. (2014). El mobbing y los síntomas de estrés en docentes universitarios del sector público. *Ciencia & trabajo*, 16 (49), 43-48. doi: <https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000100008>

- Leyman, H. y Zapf, D. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces Violence and Victims. *European Journal*, 5 (2), 119-126.
- Luna, A. (2003). Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). *Secretaría de Salud Laboral*, Madrid: Ediciones GPS.
- Martínez E., Agudelo A. y Vásquez E. (2010). Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia. *Revista Gerencia y Política de Salud*, 9 (19), 41-527.
- Maslach, C; Jackson, S. E. y Leiter, M. P. (1996). *Maslach. Burnout Inventory*. Palo Alto Cal.: Consulting Psychologist Press.
- Ministerio del Trabajo de Colombia. (2004).
- Mishna, F. (2003). Learning disabilities and Bullying: Double Jeopardy. *Journal of Learning Disabilities*, 4, 336-347.
- Navas. (2014). Salazar I.C. Roldan GM, Garrido L, Ramos-Navas Parejo J.M. (2014). Assertiveness and its relationship to emotional problems and burnout in healthcare workers. *Behav Psychology*, 22 (3), 523-549.
- Pando, M., Aranda, C; Aldrete, M; Flores, E y Pozos, E. (2006). Factores Psicosocial y burnout en docentes del centro universitario de ciencias de la salud. *Investigación en Salud* 8 (3), 173-177.
- Pando M., Ocampo L., Águila, J. A., Castañeda, J., Amezcua, M. T. (2008). Factores psicosociales y presencia de Mobbing en profesores Universitarios. RESPYN. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 9 (3).
- Peralta, M. C. (2014). El acoso laboral, mobbing, perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, 18, 111-122.
- Peñasco, R. (2013). El mobbing como una causa potencial de exclusión social. *Revue Européenne du Droit Social*, 4 (21), 111-129.
- Piñuel, I. (2001). Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido. *Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas*, 14. Recuperado de www.acosomoral.org
- Riquelme, A. (2006). Mobbing. Un tipo de violencia en el lugar de trabajo. *Ciencias Sociales Online*, 3 (2), 39-57.
- Rodríguez, C. (2015). Evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral, los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) y el capital psicológico de una muestra de docentes no universitarios en la región de Murcia. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia. Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/48253/1/TESIS%20CARLOS%202017.pdf>
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 425-441.

- Sotomayor, L. y M. Pando. (2014). El *mobbing* y los síntomas de estrés en docentes universitarios del sector público, *49*, 43-48.
- Zarpf, D., C. Knorz y M. Kulla. (1996). On the relationships between *mobbing* factors and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *5* (2), 215-237.
- Zarpf, D. y C. Gross. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *10* (4), 369-373.