



ESCUELA NORMAL No.3 de NEZAHUALCÓYOTL



TESIS

LA INFLUENCIA DEL ACOSO LABORAL EN EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN EGRESADAS DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRA EN INTERCULTURALIDAD PARA LA PAZ Y LOS CONFLICTOS ESCOLARES

PRESENTA

LÓPEZ VALERIO MICHEL MARISELA

ASESOR

DOCTOR FELIPE DE JESÚS TREJO GARCÍA

Cd. Nezahualcóyotl, Estado de México

junio de 2023



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) .

Agradecimientos

A Dios

Gracias por darme salud, perseverancia y guiarme en el camino de la vida.

A mi mamá

Por impulsarme a seguir preparándome, por exigirme y creer en mí, pero sobre todo por procurarme y preocuparse por mí.

A mi hermano

Por ser mi compañero de vida y un amigo incondicional de risas y locuras.

A Caín

Por apoyarme en todas mis decisiones y cuidar de mis pasos siempre, por todo el amor y paciencia.

A mis profesores

Por su compromiso, tiempo y dedicación en este proceso.

ÍNDICE

Introducción.....	5
1. PROBLEMATIZACIÓN	8
1.1. Problema de investigación	8
1.2. Construcción de hipótesis	9
1.3. Objetivo de la investigación.....	10
1.4. Viabilidad.....	10
1.5. Justificación.....	11
1.6. Antecedentes	14
1.6.1 Las mujeres en el mundo laboral.....	17
1.6.2 Acoso laboral y síndrome de agotamiento laboral en el ámbito educativo	21
1.6.3 Estructura organizacional en el ámbito educativo y la formación del docente	24
1.6.4 Ausencia de programas psicológicos en docentes	27
1.6.5 Adversidades de la docencia: entre renuncia y la necesidad de más docentes	31
1.6.6 Ausencia de ética en el área docente	32
2. ACOSO LABORAL	36
2.1. Etimología y conceptualización	36
2.2. Elementos de acoso laboral	41
2.3. Diferencia con otras patologías.....	44
2.4. Términos usados en el acoso laboral o mobbing	46
2.5. Tipos de acoso laboral	46
2.6. Conflicto	49
2.7. Agresor.....	50
2.8. Víctima	51
3. SÍNDROME DE AGOTAMIENTO LABORAL O BURNOUT.....	56
3.1. Consecuencias en la salud	60
3.2. Regulaciones psicosociales en el trabajo.....	63
4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
4.1. Generalidades de la investigación	65
4.2. Validez	66

4.3. Confiabilidad	66
4.4. Procedimiento	67
4.5. Población y muestra.....	68
4.6. Instrumentos	69
4.6.1 Descripción del instrumento acoso laboral	70
4.6.2. Descripción del instrumento de agotamiento laboral	72
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	76
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	103
1. Solicitud de apoyo para realizar la investigación	103
2. Consentimiento informado	104
3. Instrumento acoso laboral y síndrome de desgaste profesional	105
4. Baremo 1	115
5. Baremo 2	116

Introducción

Este trabajo de investigación trata de develar la importancia acerca del tema de acoso laboral y síndrome de agotamiento laboral en el área de la educación. El síndrome del burnout o agotamiento laboral es un trastorno generado por un estrés crónico que tiene origen por una excesiva tensión laboral. Una de las diversas formas que pueden generar estos contextos de burnout en el trabajo, es por el acoso laboral. Si bien son dos temas diferentes, este trabajo pretende señalar que existe una relación entre ambos.

Con un eje en el ámbito psicológico, en diversos estudios sobre el acoso laboral y el síndrome de agotamiento laboral, pueden generar situaciones que afecten su salud mental. En el caso del ámbito educativo, el acoso laboral experimentado por docentes puede provocar un impacto negativo en el aprendizaje de los estudiantes, porque se afecta la calidad de la educación, pues no existe un ambiente óptimo para el desempeño de su función eficientemente. Mientras que el síndrome de agotamiento laboral genera el abandono de trabajo.

Para contrarrestar esta situación, implica el uso de estrategias enfocadas a contrarrestar estas patologías laborales, aplicando políticas de transparencia y monitoreo, que ayuden a identificar los problemas anticipadamente y coadyuvan abrir vías de comunicación, que con un manejo responsable propicien el establecimiento y consolidación de protocolos de actuación que beneficien a mejorar un clima organización donde imperé la ética en las situaciones de conflicto.

Lo anterior en el campo docente se traduce en dolencias como el estrés, fatiga psíquica y depresión, traduciéndose en enfermedades mentales la mayoría de estos. De acuerdo a Valderrama (2020), el 90% de los docentes experimentan el síndrome del agotamiento. Entonces el colectivo profesional que constituyen los docentes es de los más afectados. Sumándose sentimientos de una ausencia en logro, reconocimiento y valoración emocional hacia el profesorado. Lo que indica que el colectivo de docentes

adolece de la falta de apoyo profesional en el área de psicología por los efectos en la salud mental que genera el acoso laboral y el síndrome de agotamiento.

Ambas patologías se generan en la ausencia de una ética laboral, demostrando en el área docente la falta de comportamientos y valores que tengan como bases el respeto, sentido de justicia, convivencia y la profesionalidad y humildad. Estos son necesarios para la existencia de escenarios laborales y creación de espacios respetuosos para un desarrollo profesional eficiente. Tanto el acoso laboral y el síndrome del agotamiento laboral son ejemplos claros de la ausencia de ética.

Con lo anterior, se establece que en colectivo de docentes existe un grado de ausencia de ética, teniendo como resultado que no exista un desarrollo sustentable en el área educativa. La ética en el área laboral es fundamental, porque su objeto de estudio es regular las actividades que realizan los profesionales, en este caso el magisterio.

La elaboración de este trabajo surge como necesidad de identificar una problemática latente que trastoca al docente y los factores que se oponen para la existencia de un ambiente laboral donde la ética prevalezca, es decir, ambientes sanos, seguros, de respeto y trabajo colaborativo. Considerando que la existencia de este fenómeno se debe a la existencia del acoso laboral y síndrome de agotamiento laboral y su correlación entre ambas. El propósito de este trabajo es informar e identificar acerca de las situaciones latentes de acoso laboral en al área docente y contribuir por medio del establecimiento de pautas en la forma de actuar para evitar la aparición del síndrome del agotamiento laboral y sus consecuencias en la salud mental.

Entonces el proyecto está estructurado de la siguiente manera: dentro del Capítulo I se abordará la problematización, que consiste en un panorama general del problema identificado. Además de la justificación del mismo, el cual se enfocará a definir los motivos de la elaboración de esta investigación y el porqué de su relevancia. En este apartado se señalará también la forma de acceder a los sujetos de investigación y la información que valida este trabajo.

El Capítulo II se estudiará la primera variable de esta investigación, el acoso laboral, se señalará los antecedentes del tema, conceptualización, los tipos y categorías de

acoso que existen, el marco jurídico que existe en México ante las situaciones de acoso laboral. El Capítulo III, del mismo modo que el anterior, se enfocará en la segunda variable de la investigación, el síndrome de agotamiento laboral, aquí se describirá en que consiste, cuáles son sus síntomas, causas y consecuencias.

Dentro del Capítulo IV, se desarrollará la metodología usada, el tipo y cuáles son las líneas de investigación, población, muestra y los instrumentos utilizados para la recopilación de datos. En el Capítulo V se señalarán el análisis de la información y los datos del instrumento utilizado para identificar la correlación entre las variables y los datos sociodemográficos.

Por último, en el apartado de las conclusiones, se ofrece una visión general de los temas tratados, las variables, los resultados obtenidos en la aplicación del método y algunas recomendaciones de actuación ante situaciones de acoso laboral y el síndrome de burnout.

1. PROBLEMATIZACIÓN

1.1. Problema de investigación

La educación humana es la “preparación para la vida” como fin último, pero ¿qué sucede cuando surgen situaciones para las que no se está preparado? Partiendo de la cuestión anterior, la vida de un docente es un ambiente de trabajo retador y complejo en sí mismo, además de trabajar con los estudiantes, hay un trabajo previo de planeación y organización, un proceso constante de evaluación y seguimiento de los estudiantes, contacto directo con los padres y finalmente trabajo administrativo.

De tantos factores, la labor del docente es importante en la idea de culminar una educación o carrera universitaria, ya que propicia motivación y esperanza a los estudiantes, pues existe la fantasía romántica de que la culminación traerá prestigio, trabajo estable, beneficios económicos, estatus social, ¿y por qué no?, un período de paz y descanso, todo esto visto desde un punto de vista externo al mundo interno del docente.

Pero para muchos educadores, la realidad es solo el comienzo de una serie de desafíos adicionales, que incluyen tomar exámenes competitivos, estar adjunto a bases o trabajar relativamente lejos de casa. Una vez que se superen estos obstáculos y se establezca un trabajo permanente, seguirán otras condiciones.

A veces, un miembro del personal que ha trabajado durante algún tiempo en una institución a la que está afiliado un miembro de la facultad es un desafío adicional en esta cadena de oportunidades, es decir, un miembro de la institución que puede o no tener una posición de liderazgo es responsable de ciertos tipos de presión, intimidación, acoso e incluso violencia física contra los nuevos empleados con el fin de demostrar su autoridad, antigüedad en el campo, tiempo de permanencia en la institución o simplemente obtener reconocimiento en la administración escolar.

Ponen a prueba la afiliación de los profesores entrantes con la institución al limitar, marginar, menospreciar, e incluso amenazar a los colegas. Sin embargo, el tema del acoso laboral no solo aplica para los recién egresados, sino que también es dirigido a

los docentes que llevan algún tiempo en la institución y están cambiando de lugar de trabajo por diversas razones, es decir, han terminado su servicio por un tiempo. Pero mientras se instalan en una nueva escuela, la organización es diferente a la que tenían hasta ahora, los compañeros oponen resistencia al cambio y han estrechado sus lazos con la escuela. En los cargos antes mencionados, los docentes han trabajado en los lugares mencionados durante varios años y han adquirido o usurpado ciertas libertades y poderes.

El acoso laboral es un problema porque restringe a las víctimas de hacer lo que los demás quieren, vivir en un régimen autoritario y no poder tomar decisiones libres, pero más que eso, estos ataques tienen consecuencias y consecuencias negativas, que junto al síndrome de agotamiento laboral tienen efectos graves en la salud mental y física de los docentes.

Dicho lo anterior, este trabajo de investigación plantea el análisis de fenómenos sociales como el acoso laboral y agotamiento laboral para cuantificar la incidencia y sobre todo estudiar la relación que tienen ambas variables en razón una de la otra generando así la pregunta de investigación ¿Qué consecuencias tiene el acoso laboral en el desarrollo del síndrome de agotamiento laboral en docentes egresados de la Escuela Norma Número 3 de Nezahualcóyotl?

1.2. Construcción de hipótesis

- El acoso en el lugar de trabajo afecta directamente el desarrollo de agotamiento en los maestros de preescolar.
- Las mujeres se enfrentan más acoso en el lugar de trabajo que los hombres.
- Los sujetos que ocupan puestos altos tienen menos probabilidades de ser acosados en el lugar de trabajo.
- Los sujetos con menos años laborando son más vulnerables al acoso laboral.

1.3. Objetivo de la investigación

Para darle sentido y dirección a este proyecto de investigación, los objetivos que guían su camino y desarrollo son los siguientes.

Objetivo general

- Determinar el impacto del acoso laboral en el desarrollo del síndrome de agotamiento laboral en docentes de preescolar.

Objetivo específico

- Determinar la asociación entre variantes y elementos sociodemográficos
- Definición de protocolos de actuación en situaciones de acoso laboral
- Identificar situaciones que determinen una conducta de acoso y de agotamiento laboral.

1.4. Viabilidad

La investigación es posible gracias al apoyo incondicional de la Escuela Normal Número 3 De Nezahualcóyotl, contribuyeron a facilitar los medios para identificar a los egresados de las últimas 10 generaciones y así mismo a través de la institución quien fungió como lazo de comunicación, se logró enviar el instrumento para ser requisado por las y los docentes.

Dicha gestión se llevó a cabo a partir de un documento de autorización, en este, se solicita y justifica el acceso y uso de los datos para fines académicos, el instrumento fue enviado a través del correo institucional. Véase anexo 1.

Para evitar situaciones y consecuencias éticas se realizó un consentimiento extendido con las especificaciones a los participantes y así mismo contar con su participación honesta sin temor a ser identificados o señalados asegurando el anonimato de sus respuestas. Véase anexo 2.

El alcance de la investigación pretende pesquisar como los egresados de esta institución, ahora docentes activos en el campo educativo perciben el acoso laboral desde su experiencia personal a lo largo de su trayecto laboral.

1.5. Justificación

Se trata de un proyecto de investigación educativa enfocada en las líneas centrales de la Maestría en Interculturalidad para la Paz y los Conflictos escolares, así como los propósitos que en su programa se establecen, mismos que buscan que los egresados se doten de habilidades, conocimientos y actitudes; regidos por los principios de paz, inclusión, consideración a la otredad y ser promotores de prácticas educativas basadas en valores y resolución de problemas a través del pensamiento crítico y la intervención mediática.

El objetivo de realizar el proyecto de investigación es parte de la culminación de los cursos que componen los 4 semestres de la maestría, que para obtener el grado es necesario demostrar los conocimientos adquiridos a través de la construcción y presentación de una tesis basada en los principios de la investigación humanista, abordando una problemática social donde los ejes temáticos se basen en la cultura, la sociedad y la resolución pacífica.

Realizar un proyecto de investigación trae consigo algunos beneficios que a continuación enlistaremos; provee de mejores oportunidades a la hora de emprender en el ámbito laboral, ya sea en la búsqueda de un mejor puesto, crear una empresa o independizarse laboralmente, dota de habilidades técnicas y competencias para formar profesionales y líderes, también es un parte aguas en la adquisición de experiencia, la resolución de problemas, juicio y toma de decisiones acertadas a través del pensamiento crítico (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Es una investigación de corte cuantitativo que permitirá identificar el alcance que tiene el acoso laboral, también conocido como “*mobbing*” en el personal del campo de la educación, para identificar las consecuencias a nivel psicosocial, es decir, su asociación con el síndrome de desgaste profesional.

Surge derivado de una situación personal en un ambiente de trabajo poco cómodo, con compañeras y autoridades que abusan de su poder para doblegar a otros e imponer sus decisiones, dicho suceso orilla a la búsqueda del cambio de centro de trabajo con la imperiosa necesidad de aliviar el sentimiento de pesadez y fatiga ante las injusticias.

Ante el desconocimiento y autoridades que imposibilitan el acercamiento a la información y protocolos de actuación, a veces salir de un ambiente laboral violento es más complicado de lo que parece, otro de los obstáculos son los procesos de cambio de centro de adscripción, así como las permutas, dichos procesos solo se realizan a través de una convocatoria y esta se efectúa solamente cada año y de ser logrado el cambio se autoriza hasta el siguiente ciclo escolar, es decir, no es inmediato.

El proceso antes mencionado es válido una vez que el docente cuente con una plaza base y/o tenga al menos 2 años de antigüedad en la misma institución, por lo tanto, los docentes recién egresados que no cuentan con una base o el personal que acaba de integrarse a una institución no tiene la posibilidad de solicitar su cambio hasta 2 años después, en este lapso de tiempo los docentes de nuevo ingreso son más propensos a intimidación y chantaje debido a que la plaza aún no es completamente suya y se encuentran bajo otro proceso, el de tutoría, mismo que se encarga de acompañar y orientar a los nuevos docentes en su inserción al servicio mientras son evaluados y supervisados.

En cuanto a los docentes que ya tienen una base no es menos complicado porque aun así deberán permanecer en la escuela hasta cumplir el tiempo antes mencionado y así poder participar en cualquiera de los procesos para realizar su cambio, cabe destacar que las convocatorias se resalta el hecho de que participar no es una garantía de obtenerlo y una vez lanzados los resultados, los participantes deben aceptarlos y no hay oportunidad de réplica, así que de no ser beneficiado ese año, deberán esperar hasta el siguiente ciclo para volver a participar.

El Departamento de Preescolar es el encargado de dirigir los procesos que competen a los docentes del nivel, se encarga de la gestión y administración de recursos y tienen el poder de movilizar a un docente si han enfrentado alguna situación que ponga en

peligro la vida del servidor público, el problema radica en que hay todo un proceso para definir y demostrar que en realidad existe una situación de riesgo, dicho procedimiento puede llevar hasta meses y dentro de las pautas a considerar para validar si se es candidato o no, es demostrar con pruebas médicas o documentos oficiales del ministerio público que hay un antecedente de un accidente relevante que compromete al docente.

El magisterio cuenta con un sindicato que se encarga de proteger y defender los derechos de los servidores públicos, existe una ramificación jurídica a la que los docentes podrían acercarse para asesoría y respaldo en una situación de acoso laboral y abuso de autoridad, la situación en este caso es que también lleva un proceso prolongado y no solo eso, a veces los profesores no conocen dicho protocolo, existe una desinformación en cuanto a sus derechos laborales respecta y, por otro lado, existe el miedo a las represalias ante la denuncia de los agresores.

¿Por qué es importante hablar de este proceso?, es sencillo, porque los docentes que se enfrentan a una situación de acoso no tienen la posibilidad de salir inmediatamente del ambiente en el que se encuentran y, por lo tanto, estarán expuestos mayor tiempo y a merced de sus victimarios.

Con este documento se pretende informar, valorizar e impulsar al magisterio a la búsqueda de alternativas ante una situación de acoso laboral, a la toma de decisiones informada y justificada, así como al conocimiento de sus alternativas, también se pretende alentar y acompañar a las víctimas en sus procesos, pero sobre todo doblegar la revictimización.

1.6. Antecedentes

En una investigación realizada por Muñoz y López (2022), señalan que las instituciones y organizaciones tienen como tarea fundamental establecer esfuerzos para generar un ambiente laboral sano para sus integrantes, ya que la existencia de un ambiente laboral ético contribuye al logro de objetivos de las organizaciones donde las instituciones del área de educación no son la excepción.

Continuando con la investigación, la presencia de los fenómenos que trastocan el ambiente laboral actualmente es completamente una realidad, entre estos se encuentra el acoso laboral, por lo que es de suma importancia su identificación, ya que puede afectar los programas educativos, por ende, a los alumnos. Sin embargo, no es una tarea simple, porque existe en las víctimas que sufren acoso laboral una negación a tal acción, principalmente por las represarías o el miedo. (Muñoz & López, 2022)

Si bien el trabajo se centra en el área docente ¿cuál es el panorama a nivel nacional? La violencia laboral o acoso laboral en México es más frecuente, citando la investigación de Ortega (2020), de acuerdo a esta información este fenómeno afecta a un gran número de personas en su vida diaria y de varias formas en la que participan varios actores. Ortega resalta que han tenido lugar tres modificaciones legislativas que indican que el tema de la violencia laboral finalmente está cobrando mayor importancia en México.

A nivel nacional, en el año 2019 se aprobaron reformas a las leyes laborales federales que incluyen, entre otras cosas, exigir "protocolos" laborales para manejar los casos de acoso laboral y acoso sexual relacionados con el área laboral. Además, la Norma Oficial de México 035 entró en vigencia el pasado mes de octubre y exige que todos los lugares de trabajo del país aborden los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores, incluyendo la violencia laboral.

La Sede Internacional de la OIT ratificó el Convenio núm. 190, que trata específicamente de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, es un tratado internacional único que brinda y amplía la protección a las personas y obligaciones claras para que los estados aborden este problema. Si bien este es un acuerdo que

México aún no ha ratificado, su importancia no puede ser subestimada: marca un antes y un después en esta problemática (Ortega, 2020).

Con lo anterior, se da entender que la importancia de este tema va adquiriendo mayor relevancia a nivel nacional y todas las áreas de trabajo, llegado a este punto se presentarán a continuación estudios sobre la violencia laboral en México para dar un panorama a nivel nacional sobre este problema, sin embargo, durante la elaboración de esta investigación, son pocos los estudios que proporcionen los datos necesarios, por ello se apoyará de los datos del INEGI.

La primera base de datos se encuentra en la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) donde el INEGI (2019) señala que la primera causa de que las personas abandonen sus trabajos es por la violencia laboral. De acuerdo a esta encuesta, en el primer trimestre del año 2019, cerca de 23,542 personas dejaron su lugar donde se desempeñaban laboralmente por causas de acoso laboral, que se traduce como; de 100,000 personas el 43.5% han sufrido de acoso laboral. Este problema se viene arrastrando desde hace varios años, en el año 2010 la cifra de abandono laboral por acoso laboral era de 43.9%, lo que representa que en el año 2019 respecto al año 2010 la tasa subió un 60% (Ortega, 2020).

Continuando con la información de ENOE, el género que experimenta más el abandono de trabajo por acoso, son las mujeres. Una tendencia que se ha mantenido constante en los últimos diez años sin embargo, en el caso de los hombres, hay años en los que la cifra se mantiene a la par. En el año 2019, señala la encuesta de 100,000 hombres ocupados, el 40.3% estuvieron en condiciones de abandono laboral, por parte de las mujeres la cifra fue de cada 100,000 solo el 48.5% experimento esta situación. Lo que lleva a la conclusión de que ambos géneros abandonan antes de hacer frente a estas situaciones de injusticia.

La segunda base de datos, corresponde a la ENVIPE Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública INEGI (2023), centrándose en los índices de que tan seguros se sienten en espacios tanto públicos como privados las personas, haciendo énfasis en el área laboral, con un tercio de las personas contestaron que su trabajo lo consideran inseguro, donde las mujeres fueron las que

más tienen esta percepción. Otro dato importante que arroja la encuesta es que en el área laboral son victimizadas las personas, esto porque al observar conductas no éticas en los lugares de trabajo, se presenta la extorsión como primer lugar para hombres y mujeres, con un 42.6% y 38% respectivamente.

La encuesta señala que en el rubro más desigual es en otros los delitos sexuales donde representan el 8% con una cifra relativamente menor con la de los hombres 1.9% INEGI (2023). Algo que adolece este último dato, es que no permite conocer si los infractores mantenían una relación laboral con la víctima. Se puede concluir que, con esta base de datos, las personas en el ámbito laboral sufren dos tipos de violencia: una que es la generalizada teniendo impactos en su trabajo y el segundo tipo es la violencia laboral provocada por las relaciones de trabajo que mantienen (Ortega, 2020).

La siguiente base de datos se refiere a la Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y Delincuencia ECOPRED INEGI (2014), entre sus objetivos de investigación, se encuentra la victimización que experimentan las personas ubicadas entre los 12 años y 29 años. Aquí se destaca que la violencia sexual experimentada por las mujeres es mayor en comparación con la de los hombres, con un 6.8% y 2.6% respectivamente. Otro punto a destacar de la información que proporciona es que con una cifra mayor al 30% de las personas que sufrieron por parte de compañeros de trabajo cierto tipo de bullying. En el caso de agresiones sexuales, las mujeres con un 20.1% señalaron a sus compañeros de trabajo.

Igual que en las bases de datos anteriores, no permite conocer la relación del agresor y la víctima, ya que, de acuerdo con la encuesta, el 35% de violencia se experimenta en el trabajo. En este punto, Ortega (2020) señala que tanto hombres y mujeres parecen experimentar algunos de los signos de violencia en el lugar de trabajo por igual.

Sin embargo, el doble de mujeres son víctimas de algún tipo de extorsión que los hombres. Debido a las diferencias en los roles de género tradicionales y las relaciones de poder, este tipo de eventos pueden estar dirigidos principalmente a las mujeres. Cuando se trata de contacto sexual no deseado, los hombres fueron solo un tercio de

las mujeres, 7.3% frente a 20.8% que experimentaron tal agresión, lo que refleja la tendencia general en los delitos sexuales.

Ortega menciona que, en particular, los hombres representaron el 23.8% de las víctimas del contacto, en comparación con el 7.6% de las mujeres. Una posible explicación es que, aunque la mayoría de las víctimas de delitos sexuales son mujeres, muchas de ellas han experimentado delitos sexuales en otros lugares, como en la vía pública y en sus propios hogares. En cambio, entre los hombres, al ser víctimas de violencia sexual, se encuentran con mayor frecuencia en sus lugares de trabajo, precisamente donde pueden involucrarse en dinámicas de poder.

1.6.1 Las mujeres en el mundo laboral

Con respecto a las bases de datos antes analizadas, la información que proporciona la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares ENDIREH INEGI (2021), si bien está encuesta se efectuó solo en las mujeres con más de 15 años, sirve para conocer la violencia laboral que experimentan. De acuerdo a esta información, el 17% de las mujeres han experimentado algún tipo de acoso laboral, además que en el año 2016 el 22% sufrieron algún tipo de discriminación.

En este apartado los temas que se han presentado con las mujeres, destacando las siguientes: menor oportunidad de ascender en el trabajo y un salario que no es equitativo. En el caso de violencia mencionan que principalmente están los problemas de agresión emocional o ser ignoradas solo por ser mujer o que los logros obtenidos en el trabajo se deben a favores sexuales. La encuesta señala que más de un tercio de los perpetradores de estas conductas son sus compañeros y compañeras de trabajo. Con un 36.7% corresponden las incidencias de acoso laboral a sus superiores. Ortega señala que el hecho de que la mayor parte de la violencia contra la mujer en el lugar de trabajo sea perpetrada por personas violentas demuestra que, aunque más mujeres ingresan al lugar de trabajo, todavía existen diferentes relaciones de poder.

Con esta encuesta, se establece la relación de los jefes de las relaciones laborales con las situaciones de acoso que experimentan las mujeres. Sin hacer menos la gravedad de las agresiones cometidas por compañeros de trabajo que implican

insinuaciones sexuales, discriminación o agresiones emocionales por ser mujeres. El tener méritos para ascender de posición de trabajo está condicionada por las personas que están posicionadas en un tipo de poder, teniendo como consecuencias muy graves, a tal punto que las mujeres abandonaron su trabajo. No por nada, de cada 10 mujeres, 8 experimentan estas situaciones en su propio lugar de trabajo.

Algunos datos importantes que proporciona la encuesta ENDIREH, es la mención de las principales situaciones de acoso laboral que experimentan son de discriminación y agresiones emocionales con el 86%, mientras que, al sufrir agresiones por no estar sexualmente con un compañero de trabajo, el 84.2% de las mujeres mencionaron experimentarla. En relación con este último dato, las mujeres se sometieron a esta situación para poder ascender con un 83.8% (Ortega, 2020).

Con todo lo anterior, señala que, aunque la información que se tiene actualmente sobre la violencia laboral es incompleta, los datos nos brindan un panorama general del acoso laboral en México. Una de las razones por las que sigue existiendo el acoso laboral es por la intimidación, motivo por el cual hombres y mujeres renuncian a sus trabajos, un problema que sigue sin resolverse y no hay una disminución pese a los lineamientos que rigen para prevenir este tipo de agresiones.

La violencia que afecta a los trabajadores es diversa e incluye violencia física, emocional y sexual, aunque no se habló del tema económico, este también es un factor a considerar. Además, también podemos ver que, para algunas formas de violencia, la incidencia es muy similar por género. Generalmente, la conducta en la que las mujeres están más representadas es la violencia sexual.

Por último, estas cuatro bases de datos ofrecen otro enfoque de quien cometió estas agresiones, además que señalan que la violencia entre pares es común. Por otro lado, la base de datos ENDIREH, señala que el comportamiento tiende a ser diferente cuando hay un elemento de poder.

Como bien menciona Ortega (2020), para obtener un panorama más detallado y completo, es importante facilitar la creación de fuentes de información confiables que ayuden a llenar los vacíos que quedan por explorar. Si bien este trabajo se enfoca en

el área educativa, específicamente en los docentes, uno de los propósitos de este trabajo es contribuir a la discusión del tema.

Como se mencionó en la introducción de este trabajo, el acoso laboral puede desencadenar síntomas como el estrés laboral, y en el caso más extremo el síndrome de agotamiento laboral o burnout. Sin duda es un tema complejo, las situaciones de estrés constante, generan diversas enfermedades mentales, debido al impacto negativo que tiene en las personas.

De acuerdo a información de Tapia (2021), señala que la mayoría de los trabajadores, con un 75% experimentan el síndrome de agotamiento laboral. Continuando con Tapia, señala que son diversos factores que lo ocasionan, la investigación los clasifica por dimensiones, adelantando que uno de los factores más recurrentes son las extensas horas de trabajo.

Considerando a los trabajadores de las distintas áreas que lo conforman, refiriéndonos al sector primario, secundario y terciario, con un 42% se debe a la extensa jornada laboral sin descanso y el 18% le atribuyo a un no buen líder. Con otro 33% mencionaron también la ausencia de control del trabajo y concluye la investigación que también se debe al exceso de carga de trabajo con un 26%.

Otro estudio que contribuye a la discusión del tema, es el presentado por la UNAM (2019), señala que en México las organizaciones e instituciones el 85% padecen de síndrome de cansancio laboral, es decir, carecen de un clima ético laboral. En estos ambientes tienen auge y se mantienen los trastornos de estrés, acoso laboral e inclusive señala que se pueden generar el fenómeno del presentismo y adicción de trabajo. Las situaciones del síndrome de agotamiento laboral generan impactos negativos tanto a las organizaciones o instituciones como para el personal, traduciéndose en baja productividad y que no se cumplan los objetivos propuestos.

El estudio de la UNAM resalta la importancia de las áreas de trabajo tengan o generen condiciones éticas. Resalta la importancia de lo dicho por la Organización Internacional del Trabajo, menciona que año con año 2.34 millones de personas fallecen a consecuencia de la falta de un ambiente ético de trabajo. Un problema importante que

se detecta es la falta de una norma que regule los riesgos psicosociales, que ayuden a su prevención e identificación.

Lo anterior se relaciona con la publicación reciente del Blog OCCMundial (2023), que se enfocan en el estudio y divulgación sobre las tendencias existentes en ambiente laboral en México. Existe actualmente un gran problema acerca de la ausencia de salud mental en los centros de trabajo. En la encuesta realizada por la OCCMundial menciona que el 59% de las personas señalaron que no existe ningún programa de salud mental, es decir, carecía de estrategias que atiendan este problema del cansancio laboral.

Solo el 23% mencionó que si existe en su trabajo acciones que atiendan la salud mental en el área de trabajo. Otros trabajadores señalaron que los líderes de sus relaciones laborales no consideran necesarias dichas estrategias. Señala en la investigación que es viable que los líderes o jefes laborales presten atención al ambiente de trabajo, con el fin de disminuir el estrés laboral.

Por último, en el portal de noticias de El Universal, Gámez (2019), menciona que de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), México es el país con mayor índice de estrés laboral a nivel mundial. Con altos índices en materia del cansancio laboral, señala que los trabajadores de México son sometidos a este problema por la causa de siempre mantener un rendimiento laboral del 75%, haciendo la comparación con otros países como Estados Unidos y China, donde los índices son de 59% y 73% respectivamente.

Otro dato importante que señala es que el estrés generado en el ámbito laboral puede tener impactos negativos tanto psicológicamente y físicamente, siguiendo con la información de la OMS, menciona que el 43% que están insertos en el empleo formal, las principales consecuencias de esto son enfermedades que afectan a la salud mental, estas pueden ser: padecimientos cardiovasculares, ansiedad y depresión (Gámez, 2019).

Continuando con la información, destacan un punto muy importante por parte del IMSS, señalando que el estrés tiene implicaciones más allá de lo laboral, ya que la

salud mental se encuentra en un constante desequilibrio laboral y personal, haciendo hincapié que al ambiente laboral está muy relegado.

1.6.2 Acoso laboral y síndrome de agotamiento laboral en el ámbito educativo

En una investigación de Olivera (2020), menciona cuáles han sido las consecuencias en el área educativa y cuáles han sido las caracterizaciones del acoso laboral en esta área. Sin duda, es un estudio importante porque parte del interés acerca de este tema, delimitado solamente a los docentes. Destaca que no es tema menor, ya que las consecuencias de no tratarlo pueden ser sumamente negativas en la vida de las que sufren el acoso laboral, pero como es el ámbito docente, puede tener consecuencias en la sociedad, pues implicaría que la educación del alumnado sea ineficiente.

Olivera, por medio de la implementación de una investigación de tipo exploratoria, delimita solo al área de las instituciones educativas, menciona que es un problema de acoso laboral puede representar para el docente una disminución en su rendimiento porque afecta su salud mental. Como ya apuntaba Mutu-Göçmen & Gülec (2018), señalan que el papel de los docentes es fundamental para la educación, sin embargo, el docente está expuesto al acoso laboral por varios actores del área de educación como los padres, estudiantes, compañeros de trabajo y por supuesto la administración de la escuela, siendo esta última la principal.

Esta información concuerda con París-Marcano (2014), al señalar que un factor determinante es el liderazgo que se tenga, respecto al ámbito educativo se prefiere que este sea democrático, ya que con un estilo autocrático las situaciones de acoso laboral que experimentan los docentes son mayores. Un punto a destacar es la mención que los primeros años que el docente está en el ámbito educativo, es mucho mayor el acoso laboral. El investigador menciona que esto debe cobrar más importancia por parte de los líderes educativos. Por otra parte, Hüsrvasi (2015) menciona algo de suma importancia ya señalada en el apartado anterior, que las personas que sufren acoso laboral no lo denuncian o comunican, en este caso, son

los docentes que se someten a esta ausencia de ética, afectando a la institución educativa.

Llegados a este punto, vale la pena mencionar el trabajo de Toytok (2017), menciona que la depresión es el principal síntoma de enfermedad mental provocada por el acoso laboral, que ocasiona que el docente tenga una disminución en el desempeño del trabajo, incluso puede llegar a situaciones del suicidio. El acoso laboral es muy grave ya que puede repercutir en la salud del docente y la organización de la institución educativa.

Los desequilibrios de la salud mental descritos anteriormente, son producto del acoso laboral, provocadas por situaciones extremas de estrés, el docente puede experimentar el síndrome de agotamiento laboral. Rodríguez et al. (2017), en una investigación realizada en docentes de nivel secundaria, encontraron estas particularidades están determinadas a diferentes circunstancias como el espacio y tiempo, su papel a desempeñar el área educativa. A todo esto, el docente responde en forma de estrés, ya que es una manifestación de sus características fisiológica y psicológica por parte del docente, que lo orilla a tener desajustes en su comportamiento (Lazarus & Folkman, 1984).

Como ya señalaban el banco de datos de INEGI, mencionados anteriormente, concuerdan que las mujeres experimentan estrés laboral por parte de sus compañeros hombres, y que lo experimentan en diversos ámbitos, no solo el escolar. Hasta ahora las situaciones descritas hace que el papel del docente no tenga el valor que le corresponde, ya que las fuertes tensiones a las que está sometido no son visibles.

Actualmente, se exige a los docentes que tengan compromisos y habilidades para cumplir con los objetivos de su función, por lo que sus tiempos de descanso los emplea para ello. Tomando en cuenta que lo que se espera del docente es de diversa índole, dependiendo el contexto. Pero, se puede afirmar que existe algo en común en el colectivo de los docentes, y es que representan una figura a seguir para los alumnos.

De acuerdo con Ford (1992), el estrés laboral en la docencia, provoca que el docente no se sienta valorado. Teniendo como repercusiones en su salud física y mental. En

el caso de los impactos físicos se encuentran: dolor de cabeza, trastornos de sueño y dolor de garganta. Las consecuencias de estos problemas son actitudes negativas con los demás compañeros de trabajo, una disminución de su desempeño y no mostrar interés para los alumnos. Es de especial mención que el trastorno del sueño puede generarse por problemas de salud mental.

Hasta este punto se han mencionado los impactos que se tiene en el docente y los alumnos ocasionados por el síndrome de agotamiento laboral sin embargo, la institución educativa también tiene impactos. Smylie (1999), señala que el docente y su contexto en el que se encuentra provoca tensión, y esto hace que esté más susceptible al estrés, teniendo como resultado situaciones más perjudiciales para el docente, sumándole que el salón de clases pierde autoridad frente a los alumnos, incluso el tener conflictos con padres de familia y, por último, al ver estos malos hábitos el alumno termina por aprenderlos.

El estudio de Rodríguez et al. (2017) es muy importantes porque proporciona una perspectiva del alumno cuando tienen un docente con síndrome de agotamiento laboral, de acuerdo a los alumnos el docente tiene las siguientes características:

- presenta mayor irritabilidad;
- sentían que la irritabilidad se enfocaba en ellos, en el alumnado;
- una queja constante de los demás, incluso cuando son tareas que él lleva a cabo;
- situaciones que se ocurrían dentro del aula, por muy pequeñas que estas fueran, era motivo para una gran llamada de atención;
- los alumnos observaban cansado al docente, no iba a clases o llegaba tarde a iniciar sus clases;
- el docente hablaba de sus problemas personales y consideraba divertido los problemas ajenos.

El trabajo de los profesores de secundaria examinados, el docente fue responsable de cambios en la salud relacionados con las actividades propias de su profesión. El daño se manifiesta de diferentes maneras y afecta negativamente al estudiante, porque una

persona que se siente mal consigo misma fácilmente puede afectar significativamente el desarrollo del estudiante. El estudio de caso muestra lo que los estudiantes perciben como actitudes tóxicas: están irritables, insatisfechos con el trabajo, malhumorados; creando así un ambiente de conflicto y exclusión. En consecuencia, el impacto de las interacciones entre estudiantes e instituciones es generalmente perjudicial para el desarrollo académico y personal (Rodríguez et al, 2017).

Sin duda el síndrome de agotamiento laboral es provocado por las situaciones de estrés muy elevado y de manera constante, estas situaciones representan un grave problema para los docentes, no existe especial atención a las demandas que existen en el contexto del docente, y que este pueda responder. Desempeñando tareas que van desde funciones tales como interacción con la población escolar, participación en actividades extracurriculares, desarrollo de currículo, trabajo administrativo, etc., sumando asuntos personales como necesidades financieras y básicas insatisfechas, malas condiciones escolares, entre otras. Añadiendo un clima laboral sin ética en el área de trabajo del docente, generando un ambiente de trabajo adverso, burocracia y falta de aceptación social.

Estos factores propician que exista un exceso de trabajo laboral y como se ha hecho hincapié a lo largo de este documento, el estrés, junto con estas dos patologías que experimenta el docente, tiene impactos negativos en su salud y relaciones interpersonales. Abordar este tipo de temas en el área educativa es de vital importancia, ya que están involucrados todos los actores que conforman esta área. Lamentablemente en México el colectivo de los docentes no tiene la relevancia necesaria para que se estudien los problemas que experimentan en el proceso de su labor, pues son pocas las investigaciones que se hacían anteriormente.

1.6.3 Estructura organizacional en el ámbito educativo y la formación del docente

De acuerdo con Monreal (2007), señala en su investigación que la estructura en la que se encuentra el docente es muy importante, ya que se refiere a la gestión escolar que lleva las tareas administrativas para un correcto funcionamiento del trabajo escolar, en

las que están en el centro las relaciones que existe entre los alumnos y maestros y los lazos que existen entre la sociedad y la institución educativa.

La investigación que propone presenta un panorama de los posibles obstáculos a los que se enfrenta el docente, tomando en cuenta la estructura organización en el ámbito de la educación. También es una investigación que inicia el abordaje del estudio a tratar de responder a estos retos, mismos que están divididos en cuatro dimensiones: administrativa, organizacional, comunitaria, pedagógica-didáctica.

Al tratar el problema de acoso laboral y síndrome de agotamiento laboral en el área de educación, un aspecto que es relevante es el tipo de organización, ya que las dimensiones mencionadas anteriormente, tienen soporte en la dimensión organizativa.

Para Monreal (2007) considera los siguientes problemas que enfrenta el docente, que surgen de la estructura organizativa en el área de educación:

- administrativa
 - el docente se enfrenta a las fechas establecidas en el calendario escolar
 - que tan eficiente y optimizado es el tiempo de enseñanza
 - la correcta elaboración y entrega de documentación formal
 - la infraestructura en la que se encuentra la institución educativa donde labora el docente
- Pedagógica
 - el tipo de enseñanza empleada
 - el grado de dominio de conocimiento por parte de los docentes
 - las relaciones con sus compañeros de trabajo
 - el tipo y las vías de comunicación que existen entre el director y los docentes
 - el cumplimiento de los objetivos de acuerdo a la planeación establecida
- Organizativo
 - el grado de integración que sienta el docente con la estructura
 - los niveles de participación del docente en las responsabilidades de sus tareas administrativas
 - el cumplir con los objetivos establecidos

- el tipo de liderazgo que exista en la institución educativa
- el grado de eficiencia del trabajo colaborativo con objetivos en común
- Comunitario
 - principalmente el grado y tipo de comunicación que existe entre el docente y los padres de familia
 - el desempeño de la comunidad escolar
 - la manera en que los padres de familia se involucran con las actividades escolares
 - en cuanto al factor económico, que tanto es la contribución para mejorar el desempeño educativo de la institución

Señala que el problema de fondo son las relaciones que se establecen dentro de la escuela, se necesitan establecer relaciones basadas en la ética para que se puedan resolver los problemas mencionados en las dimensiones anteriores. Ya que sin un ambiente laboral ético que propicie la coordinación de forma eficiente los actores involucrados en el ámbito educativo no existirán armonía entre los actores y la función que desempeñan.

De acuerdo con (Cantón Mayo, 2003) las organizaciones son fundamentales porque se requiere la unión para conseguir alcanzar un objetivo común, por ende, una organización con rupturas tendrá como consecuencia que no sea posible alcanzar los propósitos como institución, en el caso de la educación, los alumnos estarían en peligro de no lograr el perfil de egreso.

La estructura organizacional puede determinar si una escuela avanza o se estanca a pesar de que tenga características que resalten de otras como recursos, currículo, prestaciones, etcétera. (María & Espinosa, 2019) resalta esta y otras afirmaciones respecto a la calidad que tendrán los centros educativos derivadas de una buena o mala organización.

Finalmente (Pineda & Erazo, 2021) resalta la importancia de tener al frente a una persona con el rol de líder , lo define como un promotor del cambio social que debe supervisar adecuadamente el plantel y a las personas que trabajan en él, podemos

entonces decir que en las escuelas, los directivos y supervisores son los responsables de que todo marche como corresponde y atienda las necesidades de sus trabajadores.

Se necesitan más estudios para proponer una estructura que tenga como principios el compartir la carga de trabajo, que en la elección de metas u objetivos sea más selectivo. Implicaría también la creación de estrategias para evitar los dos problemas tratados en este documento, el acoso laboral y síndrome de agotamiento laboral.

1.6.4 Ausencia de programas psicológicos en docentes

De acuerdo con un estudio de la Universidad Estatal de Pennsylvania, Greenberg et al. (2017), señala que el trabajo de la docencia es el más estresante y su salud mental del docente se encuentra relegada. Con una investigación de Delgado (2022), menciona que el 46% de los docentes sufren de estrés diario, esta cifra supera al estrés experimentado por los médicos con un 45%. Por otra parte, señalan también que en los primeros años de docencia se disminuye el desempeño.

Por otro lado, la investigación de Delgado, indica que el 46% de los docentes a nivel media superior tienen trastornos de sueño. A nivel básico señala que los docentes tienen síntomas como depresión, teniendo como consecuencias en el rendimiento escolar de los alumnos, las consecuencias de estos problemas se han reflejado en la disminución del rendimiento de los alumnos en áreas de matemáticas y español (Ronfeldt, 2011).

Como el estrés está presente en los dos fenómenos tratados en este estudio, vale la pena mencionar cuáles son los principales factores que generan el estrés en la docencia (Delgado, 2022):

- estructura organizacional de la escuela
- liderazgo que existe en la escuela
- cultura y clima laboral sin existencia de principios éticos
- la carga de trabajo
- si se toma en cuenta las opiniones que expresa el docente
- el grado de habilidades sociales y emocionales que tenga el docente

El estudio propone las siguientes posibles intervenciones para contrarrestar el nivel de estrés en la docencia, ya que puede contribuir a la disminución de patologías de acoso laboral y síndrome de agotamiento laboral (Greenberg et al., 2017):

- Organizacional
 - consiste principalmente en el cambio o modificación de la cultura de la organización
- Comunicación o interfaz de la organización docente
 - es preferible sentar las bases de redes de apoyo dentro de la institución educativa
- Individuales
 - de manera personal, cada docente aprenderá herramientas para manejar situaciones de estrés
- Puesta en marcha programas o talleres de tutoría
 - es apoyar a los nuevos maestros que están en los primeros años de docencia
- Creación de un programa donde se enseñe el aprendizaje emocional
 - para un aumento que tienen que ver con la satisfacción del docente con su propio trabajo

Las aportaciones al tema de estas investigaciones ponen al descubierto que en el ámbito docente hay que atender problemas de manera inmediata, ya que involucra problemas de salud pública, problemas sociales y como se ha mostrado a lo largo del desarrollo de este capítulo, problemas económicos, por ello es necesario que existan programas enfocados a la salud mental de los docentes.

En este punto, el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación, (SoySNTE, 2017), tienen un blog donde trata la salud mental del docente, en dicho portal menciona que el docente debe tener un equilibrio en su salud mental para que el desempeño académico del alumno sea óptimo. Señalan además que la labor del docente llega a niveles altos de cansancio emocional y mental, así como también en el contexto en el que se encuentra y la importante función del docente en la sociedad. La página de la

SNTE se limita mencionar que la salud mental es uno de los factores menos relevantes o que se toman en cuenta.

La respuesta a esta problemática es dar ciertas recomendaciones a los docentes, entre las que se encuentran: la vigilancia y cuidado de las emociones, en caso de experimentar desequilibrios en la salud mental, acudir por ayuda, poner primero sus cuidados personales antes del cuidado de los demás, y por último alerta sobre el síndrome de agotamiento laboral. En relación con esta última recomendación, solo menciona que el burnout, la SNTE lo llama así también al síndrome de agotamiento laboral, es una enfermedad provocada por el cansancio y puede generar padecimientos como la depresión y ansiedad.

Fue apenas en el año 2021, después de la pandemia del COVID-19, cuando la SNTE a través de un comunicado menciona que la SNTE les ofrece a los trabajadores de la educación herramientas de ayuda psico-emocional. Este comunicado se originó por el aislamiento que provocó la pandemia principalmente, aunque el eje fundamental de este apoyo no fue en sí propiamente para el docente sino para el acompañamiento del alumno en regreso a las aulas (SNTE, 2021).

Por el momento la ayuda psico-emocional son una serie de conferencias realizadas en abril y julio del año 2021, los tópicos que manejaron las conferencias son: “Control de las emociones”, además tocaron temas de empatía, estrés y autoestima, “Herramientas para hacer frente a la incertidumbre”, “Salud Mental en docentes y alumnos”, “Manejo de crisis”, y “La importancia de la vida, renovación y cambio” (SNTE, 2021).

En el mismo año 2021, de acuerdo a la información de Vargas (2021), en su nota informativa menciona que durante la pandemia los docentes de México buscan ayuda psicológica, por poner un ejemplo, en la CDMX fueron más de 41,000 maestros que experimentaron desequilibrios en su salud mental. Tomando en cuenta lo anterior, los temas que más fueron motivo para buscar la ayuda psicológica fueron:

- prevenir adicciones

- herramientas o estrategias contra el síndrome de agotamiento laboral y acoso escolar

Para terminar este apartado se expondrá brevemente en que consiste la salud mental, se considera necesario porque ambas patologías tienen como factor común un desequilibrio psicológico producido por el estrés.

La salud mental es una prioridad de salud pública; Informes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) confirman varios estudios epidemiológicos sobre el impacto de los trastornos mentales en la carga mundial de morbilidad. Se hace hincapié en la integración de la salud mental en todos los aspectos de la política sanitaria y social, así como en un estudio exhaustivo de los problemas de la salud mental en relación con el ámbito de la salud pública. (OMS, 2001)

A pesar del estigma, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce la importancia de la salud mental, definiendo a la salud como un estado de completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Definiciones como la propuesta por la Organización Mundial de la Salud, están ampliamente distribuidas en la literatura académica y forman la base para el desarrollo de políticas, lineamientos y programas nacionales, relacionados con Programas de Salud Mental. Sin embargo, dada su naturaleza axiológica y filosófica, estas definiciones difícilmente constituyen un apoyo operativo para la investigación en salud mental y las intervenciones de salud pública.

El enfoque que rescatará para propósitos de este trabajo es conductual-cognitivo y el enfoque socioeconómico. En cuanto al primer enfoque, Rodríguez (1995) señaló: “La forma en que vivimos, cómo vivimos, está directamente relacionada con muchos aspectos de nuestra salud. Comportamientos como fumar, el consumo excesivo de alcohol, comer en exceso o mal, la inactividad física y la conducción temeraria están estrechamente relacionados con las tres principales causas de muerte en la actualidad.” En los esfuerzos de salud pública desarrollados a partir de enfoques conductuales, la prevención basada en la información, la capacitación y las habilidades conductuales son esenciales.

En cuanto al enfoque socioeconómico, la salud mental, se determina dialécticamente a partir de la estrecha relación entre el individuo y la estructura socioeconómica, el entorno material y la vida cultural; por lo tanto, las condiciones objetivas en que vive un individuo son la causa, no el resultado de su manera subjetiva de ser y pensar. En el marco de los derechos y el desarrollo humano, la salud mental se considera recursivamente relacionada con el concepto de capital global; como una cuestión de bienestar político y económico, dependiendo de las condiciones sociales más generales relacionadas con las condiciones económicas, el entorno en el que vive la gente y los recursos disponibles. (Rogers A & Pilgrim, 2010)

El enfoque socioeconómico critica la centralidad del concepto de estilo de vida como aspecto clave de las intervenciones en salud mental, señalando que la capacidad de las personas para tomar decisiones que les permitan proteger su salud y enfrentar la enfermedad depende de la disponibilidad de recursos sociales. (OMS, 2004)

1.6.5 Adversidades de la docencia: entre renuncia y la necesidad de más docentes

En un artículo de Contreras (2023), menciona que las renunciaciones en los primeros tres meses del año 2022, cerca de 60,873 trabajadores a nivel nacional tuvieron abandono de trabajo por motivos de problemas laborales con sus compañeros de trabajo, incluyendo sus líderes. Destaca que los motivos que más destacaron son el deterioro del clima laboral, sin pautas éticas, que tenían para muchos efectos negativos en su ámbito personal y de salud. Además de este factor, también resaltaron los motivos de acoso laboral, exigencias de trabajo, cansancio laboral y discriminación.

Ahora en el nivel de educativo los docentes abandonan sus trabajos por unas pésimas condiciones de trabajo. Delgado (2019), menciona que impera una situación de crisis en el mundo laboral docente indicando que a nivel mundial los docentes abandonan sus trabajos por altos niveles de estrés y condiciones de trabajo poco éticas con ellos.

Entre los motivos que son causa destaca el estrés, el síndrome del cansancio laboral y la presión en su trabajo. Siempre bajo la vigilancia de actores externos a la institución educativa, genera una alta presión y exceso de trabajo. Sin embargo, hay otro

problema que se avecina para el colectivo de docentes en México, después del año 2023 el número de docentes será insuficiente (Delgado, 2019). Con información del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, (INEE, 2018), en el año 2018, en México hubo 61,376 docentes que abandonaron o pensionaron, el INEE estima que esta cifra tenga un aumento considerable en el año 2023 con 160,166 docentes presenten las mismas situaciones.

Esto sin duda es un reto porque existirá un problema de déficit, ya que la escuela normal egresa alrededor de 8 o 9 mil docentes, contra los más de 130,000 vacantes para docentes a nivel primaria y secundaria. Como bien menciona Delgado (2018), el papel del docente se encuentra en declive, estos por las condiciones socioeconómicas, que existen actualmente. Este poco valor que se le da docente tiene principalmente bases en la insuficiente preparación o interés de los docentes, un nulo crecimiento personal y laboral, y por la poca remuneración que se obtiene en la docencia.

1.6.6 Ausencia de ética en el área docente

Al abordar los temas de acoso laboral y el síndrome de agotamiento laboral, es necesario una revisión acerca del clima o ambiente laboral en el ámbito educativo, ya que es un factor importante al momento de desempeñar su función por parte del docente.

En un estudio realizado por Viñán et al. (2017), señalan que el desempeño del docente y el clima laboral es fundamental para que este desempeño se muestre como una fortaleza para la actividad del docente, teniendo impactos positivos en el desempeño de los objetivos del plan académico. Ya que el docente se convierte en una figura estimulante para los alumnos.

Siguiendo con este estudio realizado señalan que la existencia de un área docente buena, tiene una relación directa con la institución educativa, traduciéndose en que los problemas detectados en la estructura organizacional de la institución sean muy pocos o casi nulos. Existe una coordinación que permite que elementos como la comunicación, carga de trabajo y recursos asignados sean de una manera eficiente, lo que permite que el docente tenga niveles mínimos de estrés.

Contrastando esta información con la realidad, se percata de que este no es el caso. En una publicación por parte de la UNAM (Ramírez et al., 2021), señalan que son varios estudios que indican que los docentes se encuentran con un aumento de síndrome de agotamiento laboral, por lo que representa grandes costos a la institución educativa.

El estudio citado anteriormente muestra que la relación entre el clima laboral y el síndrome de agotamiento laboral, en donde consideran los factores de condiciones laborales, realización personal, comunicación, involucramiento en las actividades laborales, supervisión y autorrealización, como detonantes para la generación de este problema.

En este punto las condiciones donde se despeña el docente necesitan varias modificaciones para que exista una sincronía entre el ambiente laboral, su desempeño. De acuerdo al INEE (2019) en cuanto a la estructura de las jornadas laborales y la remuneración que han tenido, menciona una serie de ajustes en el ambiente laboral para generar pautas que lleven a la profesionalización con base en esfuerzo y mérito:

- mejorar el clima laboral implica ajustar los salarios entre el colectivo de los docentes, que no existan brechas salariales entre ellos;
- la creación de un esquema de promoción docente que no genere prácticas no éticas;

Hasta este punto, se ha detenido en como el ambiente laboral en la docencia es importante para estudiar el acoso laboral y el síndrome de agotamiento laboral. Destacando también, que en el ambiente laboral debe imperar la ética. Como se ha dicho anteriormente, mucho de los múltiples factores que provocan los fenómenos estudiados es por la ausencia de ética en el área y en el propio docente.

Si bien este trabajo no se trata de ética, es importante señalar que puede contribuir a un ambiente laboral sano, que tendría impactos favorables en el desempeño del docente. Del mismo modo, permitiría contribuir a la disminución y del acoso laboral el síndrome de agotamiento laboral. Con todo lo descrito anteriormente, el colectivo

docente debe tomar la ética como herramienta para mejorar su ambiente laboral, y tendrían los alumnos un referente de ética en su aprendizaje.

Ya que la ética representa el estudio del comportamiento humano, en lo que confiere al docente, surge el problema de que a veces este no conoce de que se trata. Se podría explicar que los problemas que sufren los docentes en el desempeño de su papel, es por la falta de una formación ética. En este punto, en un ambiente laboral ético se espera que docente actúe (Mujica, 2015):

- Desempeñará su rol de manera que los principios que lo rigen, sigan las líneas de respeto, de acuerdo a las consideraciones éticas.
- Procurar que la educación que brinde a los estudiantes sea de buena calidad
- Tener en cuenta los derechos humanos en sus relaciones personales tanto externas e internas de la institución educativa.
- Tener en cuenta que donde se encuentra el docente, representa un grado de responsabilidad, ya que existen un complejo de vínculos con diversos sectores de la sociedad.
- En las relaciones con sus compañeros de trabajo, debe proceder sin actos poco éticos.
- No participar y denunciar situaciones cuando exista de un daño físico y psicológico, en su área laboral.
- Respeto a su persona y profesión.
- Tener un genuino interés en el alumnado.

Contrastando la información de Mujica, se encuentra lo mencionado por (Técnicas para Docentes, 2020), señala que en México existen gran cantidad de docentes que no poseen ética, añadiendo que no existe ningún tipo de sanción o preocupación por la que castiguen a los docentes que no tengan ética, otro factor es que la moral que tenga cada docente se contrapone con una ética de un ambiente laboral sano.

Con base en la información de Mujica, la falta de ética en el docente se debe a la falta de una formación profesional ética. La razón principal es que no existe un deber vinculante para los docentes que se aplique a todas las profesiones. Si el maestro no

tiene vacaciones, le será difícil seguir el código moral establecido por el maestro. También hay algunos docentes que parecen no tener moral, pero en realidad las reglas desarrolladas por la institución están enfocadas en los intereses de una persona.

2. ACOSO LABORAL

2.1. Etimología y conceptualización

En la investigación de Pastor (2017), establece que el vocablo *mobbing*, tiene orígenes del verbo de la lengua inglesa *to mob*, que traducido al español significa atacar. Sin embargo, los términos usados por los investigadores varían entre los que destacan: acoso psicológico, violencia psicológica, abuso emocional en el trabajo, bullying laboral y acoso laboral.

En cuanto a su etimología en español, de acuerdo con Luna (2003), proviene de *accusatio*, con orígenes en latín *causam*, de la misma raíz que acoso. Este término conlleva a las acusaciones que, en otras palabras, es el papel fundamental de los comportamientos que existen en el *mobbing*. El acoso laboral es relacionado en contextos de áreas laborales en condiciones poco éticas, en la que los trabajadores sufren conductas violentas, abuso emocional en sus relaciones intrapersonales de la organización.

En cuanto a la definición se citará en primera instancia la atribuida a Heinz Leymann por Ugarte (2012):

aquella situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. (pág. 222)

Para el caso de Leymann el concepto de *mobbing*, estuvo relacionado con el acoso moral del trabajo. Por su parte, otros investigadores del tema lo han definido con relación a un comportamiento abusivo, que repercute en una constante repetición y programado, el daño es para la persona y también para la organización, ya que de este último afecta el clima laboral y el primero afecta negativamente su salud mental y física. Para Hirigoyen (1999), menciona que el *mobbing* es como el seguimiento sin consecuencia alguna de violencia verbal que recibe una persona en su trabajo por parte de uno o varios acosadores, con el fin de que la persona experimente una

destrucción o aniquilación de su persona de manera psicológica, para que al final genere el abandono de trabajo.

El investigador Piñuel (2001) atribuye al *mobbing* o acoso laboral diversos procedimientos:

- el trato hacia la persona es completamente ilegal, poco éticos e ilícitos;
- el atentar en diversas modalidades la dignidad del trabajador;
- el objetivo es acosar emocional e intelectualmente, reducir, minimizar, aplanar, acosar y consumir víctimas para sacarlas de la organización y satisfacer la necesidad de atacar, controlar y destruir implacablemente del acosador, este se aprovecha de lo que proporciona la estructura organizacional específico para impulsar un conjunto de impulsos y tendencias psicóticas.

En este sentido, también la Comisión Europea se ha pronunciado en contra del acoso laboral, definiéndola de la siguiente manera: “Incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud” (Carbonell et al., 2008, p.23). Además de esta definición propuso los siguientes términos como fundamentales:

- la existencia de abuso, con un comportamiento poco ético en el que están inmiscuidos dimensiones psicológicas y físicas;
- amenazas con el fin de generar estragos en la persona;
- el asalto, que se refiere principalmente a la violencia física.

En España, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo entiendo como acoso laboral como “Por medio de violencia psicológica sin medida una persona o colectivo de personas la ejercen, de manera recurrente y sistemática, se considera una vez por semana y por más de seis meses, sobre una persona en el área de trabajo que comparten” (INSHT, 1998).

Termina diciendo INSHT (1998), que el concepto de acoso laboral o el *mobbing* ha tenido varias modificaciones en cuanto a lo que es, ya que las contribuciones de los investigadores y de organismos nacionales e internacionales han aportado una serie

de elementos, ya sean nuevos o reformulados que deben de ser considerados. Ver tabla 1.

Tabla 1

Evolución del concepto laboral

<i>Leymann (1984)</i>	<i>Carbonell (2008)</i>
<i>Le acuña el término empresa</i>	<i>Aumenta el radio acuñándole laboral</i>
<i>Se fundamenta en la violencia psicológica</i>	<i>El centro de la definición es la conducta que se entiende como ataque</i>
<i>Las acciones de acoso suceden por lo menos una vez a la semana</i>	<i>Es de manera continua, no hay número de veces por semana</i>
<i>Los objetivos del acosador son:</i>	<i>Acciones que realiza el acosador:</i>
<i>Dañar las vías de comunicación</i>	<i>Delimitar las áreas de comunicación y contacto social de la víctima</i>
<i>Dañar la reputación de la persona</i>	<i>Manchar la imagen de la persona a nivel personal y profesional</i>
<i>Obstaculizar o entorpecer sus funciones en el trabajo</i>	<i>Desequilibrar su salud mental por medio de violencia psicológica</i>
<i>Consecuencias del acosador:</i>	<i>Finalidad del acosador:</i>
<i>Se genera el abandono laboral</i>	<i>El personal se elimine el mismo laboralmente</i>
<i>Enfermedades:</i>	<i>Enfermedades:</i>
<i>Puede generar diversas enfermedades mentales, como estrés</i>	<i>Genera enfermedades mentales además de pruebas</i>

Nota. Elaboración propia a partir de Carbonell et al., 2008, p. 24

Como menciona Gasco (2011), “todas las investigaciones de mobbing y la manera en que también es conocido (acoso laboral), la totalidad de sus conceptos o definiciones convergen en un mismo conjunto de elementos: un daño deliberado y continuado, que puede provocar daños psicológicos y físicos, donde se consideran también los elementos patrimoniales, orillando a la persona de abandono laboral. Creando un clima laboral sumamente ofensivo, humillante y poco ético que incide en la dignidad del trabajador”. Con esta afirmación da los siguientes elementos:

- no importa si el tipo de organización es lucrativa o no, el acoso laboral es latente en ambas.; el tiempo es determinado por la resistencia que imponga la víctima ante situaciones de acoso;
- son distintos las formas y objetivos que tiene el acosador para dañar a su víctima;
- el objetivo principal es el abandono de trabajo por parte de la víctima;

En cuanto al gobierno mexicano, la (Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2022), a través del acuerdo general de administración, define el acoso laboral como:

La conducta sistemática que se presenta en el contexto laboral, con el objetivo de intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, a partir de actos o comportamientos hostiles o violentos, mediante la exclusión total de cualquier labor asignada a la víctima, agresiones físicas o verbales contra su persona, asignación excesiva de carga en los trabajos u otros que puedan afectar su autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad, conforme a los tipos siguientes:

Horizontal: Se realiza entre pares y quien acosa ocupa un nivel similar en la jerarquía ocupacional, sin que exista dependencia o relación de superioridad o inferioridad con respecto a la persona acosada;

Vertical descendente: Se realiza por la persona que ocupa el mismo puesto de jerarquía o superioridad respecto de la persona acosada, y

Vertical ascendente: Se realiza por quien ocupa puestos subalternos respecto del superior como persona acosada. (p.6)

Por otra parte, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, da su definición de acoso laboral, citando la proporcionada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

La acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta, en su material Promover la igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo: Una cuestión de principios. (CNDH, 2017)

En cuanto a la Ley General del Trabajo en México, se refiere al *mobbing* o acoso laboral en los artículos 3 y 3 Bis.

Artículo 3. No podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre los trabajadores por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad,

condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.

No se considerarán discriminatorias las distinciones, exclusiones o preferencias que se sustenten en las calificaciones particulares que exija una labor determinada.

Es de interés social, garantizar un ambiente laboral libre de discriminación y de violencia, promover y vigilar la capacitación, el adiestramiento, la formación para y en el trabajo, la certificación de competencias laborales, la productividad y la calidad en el trabajo, la sustentabilidad ambiental, así como los beneficios que estas deban generar tanto a los trabajadores como a los patrones

Artículo 3 Bis. Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas (Cámara de Diputados, 2022, p.2)

En cuanto al Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación menciona en su documento “Glosario para la igualdad de género del SNTE” define el acoso laboral como:

Tipo de violencia de género que se caracteriza por el ejercicio de poder en una relación de subordinación de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad y de connotación lasciva (SNTE, 2023, p.3)

Relacionado con el tema de género, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia, menciona que en el área laboral es muy común encontrar situaciones de desigualdad en diversos temas que hay entre mujeres y hombres: temas relacionados con los ingresos, la duración de la jornada laboral, situaciones que viven las mujeres de hostigamiento y acoso de tipo sexual y laboral. El acoso laboral conforme a la ley mencionada es:

Aquella que se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad (LGAMVLV, 2007, p.6).

El propósito de esta ley enfocada en mujeres, tiene fundamentos en que ellas perciben más situaciones de acoso laboral e inclusive sexual. Como se mencionó en el primer Capítulo de este documento, las mujeres históricamente han experimentado en mayor medida estas situaciones. La creación de esta ley para las mujeres, surgen como medidas para la erradicación, castigo, atención y sobre todo la prevención de este tipo de violencia, sumando a otros, en todas las áreas de la vida de las mujeres. En el caso específico de lo que compete el área de estudio de esta investigación, en la misma Ley mencionada en este apartado, el Capítulo II titulado De la violencia laboral y docente, específicamente en los artículos 10, 11 y 12 acerca del acoso laboral LGAMVLV (2007) menciona lo siguiente:

ARTÍCULO 10.- Violencia Laboral y Docente: Ejercido por personas donde existen vínculos laborales que incluyen acciones u omisiones de poder para dañar la seguridad de la víctima impidiendo así su desarrollo.

ARTÍCULO 11.- Constituye violencia laboral: Esta incluye calificar negativamente el trabajo de la víctima y exponiéndolo a condiciones de intimidación, humillación y amenazas que atenten a su permanencia, así como la discriminación por género.

En cuanto a violencia docente, enfocado principalmente a las alumnas, menciona “ARTÍCULO 12.- Constituyen violencia docente: Involucra actos donde por condiciones y características se discrimina y se pretende dañar la autoestima. (p.6)

2.2. Elementos de acoso laboral

En la investigación de Pastor (2017), menciona que estos elementos se encuentran en la definición de acoso laboral de Leymann (1996), de acuerdo a este autor son:

- Psicológico
 - en este elemento se refiere al maltrato o violencia psicológica, que en una situación de acoso laboral se representa como un modo de actuar violento, agresor o una persecución de manera psicológica, en la que la víctima sienta una gran presión. La conducta del agresor se suma a otros factores como el clima laboral poco ético, o con un liderazgo que dañe los derechos laborales de los trabajadores, diferencias en cuanto

a sus ingresos y una rotación constante de lugar de trabajo. El acto del agresor puede ser de tipo implícita o explícita como, por ejemplo: críticas, burlas hacia características físicas o emocionales, amenazas, menosprecio, denigrar o aislamiento laboral y social. Como bien señala Carbonell et al, (2008) es necesario que el agresor provoque un vacío en la persona acosada con una serie de daños físicos menores;

- El tiempo de un comportamiento metódico, constante y conciso
 - las múltiples acciones constantes que trastoquen la dignidad de las personas y la integridad moral. En otras palabras, son aquellas disputas de manera concisa o momentánea. Algo que resalta de este elemento es que si sucede una vez no puede considerarse *mobbing* o acoso laboral;
- Disposición de afectar a la víctima
 - es fundamental que exista la intención de dañar a la persona, sabiendo las consecuencias laboralmente, social y psicológicamente con el propósito de que experimente la víctima una denigración laboral. Este tipo de comportamientos en el área laboral, sin importar el rubro de esta, genera un ambiente sumamente tóxico y poco ético, lo que genera el fenómeno de abandono de laboral de las organizaciones. En este punto se hace la diferencia entre el síndrome de agotamiento laboral, ya que el acoso laboral no considera el número de horas trabajadas o la carga de trabajo, lo serían en caso de que el fin último de estas acciones sean causar daño;
- Generar resultados
 - el acosador busca un resultado, no solo es generar cualquier tipo de daño al azar, se establece que este resultado sea el abandono laboral voluntariamente. Independiente si hubo violencia psicológica o física es acoso laboral;
- Comportamiento relacionado directamente con el trabajo
 - este tipo de acoso, se da particularmente dentro del área de trabajo y sujeto a la relación laboral y actividad que se desempeña. Siendo del

área laboral, el acosador debe tener algún tipo de relación dentro de la estructura organizativa;

En cuanto a los elementos de acoso laboral, la CNDH (2017) citando la tesis de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en México (Primera Sala, 2014) señala los siguientes:

- la finalidad de denigrar, intimidar, dañar o generar estragos intelectuales, emocionales y morales a la víctima para que esta genere el abandono laboral, en caso de que este no sea el fin último, existe la posibilidad de que sea destruir, controlar y dañar por parte del acosador;
- el acoso laboral, al igual que los elementos proporcionados por Leymann (1996), es indispensable que el acoso ocurra por parte de las relaciones que se tenga dentro del área de trabajo, ya sea de manera vertical (superiores) u horizontal (misma categoría de los compañeros de trabajo);
- las acciones de acoso se presenten de manera metódica y de manera constante, para determinar acoso se deben cumplir estas características, ya que una sola vez o caso aislado no es para considerarlo acoso. Sin embargo en las regulaciones de acoso laboral en países como Francia, Colombia y Canadá, dependiendo de la magnitud del daño, con una sola vez se puede considerar acoso;
- en caso de que exista demanda por parte de la víctima, concuerde con el desarrollo de los puntos clave en la que ocurrieron los hechos de la conducta hostil;

Con lo anterior, la CNDH (2017) indica que de estos elementos destacan las siguientes características:

- vertical u horizontal.
- intencional.
- su forma de proceder es de manera relacionada y ordenada.
- los hechos descritos en la demanda son contundentes.

2.3. Diferencia con otras patologías

Siguiendo la investigación de Pastor (2017) menciona que existen diversos tipos de patologías que puede experimentar la víctima, estas dependen mucho de las características y en que investigaciones o regulaciones se analicen. Las siguientes patologías no pueden ser consideradas como acoso laboral (LOIEMH, 2007):

- Conflicto
 - de acuerdo a esta Ley (LOIEMH), menciona que esta situación se da cuando, en igualdad de condiciones de ambas personas, no concuerdan con alguna idea en específico. Esta patología tiene la característica que ambas partes ponen de su parte para resolverlo, expresando cada quien sus ideas. Totalmente diferente lo que sucede en el *mobbing* o acoso laboral, en este caso la denigración, descalificación o los ataques, en el mayor de los casos;
- Estrés
 - en esta patología recogen definiciones del diccionario de la Real Academia de la Lengua Española que la define a las afecciones psicológicas que son generadas por la tensión provocada por contextos agobiantes (DRAE, 2023). De acuerdo con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2020), menciona que el estrés es una reacción no bien definida por el organismo, de índole física y psicológica, provocado por un objeto, evento o persona. Teniendo como consecuencias en la salud mental de la víctima como la depresión, perturbaciones del sueño y afecciones en las relaciones de las personas en el ámbito social, familiar y laboral;
 - diferenciando el estrés con la ansiedad, ya que esta es una forma de estrés, como respuesta a un peligro originado por diversas causas y generando desamparo. Con estas dos definiciones, el estrés es generado por agentes externos, en el área laboral se refiere a situaciones como un aumento de responsabilidades en el trabajo, un acelerado ritmo de trabajo, monotonía o no tener control sobre las decisiones del trabajo;

- Para los investigadores López y Vázquez (2003), la diferencia entre el estrés y el *mobbing*, es que el primero se hay posibilidad de que se recupere de estas condiciones. En el caso del *mobbing*, las consecuencias son graves porque duran mucho tiempo, por la violencia psicológica y física.
- Burnout o síndrome de agotamiento laboral
 - se adelantará brevemente en que consiste, ya que se expondrá a mayor profundidad den el Capítulo III de esta investigación. Esta patología es también conocida como síndrome del trabajador quemado. De acuerdo con Freudenberger (1974), se presenta cuando el trabajador tiene un cansancio emocional, físico y psicológico, traduciéndolo el autor como un estrés laboral crónico. En este caso la persona, no percibe a los compañeros de trabajo y al líder como agresores, más bien, significa que la persona rechaza a ellos, colocándolos en una posición de enemigos;
- Acoso sexual
 - de acuerdo a la Ley General de Acceso de las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia, señala:

Artículo 13. El hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

El acoso sexual es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos (LGAMVLV, 2007, p.6).

Aunque son diferentes las patologías en cuanto a conceptos, las consecuencias de todas, incluyendo la del acoso laboral, son muy graves. Es de vital importancia que se valore la salud mental de las personas en general, aunque en este trabajo trata sobre el ámbito laboral, se muestra que estos problemas dañan sin importar el contexto en donde se encuentra.

2.4. Términos usados en el acoso laboral o mobbing

La investigación de Pastor (2017), da un estudio detallado acerca de los conceptos que se usan cuando se analizan los contextos de acoso laboral. El autor destaca las siguientes:

- **Harassment**
Para los autores López y Vázquez (2003), este término se usó hasta los años 90, para ser alusión a situaciones de acoso laboral. Este término en español es entendido como hostigamiento, significando que de manera insistente una persona se burle de otra.
- **Ijime**
Con origen japonés, este término se usa en situaciones de acoso. Significan las bromas pesadas o humillaciones para los trabajadores que se acaban de incorporar al área laboral (Santibáñez y Sánchez, 2015).
- **Bullying**
Para Pastor (2017), principalmente se da en contextos laborales y educativos. Pero en el área laboral, se refiere específicamente a las acciones que dañan psicológicamente a los trabajadores.
- **Bossing**
En este caso, Pastor (2017), menciona que el acoso laboral está presente en la relación a la jerarquía superior con el trabajador, en la que está presente el acoso psicológico.
- **Stalking**
Para Pérez (2016), son el total de formas de conducta que ejecuta la persona que persigue, vigila y acosa de una forma compulsiva a otra persona, la víctima, sin que las advertencias de sus actos cambien su proceder.

2.5. Tipos de acoso laboral

A lo largo de este trabajo se ha hecho énfasis que el acoso laboral es un tema complejo, ya que no todas las situaciones de acoso laboral son las mismas, estas

difieren en cuanto al grado de alteración que sufre la persona, el término que se usa en la dinámica del acoso laboral y también de donde proviene (Pastor, 2017).

En la primera dimensión de alteración que sufre la persona está compuesta de tres niveles, retomando a Pastor (2017) son:

1. en primer lugar, se encuentra la resistencia que presenta el trabajador al *mobbing*;
2. en segundo lugar, el trabajador se recupera de las dolencias físicas que le ha causado el *mobbing*;
3. en tercer lugar, son las consecuencias del *mobbing*, ya sean físicas o psicológicas por un tiempo indeterminado;

Respecto a la segunda dimensión, referidas principalmente a los términos usados, descritos en párrafos anteriores (Pastor, 2017):

1. Bossing.
2. Bullying.
3. Stalking.

Respecto a la tercera dimensión se aborda la direccionalidad, es decir, de qué nivel de la estructura de la organización proviene el acoso laboral, el autor retoma los siguientes autores Llovera, Lembo, Medina, Fuentes y López, para describir esta dimensión (Pastor, 2017):

- Acoso laboral vertical
 - Acoso laboral de manera vertical ascendente: se encuentra la relación laboral de supervisor-trabajador. La forma más común es que se realice en grupo. Aquí la víctima, dentro de la estructura organizacional, no tiene quien lo respalde en niveles jerárquicos más altos, en casos de que sea a la inversa. Otra situación puede suceder por algún compañero que en el mismo rango haya ascendido de rango, pero los compañeros no entienden el motivo de este ascenso y este genere obstáculos para sus antiguos compañeros. El último caso que se puede dar, es por la

incorporación de alguna persona con métodos de liderazgo que no se acoplan al área de trabajo (Fuentes, 2004).

- Acoso laboral de manera vertical descendente: este caso lo define Medina (2007), es el que se da en la mayoría de los casos, pero a la vez es el más difícil de señalar. Es aquel tipo de acoso que realiza un líder a un subordinado. En cuanto a términos usados dentro del acoso laboral se refiere al *boossing*. Esto sucede cuando el jefe usa el poder que le da la estructura organizativa para denigrar o humillar a la persona, provocando el abandono laboral.
- Acoso laboral horizontal
 - Para los autores Lembo, Adabi y Pares (2010), sucede con los mismos compañeros de trabajo del mismo nivel. Al igual que el vertical este modo puede ser grupal o individual, en el caso del grupal alguien tomará el rol de líder para organizar a sus iguales para molestar a la víctima. Puede ser originado por problemas personales de ambas partes, fundado por diversos factores como físico, psicológicos o funciones que desempeñen en su trabajo. Los motivos son desde la burla al aburrimiento.
- Acoso laboral mixto
 - Pastor (2017) menciona que hay probabilidad que exista al mismo tiempo y lugar los dos acosos descritos anteriormente, vertical y horizontal. Sin embargo, el que se prolonga y termina por dominar en ambos tipos es el vertical.

Como menciono anteriormente, existe un nuevo tipo de forma de acoso laboral, llamado *Cybermobbing*, que de acuerdo a la investigación de Pastor (2017) representa un acoso de forma indirecta sin la necesidad de estar físicamente en el lugar, por medio de las herramientas tecnológicas, como por ejemplo las redes sociales, y no necesariamente el correo electrónico o llamadas a celular. Citando a Gómez:

El uso ilegal de información y contenidos electrónicos, a través del correo electrónico, redes sociales, blogs, mensajes de texto, y cualquier otro mecanismo electrónico de comunicación, que tiene por objeto hostigar, agredir, difamar y provocar daño

psicológico a la víctima, con la finalidad de anular la capacidad o habilidades laborales de la víctima, o bien obligarla a abandonar su empleo (Gómez, 2015, p.54)

Gómez (2015) menciona que dentro de esta modalidad de acoso se encuentran las siguientes:

- Trolling
 - El uso por parte de los agresores de redes sociales para generar violencia psicológica y moral.
- Auto acoso
 - Es cuando el agresor suplanta la identidad de alguna persona cercana a la víctima para generar violencia psicológica o moral. Es también conocido como cyber self-harm.

Por su parte, la Comisión de Derechos Humanos, CNDH (2017), al igual que la investigación de Pastor (2017) presentan similitudes en la exposición de la tipología del acoso laboral, en el caso de la CNDH son:

- Horizontal
 - las personas ya sean activas o pasivas están en el mismo nivel jerárquico.
- De manera vertical descendente
 - el acoso se da desde el mando superior a un subordinado
- De manera vertical ascendente
 - el acoso laboral surge de un subordinado hacía un superior

2.6. Conflicto

Como parte del acoso laboral, encontramos un factor representativo a nivel social que engloba situaciones generadoras de adversidades más complejas, estamos hablando del conflicto, es importante mencionarlo porque implica la contraposición, la rivalidad y el debate, Fuquen (2003) lo define mejor de la siguiente forma:

estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés, una forma muy común de experimentarlo. El conflicto, además, puede aparecer como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean metas disímiles. (p.266)

Hemos considerado este elemento dentro de nuestra investigación ya que forma parte de la investigación porque representa una causa y una consecuencia del acoso laboral, es decir, cuando alguien es acosado es mucho más susceptible a verse implicado en una situación de conflicto con las partes agresoras derivado de esta tensión generada.

De acuerdo con (León, 2016), el conflicto puede no ser necesariamente algo malo, al contrario, puede representar una situación positiva, este conduce a analizar, resolver y dar atención al mismo para generar un cambio, conlleva la búsqueda y solución que tendría como consecuencia un cambio en la estructura organizacional.

De igual manera, existe el conflicto negativo, mismo que define como un desvío de los esfuerzos, esto trae como consecuencia que no se logren alcanzar las metas establecidas, agotando así esfuerzos como lo son el tiempo y los recursos, en este también pueden llegar a situaciones más graves que implican el resentimiento, la tensión, la ansiedad y sobre todo el estrés.

Finalmente podemos encontrar que (Fuquen, 2003) explica algunos efectos del conflicto o mejor dicho, las repercusiones cuando no se maneja de la forma adecuada;

- las concentraciones de energía y presiones conllevan a eventos violentos
- surge la frustración y eventos destructivos
- se genera ansiedad y preocupación que deriva en trastornos de salud

2.7. Agresor

Para Escartín et al. (2012) el agresor se define como aquella persona que tiene autoestima elevada, creen saber todo y superiores a las demás personas, por lo que tienen tendencias hacia el *mobbing*. Dependiendo si actúan solos o en grupo, toman el rol de activos o pasivos. Los autores también señalan que en términos de género

los hombres usan más el contacto físico y las mujeres usan más la violencia psicológica.

Para Pastor (2017), señala que el agresor mantiene una imagen pulcra hacia el exterior, por lo que su señalamiento se complica. Sumando a ello, el agresor obtiene de la estructura organizativa las herramientas y el tiempo necesario para cometer el acoso laboral. En cuanto a las estrategias que utiliza el agresor son diversas, la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo (2007), señala las siguientes estrategias que usa el agresor:

- modificación de las vías de comunicación
- cambios en la estructura organizativa
- daños a la vida privada de la víctima
- usa la violencia verbal

2.8. Víctima

En la mayoría de los casos la víctima de acoso no sabe por qué se le están haciendo este tipo de ataques, las investigaciones del *mobbing* han determinado que no tienen un perfil psicológico claro acerca de la víctima de acoso laboral. Por lo tanto, cualquier persona puede estar expuesta a sufrir acoso laboral. Para Gasco (2011), menciona que pueden existir ciertas condiciones que hacen más propenso a sufrir acoso laboral, entre las que se encuentran:

- discapacitados
- personas que tienen otra nacionalidad
- el tipo de contrato, principalmente los que son temporales
- por ser trabajadores jóvenes

Para López y Vázquez (2003), hacen referencia a que el agresor hace lo posible porque sus víctimas no sean de mala actitud, ya que sería un choque de personalidades, lo que el agresor busca es a una víctima que pueda ser utilizable,

mientras la víctima pueda ser sometido al dominio del agresor, este sufrirá todo tipo de violencia física y psicológica.

Por lo tanto, González et al. (2006), se dio a la tarea de establecer los elementos constantes que están presentes en las víctimas de acoso laboral, en los que destacan estos tres tipos de personas:

- Envidiables
 - son aquellas personas que destacan por ser atractivas físicamente, son consideradas por los líderes de la organización como peligrosas, generan una especie de amenaza;
- Amenazantes
 - son aquellos que llegan con ideas nuevas al área de trabajo, son personas eficientes y activas, que ponen al descubierto trabajo ineficiente, en el que puede ser un inminente peligro para el trabajo del agresor;
- Vulnerables
 - son aquellas personas que proyectan ser inofensivos e indefensos, son, por lo regular, personas deprimidas y necesitadas de afecto y aprobación;

Violencia en el trabajo

De acuerdo a la información del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo INSST (2023), desde las relaciones de las personas en situaciones de trabajo como factor de riesgo, la violencia laboral con sus diversas manifestaciones es una amenaza importante y grave que requiere ser analizada, investigada, remediada, restaurada y removida en lo posible.

La violencia laboral es cuando los empleados en el lugar de trabajo son abusados, amenazados o agredidos en situaciones relacionadas con su trabajo que directa o indirectamente amenazan la seguridad, el bienestar o su salud (física y/o mental). Incluye tanto la violencia física: agresión física contra los empleados o destrucción de

bienes de la organización o de los empleados, como la violencia psicológica: amenazas, amenazas, manifestaciones de violencia psicológica que pueden causar daño psicológico y moral, etc.

Dependiendo del grado de riesgo que esto ocurra, la situación podría calificarse de acoso laboral, teniendo efectos en la salud humana, la violencia en diferentes manifestaciones: interna, externa, acosamiento en el trabajo y acoso sexual, discriminación de género, es consecuente de esto.

La violencia en el trabajo, es considerado como un riesgo laboral, anteriormente descritas, engloban toda violencia psicológica y física que existe en el área de trabajo, ya sea de manera interna, tanto con los mismos trabajadores internos y externos que convivan en la misma área de trabajo, además con clientes externos, que pueden tener relación con el trabajo o no (INSST, 2023).

Tipos de violencia laboral

La CNDH (2017) citando la tesis de Primera Sala (2014) de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en México, menciona que estos son los tipos de violencia laboral y en qué consisten:

- Organizacionales
 - colocar a los trabajadores en funciones degradantes.
 - atribuyéndolos en trabajos monótonos, generando un sentimiento de que no tiene valor lo que hace
 - colocarlo en puestos de trabajo en los que están sobrecalificados
 - simplemente no ocuparlos en el área de trabajo
 - sobrecarga de trabajo
 - acciones que atenten a su estabilidad laboral como: cambios de puesto o aumentar o retirar responsabilidades sin explicación
- Social
 - dañar las vías de comunicación en la estructura organizativa, ya sea de manera vertical u horizontal, o ambas
 - aislándolo en el área de trabajo

- ignorarlo de manera completa durante el horario de trabajo
- generar un clima laboral pesado y sin conductas éticas
- ignorar sus peticiones o cancelarlas sin justificación alguna
- señalarlo constantemente cuando la víctima este presente, y no pueda defenderse de los señalamientos
- Lesiones a la vida privada de la víctima
 - recibe críticas de manera reiterada respecto a la vida privada de la persona
 - acoso por llamadas telefónicas
 - imponen rumores falsos acerca de su salud mental
 - sufrir burlas por alguna discapacidad
 - imitar las actitudes personales o modo de actuar dentro del área de trabajo
 - sufrir ataques por sus convicciones políticas y religiosas
 - sufrir descalificaciones por su estilo de vestir
- Física
 - ejercer sobre la víctima todo tipo de violencia física
 - maltrato físico
- Verbal
 - insultar o gritar
 - críticas reiteradas sobre el trabajo de las personas
 - recibir violencia verbal como amenazas
- Psicológicas
 - privar o mortificar al trabajador con un gran ímpetu en el área de trabajo, acosándolos con críticas negativas
 - realizar una evaluación no objetiva al trabajador
 - desvalorizar todo tipo de esfuerzos que realiza la persona
 - cualquier error es víctima de grandes represarías
 - invitar a salir del área de trabajo para realizar su función
 - frases negativas de manera constante sobre su trabajo y persona
 - recibe descalificación de cualquier acto que realicé la víctima

- hacerlo menos en el área de trabajo, hasta el punto de invisibilizarlo
- ningunearlo

Garantías regulatorias

Derechos humanos que se violentan con el acoso laboral (ver Tabla 2).

Tabla 2

Derechos y afectaciones

<i>Derechos</i>	<i>Afectaciones</i>
<i>El derecho a la vida</i>	<i>Afectación a la integridad física o psicológica, alteración de la salud, poner en riesgo la vida.</i>
<i>El derecho a la integridad física, psicológica y moral</i>	<i>Alteraciones a la naturaleza corpórea y mental.</i>
<i>El libre desarrollo de la personalidad</i>	<i>Auto proyección alterada y merma de en las relaciones sociales.</i>
<i>El acceso a una vida libre de violencia</i>	<i>Vulnerabilidad del sujeto pasivo, abandono laboral.</i>
<i>La prohibición de la discriminación</i>	<i>Constituye una forma de discriminación al atentar contra la dignidad de la persona.</i>
<i>El trato digno</i>	<i>Desconocer a la víctima como persona.</i>
<i>El derecho a la honra</i>	<i>Injerencias personales, vida privada y reputación.</i>
<i>El derecho al trabajo</i>	<i>Poner en riesgo la conservación y estabilidad del trabajo.</i>
<i>El medio ambiente laboral sano</i>	<i>Condiciones viciadas y manipulación de la organización, insalubridad.</i>
<i>Las condiciones justas de trabajo</i>	<i>Afectación al derecho de salud y trabajo.</i>
<i>La igualdad ante la ley</i>	<i>Grupos vulnerables, discriminación.</i>
<i>El nivel de vida adecuado</i>	<i>En riesgo la obtención de ingreso para conseguir otros satisfactores.</i>

Nota: Elaboración propia con información de Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2017

3. SÍNDROME DE AGOTAMIENTO LABORAL O BURNOUT

Se denomina síndrome de desgaste profesional a todo un complejo de sintomatologías que van desde lo físico hasta lo emocional y estos a su vez interaccionan entre sí, trayendo como consecuencia que el afectado tenga una sensación de vacío en cuanto a sus logros personales refieren, y otra de las consecuencias son despersonalizar a los sujetos con los que laboran (clientes, estudiantes, pacientes, etcétera) (Alvarado, 2009).

Con esta definición dejaremos algo claro, no se trata de un padecimiento sencillo, involucra muchos factores de la salud mental de las personas que a su vez comprometen su actuar en su ambiente laboral, no es algo temporal, radica en un estado constante de estar mal anímicamente y padecer un agotamiento frente a la cotidianidad.

De acuerdo con Gil -Monte (2003):

El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional. (p.181)

El estado al que lleva este síndrome tiene grandes consecuencias no solo a nivel profesional y mental, sino también personal, en cuanto a establecer relaciones afectivas, ya que conlleva un proceso de apagar emociones y volverse frío frente a situaciones sensibles, el sujeto está dominado y se conduce de forma deshumanizada.

En un artículo enfocado principalmente en la comprensión del burnout, señala que principalmente es una forma popular de referirse al estrés laboral. La autora lo define de la siguiente manera:

El burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. Esta definición es una afirmación más amplia del modelo multidimensional que ha sido predominante en el campo del burnout (Maslach, 1993, citada por Maslach, 2009, p.37).

Continuando con la autora, acerca la dimensión de agotamiento, señala que consiste fundamentalmente en el estrés que sufre la persona en situaciones de burnout. La persona se percibe como carente de herramientas físicas y emocionales, además de entenderse como sobreexplotado en el trabajo. Con una constante falta de energía, que por lo regular son originadas por la carga de trabajo y el conflicto latente en el trabajo.

Respecto a la dimensión del cinismo, Maslach señala que en el caso del burnout se refiere al contexto interpersonal. Se manifiesta a respuestas negativas en lo que sucede en el trabajo, esta es respuesta es producto de un gran agotamiento emocional, el ritmo de trabajo de sus compañeros es relativamente más lento en comparación al de ellos. Sin embargo, esto puede generar desapego que al final se traducirá en una deshumanización, creando una respuesta negativa al ambiente de trabajo y hacia las personas. Realizando solo lo mínimo, el desempeño se ve afectado con una disminución.

Maslach al referirse a la dimensión de ineficacia, la considera como la autoevaluación del burnout enfocados en el examen que realiza la persona en términos de incompetencia y ausencia de productividad y logros. Esta dimensión es generada por una falta de recursos laborales, complementado por una falta de apoyo social que ayuden a su desarrollo profesional. Las consecuencias de esta patología es dudar de la elección del área laboral, provocando un disgusto consigo mismo, hablando personalmente, originando un sentimiento de no aceptación.

Se hace diferencia entre la otra patología de estrés agudo, el burnout es consecuencia de la totalidad de factores estresantes que ocurren dentro del trabajo. En el burnout se presenta una erosión psicológica, afectando principalmente la salud mental que físicos,

por lo tanto, los factores presentes en el área laboral y con el estudio de las dimensiones señaladas anteriormente puede ofrecer un análisis detallado de los trabajadores que experimentan burnout o síndrome de agotamiento laboral. Un factor que ha contribuido al aumento de la patología burnout es el auge de trabajos con enfoque de servicio al cliente. El burnout no solo se limita al área laboral, incluso es usado el concepto en las relaciones familiares (Maslach, 2009).

En la página de Gobierno de México, a través de la (Secretaría de Salud, 2015), menciona que el síndrome de fatiga crónica presenta principalmente un cansancio de manera intensa y de manera constante, en el que una persona no mejora con el descanso, pero estableciendo que solo es un periodo de seis meses. Físicamente y psicológicamente tiene las siguientes consecuencias: insomnio, déficit de concentración, mal humor, en ocasiones fiebre leve, pérdida de memoria y dolor muscular. En este tipo de patología no se sabe las fuentes que lo originan, aunque se ha detectado que se presenta en personas de 30 a 50 años. Y su tratamiento solo consiste en descansar y relajarse principalmente, acompañado de medicamentos y una vida saludable.

En cuanto al síndrome de burnout la define como:

El síndrome de "Burnout" se refiere únicamente al agotamiento derivado del desempeño laboral y se relaciona más con el ámbito emocional; lo anterior ocurre como consecuencia de tener que realizar mucho trabajo en poco tiempo o bien, tener que realizar tareas que pueden generar angustia y sensaciones de culpa por no realizarlas correctamente. Este síndrome se caracteriza por ineficiencia laboral, fatiga e indiferencia; se ha observado con mayor frecuencia en personas entre los 30 y 40 años (Secretaría de Salud, 2015, párr. 4).

Mencionado que el remedio para esta patología es la disminución de trabajo, junto con actividades físicas y recreativas. En cuanto al Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación, SNTE (2021a), establece una serie de prevenciones con el propósito de reconocer el síndrome de agotamiento laboral o burnout, con la justificación de los ritmos actuales de la sociedad.

La SNTE, señala que el estrés que vive el docente actualmente, puede generar el burnout, siendo una patología ya común, que tiene como consecuencias graves tanto psicológicas y físicas. El propósito con esta información que proporciona la SNTE, es la prevención y detección para actuar ante dichos padecimientos. En lo que se refiere al ámbito educativo, el burnout se puede prevenir en el docente, cuidando los siguientes elementos (SNTE, 2021a):

- temor a entrar a clases, enfocándose si hay algún cambio en las emociones diarias o sensaciones, tener una fuerte ansiedad antes de entrar al aula es señal de alerta;
- dificultad para dormir y agotamiento, los trastornos de sueño puede ser un indicativo de la salud mental y física, sin un óptimo descanso puede con llevar a un burnout crónico;
- avanzar y concentrarse, principalmente es ocasionado por distracciones que generan estragos en la concentración del trabajo y baje el desempeño;
- estilo de vida poco saludable, en momentos altos de tensión, se optan por herramientas poco saludables para liberar la tensión. Teniendo repercusiones como los trastornos o adicciones. Provocando desequilibrio mental por síntomas de abatimiento y ansiedad;

La SNTE (2021), señala una serie de recomendaciones en caso del que docente sufra burnout, al igual que en el caso de acoso laboral, señala que debe acudir por ayuda psicológica y una autoevaluación de sus hábitos emocionales. En otra información, SNTE da una definición de Burnout:

El síndrome de burnout o de desgaste profesional (algo que tiene muchos nombres) no es más que un agotamiento crónico que se desarrolla paulatinamente y que puede llegar a afectar seriamente a quien lo padece, muchas veces este cansancio extremo deja en la banca a profesionistas de muchas ramas. Se trata de algo relacionado directamente con el trabajo y que afecta el estado de ánimo, genera sentimientos de frustración y puede llevar a enfermedades como la depresión (SNTE, 2018, párr.1).

Además, menciona la SNTE, que el docente no puede evitar vivir este tipo de situaciones, pues como se vio en el capítulo de problematización, por el lugar que

ocupa el docente y sus múltiples contextos con los que está relacionado, ya que implican tensiones fuera y dentro de área laboral, considerando que en México la docencia sufre más burnout que el personal médico.

De igual manera, mencionan las consecuencias del burnout impactan al docente de manera físicamente y psicológicamente, y en los alumnos afecta su desempeño. A consecuencia de los efectos descritos anteriormente. De acuerdo a la SNTE, maestros con menos estrés, sus estudiantes tienen un rendimiento alto comparado con los estudiantes con un maestro más estresados.

Ambas informaciones concluyen en la búsqueda de ayuda con un psicólogo para atender esta patología. Pero aquí suman un factor determinante en la aparición de burnout, la escuela, ya que puede detener o prevenir su aparición, recomendando solamente reuniones periódicas con los docentes.

3.1. Consecuencias en la salud

La Organización Mundial de la Salud, OMS (2022), estableció oficialmente la patología de burnout o síndrome de agotamiento laboral, que consiste en el que el trabajador quemado tiene la característica de experimentar un desgaste físico profesionalmente, sin importar en que ámbito de trabajo se encuentre. Esto debido a que está en aumento en los trabajadores situaciones de un cansancio emocional y físico, que van acompañados de frustración al realizar su trabajo.

La OMS la incluyó en la nueva Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) de la OMS (2022), mencionando que de manera imperativa deben considerar los países como un padecimiento laboral más, ya que se origina por un estrés crónico en el área laboral, que no ha tenido la importancia que merece y que la delimitación acerca del área laboral es todavía muy delgada, puesto que se mezclan diferentes aspectos de la vida.

Relacionado con lo anterior, el Instituto Mexicano del Seguro Social, define al burnout o síndrome de agotamiento laboral como un prologando tiempo de agotamiento de energía, que tiene las condicionantes de un cansancio emocional, y los elementos que

se definieron anteriormente: despersonalización, bajo sentimientos de realización personal y cansancio emocional (IMSS, 2020).

El IMSS, por medio de una plataforma de capacitación llamada CLIMSS (IMSS, 2023), señala cuáles son los posibles efectos para la salud, advirtiendo que los síntomas presentados son similares a los de depresión, ya que produce dolencias físicas diversas, menor interés en el trabajo y baja motivación laboral. A continuación, se enlistan los malestares que señalan dicha institución):

- Consecuencias a la salud del burnout físicos
 - dolor de cabeza como jaquecas;
 - enfermedades estomacales como la gastritis;
 - propenso a generar colon irritable y aumento en la presión arterial;
 - el sistema inmune se debilita;
 - taquicardia;
 - generación de tic nervioso, temblor corporal y sudoración;
 - problemas de obesidad y sobrepeso;
 - problemas capilares como la pérdida de cabello y caspa;
 - tener periodos menstruales irregulares;
 - aparición de enfermedades cardíacas;
 - enfermedades bucales como presión de dientes y mandíbula;
 - condiciones corporales como las manos y pies fríos o tensión muscular;
 - estreñimiento o diarrea;
 - tartamudeo;
 - trastornos de sueño como el insomnio;
 - afecciones dermatológicas, como las alteraciones de la piel;
- Consecuencias a la salud del burnout psicológicos;
 - falta de concentración;
 - las decisiones que se toman son erróneas;
 - la capacidad de tomar decisiones disminuye;
 - pensamiento lento y pesimista, ansiedad y preocupación en exceso;
 - cambios en la forma de vida que se lleva;

- aumenta el índice de sufrir accidentes;
- en cuanto al estado emocional se está más irritable, aparición de sentimientos de miedo, inquietud o pánico;
- disminución de la libido;
- propenso a generar desestabilización emocional o depresión, ya que con la autoestima baja y los cambios de humor prolongados si no se tratan puede traer estragos negativos a la salud mental;

La misma información del IMSS (2023) menciona que se puede diagnosticar por la pérdida de empatía con las demás personas acompañadas con un aumento del agotamiento, además de que proporciona un cuestionario MBI de 22 reactivos para establecer el nivel de cansancio emocional, puede ser aplicado para cualquier área laboral.

Ahora hablando específicamente en el área docente o educativo, los autores Rodríguez et al. (2017), mencionados anteriormente, los maestros son más propensos a padecer el burnout con mayor nitidez. El docente experimenta en su trabajo cansancio, estrés y frustración, pereza laboral, somnolencia y distancia con los demás.

En una investigación de Dueñas et al. (2021), menciona que para hacer frente estas situaciones de burnout y sus impactos negativos para la salud física y psicológica, es necesario que tengan herramientas de resiliencia, estas capacidades guiadas por una perspectiva llena de desarrollo humano, con un trabajo constante de la salud mental y herramientas sociales junto con un desarrollo profesional y personal.

Los docentes que sufren burnout requieren de una prevención consciente: mejorar la profesionalidad y las personas, abandonando de la cultura de la queja, logrando un estudio permanente y trabajos enriquecidos y específicos en el contexto, personalización, tecnología, una búsqueda de soluciones de emergencia, pensamiento de diseño: empatía, identificar, desarrollar, prototipo, evaluación de una armonía colectiva, coexistencia saludable y hermandad (Dueñas et al., 2021).

Los autores mencionan que son preocupante las afecciones que sufren los docentes en burnout, encontrando que en mayor o menor medida todos la han padecido. Se

espera que con el tiempo y con la incorporación como enfermedad establecida por la OMS, aunque tiene poco tiempo, se espera que esto genere mayor interés sobre este tema y tener conocimientos más precisos sobre sus efectos sobre la salud mental y física.

3.2. Regulaciones psicosociales en el trabajo

Ante la relevancia de las patologías psicosociales que están presentes en el trabajo, como se vio en los párrafos anteriores, el burnout o el síndrome de cansancio laboral, en México se ha creado la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019).

De acuerdo a esta norma, su objetivo principal es establecer los elementos para prevenir, analizar e identificar las condiciones o factores que pueden generar un riesgo psicosocial, para también generar un ambiente de condiciones éticas en el área laboral. Esta norma no se limita a una o unas áreas de trabajo, es aplicable a todos los centros de trabajo, estas normas varían de acuerdo al número de personas que van desde las 15 personas, 16 a 50 personas y más de 50 personas dentro del área laboral. La norma se compone de dos fases:

- Primera fase 2019
 - se estableció la política, cuáles son las medidas de prevención, se dio a conocer la información sobre en cuáles son los posibles catalizadores de eventos traumáticos para los trabajadores;
- Segunda fase 2020
 - se concentra en el análisis e identificación de los factores que representan riesgo psicosocial;

De acuerdo a Hernández (2021), la NOM-035, es el primer intento por parte de México por regular los elementos o condiciones que provocan efectos negativos en la salud mental de los trabajadores. Hay que tener presente que no es un instrumento para

medir el grado de estrés laboral, por el momento no soluciona este problema, su objetivo es generar conciencia a los trabajadores de la estructura organizativa.

La NOM-035 señala los siguientes elementos como detonantes de riesgos psicosociales (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019):

- condiciones laborales;
- relaciones laborales;
- contenido, es decir, qué situaciones genera su función laboral;
- condiciones, referido al tipo de contrato establecido con el trabajador;

La NOM-035 se puede entender que va estipulando para que las organizaciones y las empresas hagan evaluaciones acerca de las condiciones de trabajo que tienen, pero también está dirigido hacia los trabajadores, estableciendo las siguientes directrices (Hernández, 2021):

- seguir las nuevas medidas
- generar un ambiente de trabajo ético
- participar para la identificación de riesgos psicosociales
- reportar cualquier tipo de violencia laboral
- reportar a los líderes de la organización
- involucramiento en las medidas
- realizar las pruebas psicológicas

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para propósitos de esta investigación, el método que utilizaremos es el cuantitativo, cuyas características son organizar datos cuantitativos (conteos numéricos y métodos matemáticos, es secuencial, orientado a la realidad objetiva y probatorio) (Hernández et al., 2018). En esta investigación se hará un estudio de intervención (cuestionario) a los docentes egresados de la Licenciatura en Educación Preescolar para la identificación del impacto del acoso laboral y el síndrome burnout.

De acuerdo a (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018) el siguiente paso es definir el alcance de la investigación, en este caso nos enfocaremos en 2 de ellos; el correlacional y explicativo.

Hemos definido estos debido al propósito de nuestra investigación; los estudios correlacionales buscan precisamente asociar 2 variables, hechos o conceptos, estos pueden medirse a través de términos estadísticos.

El estudio explicativo por su parte pretende hacer una descripción de estos mismos hechos o variables, a su vez buscan identificar las causas y la relación entre variables. Con los instrumentos aplicados buscamos lo siguiente:

- identificar la percepción de los docentes acerca de su percepción, experiencias o vivencias acerca de las patologías de acoso laboral y el síndrome burnout;
- identificar los argumentos de los docentes relacionados con casos hipotéticos de acoso laboral y síndrome burnout;
- establecer el grado de correlación de acoso laboral y el síndrome de burnout;
- presentar argumentos sólidos acerca de la salud mental y condiciones laborales que viven los docentes en su área laboral;

4.1. Generalidades de la investigación

La estadística es la ciencia dedicada a la recolección de datos, el propósito de la misma es la reducción y simplificación de los datos y una de las ventajas es que es un proceso

controlado y dirigido hacia la resolución de un problema o dar respuesta a una interrogante (López et al., 2019).

Esta es una investigación cuantitativa donde se manipulará variables independientes para observar su efecto y relación con una o más variables dependientes. Los sujetos se participan de forma voluntaria, para propósitos de esta investigación son las egresadas de la Escuela Normal Núm. 3.

4.2. Validez

Para Martínez (2006), la validez de una investigación depende del grado de que los resultados reflejen una imagen total de manera representativa y clara del contexto analizado. En el caso de las ciencias hermenéuticas-histórico, el conocimiento producido es en relación con la persona y el medio que lo rodea. Esta información o resultados, su validez, depende completamente del modo, recolección de datos y las técnicas de investigación empleadas. Además de las adversidades que enfrente la investigación dará mayor validez.

Siguiendo con el autor, existe una validez interna, en este caso al ser un cuestionario, estará sujeta a la credibilidad de la información que se obtenga de los informantes. Mientras que la validez externa tal vez los resultados aplicados no son aplicables a otros grupos de población.

4.3. Confiabilidad

Se refiere a una investigación que es congruente, segura y estable, en relación con el presente y futuro de la investigación realizada. La confiabilidad, al igual que la validez, tiene una parte interna y otra externa (Martínez, 2006). La interna está relacionada con las conclusiones que realicen estudiando la misma realidad otros investigadores, y como estas concuerdan o complementan. Mientras que la confiabilidad externa, otros investigadores llegan a conclusiones similares, pero en diferentes tiempos.

La importancia de la confiabilidad interna radica en que puede elevar la credibilidad y congruencia de la investigación, ya que no solo es un investigador que llega a las mismas conclusiones, sino que son varios.

Podemos afirmar que la investigación es confiable basándonos en las características que establece alfa de Cronbach, este es un coeficiente que ocupa valores de 0 y 1. Si los valores se acercan mayormente al 1, mayor fiabilidad tendrá el instrumento. (Silvio et al., 2016).

4.4. Procedimiento

- se recolectó información acerca del acoso laboral y el síndrome burnout a las egresadas de la Escuela Normal Núm. 3 de Nezahualcóyotl, específicamente las últimas 10 generaciones que van desde 2009 hasta el 2022;
- la investigación pretende recabar información para realizar inferencias acerca de la evolución, sus causas y sus efectos. En esta investigación implementó un estudio de intervención (encuesta) en las egresadas de la Escuela Normal en las patologías mencionadas;
- aplicación de una escala Likert con preguntas para conocer las situaciones de acoso laboral y síndrome de burnout;
- la encuesta contiene ambas secciones relacionadas con las temáticas del estudio;
- se gestionó con el director de la Escuela Normal Núm. 3 para que la institución representara un lazo de comunicación para enviar y recabar las respuestas de las egresadas dentro de un periodo establecido; 2 meses
- dependiendo de los espacios o modos que determinaron las egresadas para la aplicación de la encuesta, se ajustó el tipo de recolección vía electrónica;
- hecha la recolección de la información, el siguiente paso fue la elaboración de una base de datos para capturar la información de los participantes, a partir de un análisis descriptivo y un análisis correlacional mediante las pruebas obtenidas de la encuesta, para probar la hipótesis de la presente investigación;

- por otra parte, para el análisis de los reactivos de la encuesta se tomaron en cuenta las categorías del acoso laboral, para posteriormente, bajo este sistema, se interpretaron las respuestas para explicar el fenómeno investigado;

4.5. Población y muestra

Por población en una investigación se entiende por una agrupación o conjunto de casos o situaciones accesibles, limitadas y definidas, para que el investigador conforme la muestra. Con esto se pueden cumplir con una serie de criterios establecidos. Hay que recordar que los seres humanos son parte de lo que puede considerarse población, ya que estos pueden ser diferentes en cuanto a los objetos de estudio (Arias et al., 2016). La población de estudio tiene la característica de tener relación con los objetivos de la investigación, por el hecho de que los resultados obtenidos dan pie a la extrapolación o generalización hacia otro tipo de población.

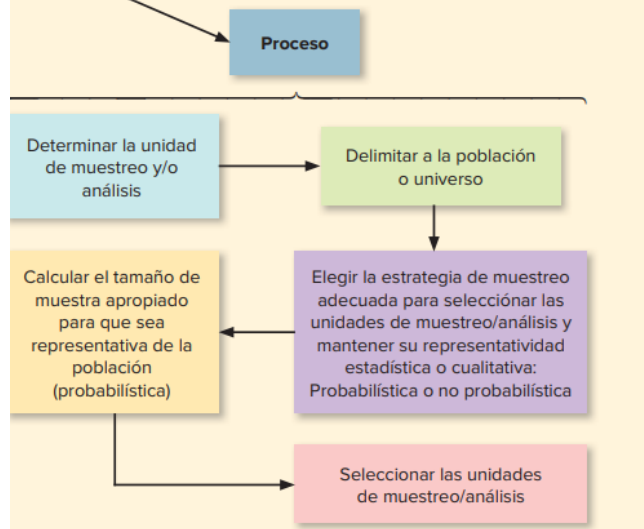
La población de esta investigación son las egresadas de la Escuela Normal Número 3 de Nezahualcóyotl, específicamente las últimas 10 generaciones que van desde 2009 hasta el 2022, teniendo un total de 287 exalumnas de dicha institución.

La muestra de esta investigación consiste en tomar una porción representativa de la población de estudio. De acuerdo con (Picado, 2017), tienen como objetivo la selección de participantes en el estudio, ubicando dónde y con quién se obtendrán la recolección de datos.

Se trata de una muestra no probabilista, ya que no hubo un proceso al azar que determinara las respuestas elegidas, por el contrario, se trata de un tipo de muestra de participantes voluntarios, es decir, el instrumento fue enviado al total de personas egresadas y accedieron de forma libre respondiendo a una invitación. También cumple las características de una muestra homogénea debido a que los participantes poseen características específicas, en este caso, su formación y ámbito laboral, con ello podremos identificar situaciones o problemáticas propias de un grupo de personas.

Ilustración 1

Proceso de selección de muestra



Nota: La figura muestra el proceso para determinar, delimitar y elegir la estrategia de muestreo.

Fuente: (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

De acuerdo a dicho esquema:

Para efectos de esta investigación la población es un total de 287 personas según los listados de matrícula revisados por control escolar, para determinar la muestra se colocaron los datos en una calculadora de muestra considerando un margen de error del 8% y un nivel de confiabilidad del 95%, arrojó el total de 99 personas como mínimo para que esta investigación sea viable.

4.6. Instrumentos

Es la herramienta de la investigación que permite poner en operación la técnica. Hay que tener en cuenta que el término técnica e instrumento son diferentes. En este caso el cuestionario es la técnica, pero en su ejecución, se habla que el cuestionario es el instrumento. Cabe destacar que la investigación cuantitativa, el cuestionario, es una de las técnicas más empleadas (Martínez, 2013).

Siguiendo con Martínez (2013) menciona que el cuestionario es un conjunto de cuestionamientos hechos para ser respondidas por la persona objetivo o por la persona que realiza la investigación. Es considerado el cuestionario como un

instrumento que se usa en el método deductivo-hipotético que usa preguntas abiertas o cerradas, las primeras es para que la persona se expone, mientras que las segundas consisten en respuestas previamente establecidas.

4.6.1 Descripción del instrumento acoso laboral

Los instrumentos que se utilizaron para esta investigación son 2; el primero es el Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico Leymann analizadas en (Gonzalez de Rivera & Rodriguez, 2005). Estos señalan la importancia la versión extendida donde se agregan 15 ítems más a la versión original que contaba con 45, quedando un total de 60 y a su vez se amplían las opciones de respuesta. Para el presente estudio la confiabilidad de este instrumento, calculada por medio del Alfa de Cronbach fue de .98. Véase anexo 3.

Cada ítem corresponde a una categoría, también llamadas por el autor “maniobras para destruir a un profesional” mismas que a continuación se enlistan; desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación o bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal.

Las preguntas se distribuyen de la siguiente manera:

1. Desprestigio laboral (DL): ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60.
2. Entorpecimiento del progreso (EP): ítems 14, 27, 32, 33, 34, 35, 37.
3. Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC): ítems 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53.
4. Intimidación encubierta (IE): ítems 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48.
5. Intimidación manifiesta (IM): ítems 1, 2, 4, 8, 19, 29.
6. Desprestigio personal (DP): ítems 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31.
7. Ítems sin dimensión solo necesarios para el indicador global: 22, 23, 26, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 45.

Por otro lado, la escala valorativa va del 0 a 4; donde (0) significa nada en absoluto, (1) un poco, (2) moderadamente, (3) mucho y (4) extremadamente, en este sentido los participantes definen en qué grado han experimentado alguna actitud de agresión hacia su persona en el ambiente laboral.

Leymann se aseguró en su investigación de definir categorías representativas para delimitar el acoso, el autor Gonzalez de Rivera & Rodriguez, (2005) las simplifica de la siguiente forma:

Desprestigio laboral: la constituyen aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros.

Entorpecimiento del progreso: Se refieren a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias.

Incomunicación o bloqueo de la comunicación: Refiere a un bloqueo de la comunicación intraorganizacional (dentro de la organización) y extra organizacional (con el exterior de la organización).

Intimidación encubierta: Amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan “huella” o se realizan de manera “limpia”, sin que se puedan delimitar responsables específicos.

Intimidación manifiesta: Se refieren a amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo.

Desprestigio personal: Se refieren a un descrédito o desprestigio de su vida personal y privada (no la laboral), mediante la crítica, burla y denuedo de su forma de ser, vivir y pensar. (p.8)

4.6.2. Descripción del instrumento de agotamiento laboral

El segundo instrumento es el Maslach Burnout Inventory (Olivares Faúndez, 2017) resalta algunas de sus características principales como que está constituido por 22 ítems y la forma de redacción del mismo se reduce a breves afirmaciones que abordan el sentir y el actuar del profesional no solo hacia su trabajo sino también hacia sus alumnos. La confiabilidad para el presente estudio calculada con el Alfa de Cronbach fue de .89. Véase anexo 3.

Este instrumento valora 3 categorías, cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Las preguntas se distribuyen de la siguiente manera:

1. Cansancio emocional: ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
2. Despersonalización: ítems 5, 10, 11, 15, 22.
3. Realización personal: ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Para poder considerar que se trata de una situación de burnout se considera que:

1. Cansancio emocional: valor mayor a 26
2. Despersonalización: valor mayor a 9
3. Realización personal: valor menor de 34

Este instrumento tiene una escala valorativa que va de 0 a 6 donde; (0) nunca, (1) pocas veces al año, (2) una vez al mes o menos, (3) unas pocas veces al mes, (4) una vez a la semana, (5) una pocas veces a la semana, (6) todos los días.

Cansancio emocional: De acuerdo con la investigación Morán (2006), considera al burnout como las relaciones interpersonales dañadas que se dan en área laboral, donde el núcleo central del burnout es el cansancio emocional, la cual considera como una reacción básica hacia el estrés (Maslach, 2009).

También llamado agotamiento emocional (Barreto Osama & Salazar Blanco, 2020) lo definen como la disminución de energía, esto a su vez conlleva algunos sentimientos de frustración y fracaso así como la sensación de desgaste no solo a nivel emocional sino físico.

El cansancio emocional tiene las siguientes características: un agotamiento mental, psicológico y físico, no poder corresponder a los demás, la despersonalización (que se abordará en el siguiente apartado) es otro elemento al igual que el cansancio emocional del burnout, y a realización personal que se abordará en el después del apartado de la realización personal (Morán, 2006).

Para muchos autores como Pines y Aronson (1998), el síndrome de cansancio laboral y burnout es básicamente cansancio emocional, con las características de presentar cansancio crónico, mental, emocional y físico, por la función de desempeñar un trabajo en la que se mezclan las emociones de personas con necesidad de atención.

Para Gil- Monte (2003), los principales elementos que provocan el cansancio laboral son el ambiente de trabajo y las condiciones laborales, aunque también se consideran factores como la personalidad y las maneras de confrontación. El cansancio emocional también es producto de una relación no equitativa y llena de angustia, por lo que se consumen los recursos emocionales (Schaufeli, 2005).

Finalmente podemos coincidir en que el cansancio laboral implica un sentimiento de no poder dar más, una sensación de cansancio al estar en contacto con otros. (Gilla et al., 2019)

Despersonalización: Consiste principalmente en la pérdida de la humanidad y la rigidez afectiva. En este caso, los trabajadores que padecen burnout o síndrome de agotamiento laboral, los convierte en seres cínicos e insensibles con las personas que tienen contacto (Badía, 2019).

En el desarrollo de la adaptación del instrumento de Maslach de la investigación de (Gilla et al., 2019) podemos retomar que los sentimientos de individualismo y distancia hacia otros son un indicador determinante de la esta categoría.

Otra definición de la despersonalización en el síndrome de agotamiento laboral la da, Martins (2022), se refiere a una fuerte desmotivación, donde el trabajador actuará con frialdad, de mal humor y se dirigirá a sus compañeros de manera despectiva.

En una investigación de Shirom (2009), citando el trabajo de inventario de Maslach (2009), menciona que la despersonalización consiste en reaccionar negativamente,

indiferente o cínica para los compañeros de trabajo, si bien es similar a las definiciones expuestas anteriormente, esta definición le acuña este término de despersonalización como el factor interpersonal del burnout y el síndrome de cansancio laboral. Aunque después del 2001, Maslach cambio el término por cinismo, pero con la misma definición, aunque si trae nuevos retos.

Dean et al (1998) menciona que este nuevo reto es debido a que este concepto es nuevo en la conducta organizacional y en psicología. Este término se usa para dirigirse a las actitudes negativas que abarcan la desconfianza en objetos, grupos, personas y organizaciones, frustraciones y desilusiones. Siguiendo con los autores, establecen que el cinismo laboral tiene una relación profunda con el burnout, sin embargo, todavía tiene que someterse a su validez para que sea discriminada respecto a los conceptos usados.

Realización personal: Shirom (2009) menciona que la realización hace alusión a los sentimientos con índices muy bajos de productividad y competencia, sumando una autosuficiencia muy baja, en esta definición, a la realización personal se le acuña el factor de autoevaluación en la patología burnout.

Al igual que el término de despersonalización, este término es renombrado como ineficacia o eficacia reducida. Que de acuerdo con Maslach (2009), engloba esta nueva etiqueta, incompetencia, falta de productividad, carencia de logros y baja autoeficacia.

Un sentimiento latente de desilusión, poca autoestima, pero sobre todo dificultad para dar sentido a su propia vida son características de la definición de (Gilla et al., 2019), este último es alarmante porque podría llevar al sujeto a situaciones extremas.

Por otro lado, tenemos la definición de IFP (2022), que indica que uno de los síntomas más comunes asociados con el síndrome de burnout es un bajo nivel de satisfacción personal. Si una persona no tiene la fuerza para lograr tareas u objetivos en el trabajo, lo más probable es que se sienta como un fracaso en el lugar de trabajo. Además, te sentirás extremadamente impotente por el hecho de que no puedes lograr todo lo que deberías.

Algunas personas, especialmente las que se dedican a actividades profesionales, intentan ayudar a los demás, olvidándose de sí mismos. Las personas con burnout suelen tener este tipo de vocación y como resultado, en algunos casos, tienen una autoestima muy baja porque dedican la mayor parte de su tiempo al interés de los demás (IFP, 2022).

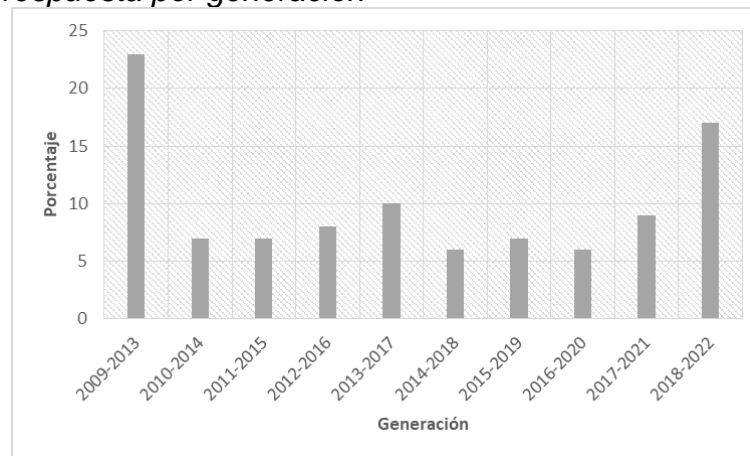
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico Leymann y Agotamiento laboral

La muestra estuvo compuesta por 100 participantes, 94% mujeres y 6% hombres; con un promedio de edad de 27.9 años, predominando, en 53%, la edad de 20 a 30 años; tuvo una media de años de servicio de 14.7 y una moda de 71% de 1 a 10 años; el 88% ejercen funciones de docentes, el 10% de directivos y el 2% de promotores; el 57% cuenta con una formación de licenciatura, 32% maestría y 11% doctorado; participaron egresadas de la normal 3 de Nezahualcóyotl de las generaciones 2009-2013 a 2018-2022 distribuidas como se muestra a continuación.

Ilustración 2

Distribución de respuesta por generación



Se encontró que, en un porcentaje bajo, los hombres tienen menos agotamiento laboral que las mujeres, esto lo mencionamos como introducción y aclaratoria para tener un panorama general de este dato sociodemográfico.

Se realizaron correlaciones con las variables sociodemográficas y las categorías de acoso laboral, identificando que la edad no es un factor que influya para que alguien sea acosado laboralmente.

A continuación, se realizó una distribución de categorías del instrumento de Acoso laboral encontrando así que al menos el 33% de los participantes sufren de desprestigio laboral, el 25% ha sido víctima de entorpecimiento del progreso a través de obstáculos y limitaciones, en un 29%, los sujetos fueron bloqueados de la comunicación, es decir, se le ignora, se le evita o incluso se pide al resto de compañeros que eviten hablarle, el 35% , el número mayor de estas categorías fue

sometido a intimidación manifiesta o actos descarados para opacar o amedrentar a la persona, finalmente encontramos el desprestigio personal con el 29% caracterizado por criticar la vida privada.

Tabla 3

Distribución de categorías del instrumento de Acoso laboral

Categoría	Si	No
Desprestigio laboral	33%	67%
Entorpecimiento del progreso	25%	75%
Incomunicación o bloqueo de la comunicación	29%	71%
Intimidación encubierta	26%	74%
Intimidación manifiesta	35%	65%
Desprestigio personal	29%	71%

Para reportar el nivel de acoso laboral nos valemos de 3 índices globales, el INEAP, e IGAP y el IMAP, a continuación se describen cada uno de acuerdo a (Gonzalez de Rivera & Rodriguez, 2005).

El NEAP es el número total de estrategias de acoso psicológico, seguido del IGAP, que se refiere a índice global de acoso psicológico, y finalmente el IMAP que significa índice medio de acoso psicológico.

A su vez estos se calculan de la siguiente forma:

NEAP

- contaje de las respuestas que no sean 0.

IGAP

- índice global, suma de los valores dividida entre 60 o números de respuestas.

IMAP

- suma de los valores asignados a cada estrategia / INEAP.

De acuerdo a lo anterior, encontramos entonces que Índice de personas en el INEAP es del 37% y el IGAP del 40%, no se reporta datos del IMAP.

Los datos se contabilizan de acuerdo a 2 baremos o normas, el baremo 1 representa a la población en general y el baremo 2 a aquella que se ve afectada por acoso psicológico laboral.

En el baremo 1 encontramos 40 casos con niveles de acoso alto, una vez analizada la muestra de acuerdo al baremo 2, obtuvimos 38 participantes que han sufrido de acoso a nivel grave. Véase anexo 4 y 5.

Por otra parte, los docentes entrevistados en el instrumento de agotamiento laboral, el 36.4% declararon que habían presentado agotamiento laboral, del mismo modo, el 15.2% manifestaron despersonalización lo cual indica que han tenido conductas deshumanizadas, es decir, no toman en cuenta las necesidades y sentir de sus alumnos, actúan de forma sistemática derivado de la presión ejercida hacia ellos re dirigiendo su frustración hacia las personas con quienes trabajan, finalmente el 96.9% indicó que sentían satisfechas con su realización personal, es decir que dichos docentes durante su vida laboral han llevado a cabo un buen trabajo desde su punto de vista, se sienten satisfechos con su trabajo realizado en el aula o en su escuela como directivo, según corresponda, asimismo pueden llevar a cabo un ambiente agradable con sus alumno y se sienten motivados después de haber terminado su jornada laboral.

Tabla 4

Distribución de categorías del instrumento de Agotamiento Laboral

Categoría	Si	No
Cansancio emocional	36.4%	63.6%
Despersonalización	15.2%	84.8%
Realización Personal	96.9%	3.1%

La siguiente tabla muestra la correlación de Pearson entre categorías del acoso laboral y las categorías del agotamiento laboral Cansancio emocional y Despersonalización, esta tabla podría confundirse con la primera, sin embargo, es diferente debido a que se es más específico respecto a las categorías de ambos instrumentos, además se obtuvieron valores contundentes en el desprestigio laboral y su impacto en el cansancio emocional con una correlación del 62% de las veces, respecto al entorpecimiento del progreso y la despersonalización, es un dato a resaltar ya que se

obtuvo el 54%, de igual forma el acoso general con la despersonalización obtuvieron una correlación del 52%, en cuanto a la intimidación manifiesta total y el cansancio emocional encontramos el 55%, un valor alto y representativo de que las acciones intencionales con el fin de perpetrar a las personas tendrán sin lugar a duda relevancia en el estado mental y psicológico de las personas vulneradas.

En las siguientes tablas aparecerá en las notas la letra N, cabe aclarar que aunque el número de participantes total fue de 100, el sistema determinó que estadísticamente tenemos casos perdidos ya que hubo manifestaciones de respuestas contestadas al azar o sin el cuidado pertinente.

Tabla 5

Correlaciones de Pearson entre las categorías de Acoso laboral y las categorías Cansancio emocional y Despersonalización de Agotamiento laboral

		Cansancio emocional	Despersonalización
Desprestigio laboral total	Correlación de Pearson	.624**	.414**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000
	N	95	95
Entorpecimiento del progreso total	Correlación de Pearson	.490**	.545**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000
	N	97	97
Incomunicación total	Correlación de Pearson	.502**	.473**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000
	N	99	99
Intimidación encubierta total	Correlación de Pearson	.357**	.483**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000
	N	95	95
Intimidación manifiesta total	Correlación de Pearson	.556**	.372**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000
	N	94	94
Desprestigio personal total	Correlación de Pearson	.484**	.458**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000
	N	99	99
Acoso general total	Correlación de Pearson	.448**	.520**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000
	N	96	96

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

N. Es número de encuestados que respondieron a los ítems.

También se realizó una correlación entre las categorías de acoso laboral total y el desprestigio laboral, este ejercicio permite observar que existe una relación muy directa de más del 95% entre estos factores, por lo que los docentes que son acosados a través de rumores, calumnias y medidas restrictivas en comparación con sus

compañeros laborales, muestran en la mayoría de los casos un tema de desprestigio laboral.

Asimismo, las categorías que componen el acoso reflejan correlaciones altas, por ejemplo, la intimidación está ligada al desprestigio laboral, esto hace constatar que las amenazas verbales, gritos o poner en ridículo con o sin público, origina un descrédito o desprestigio al trabajo del docente. Adicionalmente la incomunicación y el entorpecimiento del progreso afectan de manera directa el desprestigio laboral.

Cuando existe desprestigio laboral, en la mayoría de los casos puede existir acoso, intimidación manifestada o encubierta, desprestigio personal, así como incomunicación y entorpecimiento del progreso, por lo que se podría considerar la tabla más importante del análisis estadístico.

Tabla 6

Correlación entre las categorías de Acoso laboral y Desprestigio laboral

	Desprestigio laboral		
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Acoso Total	.951**	0	85
Intimidación manifiesta	.917**	0	91
Incomunicación	.863**	0	96
Entorpecimiento del progreso	.846**	0	94
Desprestigio personal	.817**	0	96
Intimidación encubierta	.788**	0	93
Acoso General	.736**	0	93

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

N. Es número de encuestados que respondieron a los ítems.

Del mismo modo, los docentes que reciben amenazas o restricciones que se les imponen de forma directa, se considera que tendrán un tema de acoso laboral en la mayoría de los casos, por otra parte, los docentes que tienen un bloqueo de la comunicación intraorganizacional (incomunicación) existe una correlación de más del 75% de los docentes que sufren intimidación manifiesta.

Tabla 7*Correlación entre las categorías de Acoso laboral e Intimidación manifiesta*

	Intimidación manifiesta		
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Acoso Total	.919**	0	85
Desprestigio personal	.770**	0	95
Incomunicación	.757**	0	95
Entorpecimiento del progreso	.755**	0	93
Acoso General	.699**	0	93
Intimidación encubierta	.689**	0	92

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

N. Es número de encuestados que respondieron a los ítems

Señala que, los docentes que tienen acoso, intimidación, incomunicación y desprestigio personal, será mayor las manifestaciones de degradación a través de interrupciones, por lo tanto tendrían bloqueos sistemáticos en las actividades laborales y se les asignarán tareas inapropiadas en la forma o en el contenido sin contemplar sus competencias, lo cual tiene como resultado, un agotamiento laboral y desprestigio como se observa en las tablas 1 y 2.

Tabla 8*Correlación entre las categorías de Acoso laboral y Entorpecimiento del progreso*

		Acoso Total	Intimidación encubierta	Incomunicación	Acoso General	Desprestigio personal
Entorpecimiento del progreso	Correlación de Pearson	.936**	.927**	.914**	.884**	.845**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	85	94	98	95	98

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

N. Es número de encuestados que respondieron a los ítems

Los docentes que son amenazados y tienen daños encubiertos, que son realizados de manera "limpia", sin que se puedan delimitar responsables específicos, así como descrédito o desprestigio en el trabajo, se considera que, contemplan acoso general como se visualiza en la tabla 6, además teniendo como referencia las tablas anteriores específicamente la categoría de "Acoso G", se revela de manera clara el impacto que tiene esta categoría en el agotamiento laboral así como en el resto de las categorías pero principalmente se correlaciona con la intimidación encubierta.

Es importante señalar que, el acoso general tiene menor correlación con la intimidación manifiesta en comparación con la intimidación encubierta, aunque ambas son significativas, esto puede ser derivado que los docentes padecen más daños encubierto que amenazas de forma directa.

Tabla 9

Correlación entre las categorías acoso total, intimidación encubierta, desprestigio personal, incomunicación y acoso general

		Acoso Total	Intimidación encubierta	Desprestigio personal	Incomunicación
Acoso General	Correlación de Pearson	.886**	.865**	.845**	.841**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	85	93	97	97

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

N. Es número de encuestados que respondieron a los ítems.

Adicionalmente, se realizaron correlaciones de las categorías de acoso, las cuales se muestran en las siguientes tablas, donde se confirma lo señalado anteriormente, que cada una de las categorías influye en el acoso general y total, también existe suficiente evidencia para poder mencionar que el agotamiento laboral es generado por la incomunicación, el acoso, el desprestigio personal y laboral, así como la intimidación encubierta haciendo énfasis en este último ya que es un detonante considerable para establecer una situación de acoso.

Tabla 10

Correlación entre las categorías Acoso total, Intimidación encubierta, Desprestigio personal e Incomunicación

		Acoso Total	Intimidación encubierta	Desprestigio personal
Incomunicación	Correlación de Pearson	.934**	.896**	.874**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000
	N	85	96	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

N. Es número de encuestados que respondieron a los ítems

Tabla 11*Correlación entre Acoso total, Intimidación encubierta y el Desprestigio personal*

		Acoso Total	Intimidación encubierta
	Correlación de Pearson	.904**	.863**
Desprestigio personal	Sig. (bilateral)	0.000	0.000
	N	85	96

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

N. Es número de encuestados que respondieron a los ítems

A continuación, se encuentra la tabla de resultados de la correlación de Pearson entre el acoso total y las categorías del agotamiento laboral, en ella podemos observar una conveniencia importante que nos esclarece el impacto que tiene el que una persona sufra de acoso en su trabajo, es representativo sobre todo en el cansancio emocional, es decir; lo sujetos tendrán como consecuencia un desgaste físico que puede potenciarse al ámbito emocional para finalmente detonar un sentimiento de fracaso.

Y no menos importantes las categorías de despersonalización y realización personal, que se representan con el 33% y 28% respectivamente de casos que han vivido sentimiento de percibirse a sí mismos negativamente.

Tabla 12*Correlación de Pearson entre las categorías de Agotamiento Laboral y el Acoso Total*

		Cansancio emocional total	Despersonalización total	Realización personal total
	Correlación de Pearson	.525**	.330**	.289**
Acoso laboral total	Sig. (bilateral)	0.000	0.002	0.008
	N	84	84	84

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se realizó la correlación entre el agotamiento laboral total y las categorías del instrumento que compone al acoso laboral. Esto indica que entre mayores sean las categorías señaladas existirá un mayor agotamiento laboral en la mayoría de los casos, a su vez que las y los docentes que tienen un mayor agotamiento laboral también se desgastan en las categorías señaladas; por otro lado, existen correlaciones muy significativas, pero menores a .5 entre el agotamiento laboral con el desprestigio

personal y la intimidación encubierta. La correlación existente entre el agotamiento laboral y el acoso total es un dato relevante para el desarrollo de esta investigación ya que nos lleva a afirmar el impacto que tiene una sobre la otra, en otras palabras, una persona con agotamiento laboral será aún más propensa al acoso en su sitio de trabajo.

Tabla 13

Correlación de Pearson entre las categorías de Acoso laboral y el Agotamiento Laboral

	Agotamiento laboral		
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Desprestigio laboral	.595**	0	92
Intimidación manifiesta	.577**	0	91
Entorpecimiento del progreso	.548**	0	94
Acoso General	.509**	0	94
Incomunicación	.505**	0	96
Desprestigio personal	.476**	0	96
Intimidación encubierta	.387**	0	92

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De acuerdo a diversos trabajos de investigación donde se analiza el acoso laboral y el agotamiento podemos afirmar que se trata de una situación que permea en la sociedad, representa una problemática que debe ser atendida con urgencia por el bien de los docentes y los alumnos, así mismo, garantizar mejores resultados a nivel académico.

En el trabajo de (Ortega, 2020) podemos encontrar datos sobre las manifestaciones del acoso es porcentajes representativos; las amenazas verbales en un 15%, las agresiones físicas en un 2% y al menos 2 de cada 10 personas declararon haber vivido situaciones como burlas, apodos hirientes, rumores, mentiras o exclusiones, haciendo una analogía con los resultados encontrados en esta investigación podemos retomar algunas coincidencias como la intimidación manifiesta, en un 35%, recordemos que esta implica amenazas verbales directas, a su vez el 7% de nuestros participantes recibió ataques leves como advertencias y el 29% sufrió de intrusión en su vida privada y de incomunicación por parte de la organización donde labora.

Siguiendo con el acoso laboral, (Einarsen & Hauge, 2006) concuerda en que la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso tienen una relevancia significativa en el rendimiento de los sujetos, esto trae como consecuencia el absentismo y la rotación de los sitios donde laboran.

Por otra parte, de acuerdo con (Gilla et al., 2019) el síndrome de agotamiento representa un fenómeno en expansión y resalta algunas de las condiciones en Argentina que permean el desarrollo del mismo, las condiciones de vida de la población y la pérdida del valor social de las profesiones, no está alejada de las condiciones en México, ya que los resultados confirman este estado de vulnerabilidad que predisponen al estrés y otras condiciones que afectan la salud.

Podemos encontrar entonces bastantes similitudes entre investigaciones, reportando así que el ambiente laboral representa un lugar inseguro para los trabajadores y que tanto hombres como mujeres son propensos a vivir una situación de acoso generando así el deseo de renunciar.

El aspecto emocional es uno de los más afectados debido a estas manifestaciones de apodos y burlas que desprestigian a las personas a nivel personal y laboral, serán menos propensas al acoso y agotamiento aquellas personas con una autoestima elevada derivada de ambientes donde se les respeta, se les reconoce y existe una interacción adecuada. (Einarsen & Hauge, 2006)

De la investigación y resultados de nuestros participantes pudimos confirmar que el acoso laboral en sus diferentes categorías representa un porcentaje importante en la muestra analizada, si bien no es la mayoría, son números lo bastante alarmantes de que los y las docentes han sido víctimas de este fenómeno social y que representa una problemática válida para ser estudiada y sumarle importancia, sobre todo porque de esos porcentajes existen casos graves reportables que pueden tener consecuencias a un nivel de desarrollar un cuadro psicótico.

El acoso laboral y su relación directa con el agotamiento laboral están ligadas estrechamente pero una vez que se clasifican, se conceptualizan y se correlacionan con las categorías de ambos instrumentos es mucho más perceptible el impacto y el paralelismo que están se observa, podríamos ejemplificar entonces que; una persona que no es tomada en cuenta o que se desvaloriza lo que hace definitivamente tendrá consecuencia directa en su estado anímico, podría presentar estado de irritabilidad, desmotivación y hacer menos importantes los vínculos sociales.

El desprestigio laboral representa para este trabajo un elemento fundamental a considerar debido a los altos índices de correlación con otras categorías, el desprestigio es un concepto fuerte y radical en la clasificación de acoso ya que involucra la comparación con otros sujetos, la incomunicación de información relevante y/o las interacciones personales, pero sin duda los rumores y calumnias son situaciones que llevan al límite a las personas desacreditándolas ante los demás y ante sí mismo.

La intimidación manifiesta se caracteriza precisamente por ello, por hacer evidente que el sujeto quiere perpetrar al otro con acciones hirientes esto a través de amenazas y restricciones sin mostrar ningún tipo de contención ni cuidado, es decir a son públicas y no disimuladas, ponemos énfasis en ello porque es una de las practicas con mayor

impacto para ser propenso a otro tipo de situaciones pertenecientes a otras categorías que son menos evidentes que esta y/o que son más sutiles.

En el ambiente laboral las personas buscan un desarrollo potencial que los lleve a alcanzar un puesto o sueldo mejor al que poseen, que se valore su trabajo y se retribuyan sus esfuerzos, sin embargo, cuando alguien está expuesto a que constantemente lo desvaloricen, haciendo menos sus logros y ridiculizando su trabajo a través de la intimidación encubierta, la incomunicación y el desprestigio personal son elementos sustanciales para minimizar al sujeto y obstaculizar el alcance de metas.

El acoso, de manera general tiene variadas manifestaciones, sin embargo, es necesarios resaltar 3, la intimidación encubierta, el desprestigio personal y la incomunicación, son relevantes porque conllevan acciones que son graves y resultan perpetuanes en sus víctimas a un nivel de representar la desacreditación y reputación de los afectados. Una persona víctima de estas últimas podría manifestar, sin lugar a duda, perder su seguridad y tranquilidad respecto a cómo lo ven los otros y como se percibe el mismo.

Así mismo, podemos concluir que las categorías de estos instrumentos antes analizados están totalmente ligados y fueron construidos por profesionales que contemplan las causas y consecuencias de dichas manifestaciones están ligadas porque representan niveles en los que avanza tanto el acoso como el agotamiento, por ejemplo; una persona a la que mantienen incomunicada o evitan brindarle información es parte de la intimidación encubierta donde con pequeñas acciones se pretende excluir al sujeto.

Una persona que está continuamente sometida a diferentes manifestaciones de acoso en el lugar de trabajo tendrá consecuencias en su estado de salud, la frustración es un componente por resaltar y el principal objetivo del perpetrador, que una persona llegue a manifestar dichos síntomas será resultado de una constante exposición al abuso.

Finalmente de los resultados obtenidos se infiere que el agotamiento laboral está muy vinculado al trato que reciben las y los docentes en sus escuelas. Una persona docente a quien se le critica negativamente su trabajo, se minimizan sus logros, que

constantemente es provocada y atemorizada tendrá mayor posibilidad de encontrarse sin ánimo de trabajar, desgastado y con sentimientos de desesperanza.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, K. (2009). *Validez factorial de Maslach Burnout Inventory (versión castellana) en educadores costarricenses*. *Revista Electrónica «Actualidades Investigativas En Educación»*, 9(1), 1-22.
<https://www.redalyc.org/pdf/447/44713054004.pdf>
- Álvarez, R., Graue, E., & Sánchez, M. (2007). *El Síndrome de “Burnout”: La despersonalización, el agotamiento emocional y la insatisfacción en el trabajo como problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional*. *Facultad de Medicina UNAM*.
http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.html
- Arias, J., Villasís, M. A., & Miranda, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Badia, A. (2019). *Síndrome de Burnout: qué es, causas, síntomas, tratamiento y consecuencias*. *Psicología-online*. <https://acortar.link/e42yJl>
- Barreto Osama, D., & Salazar Blanco, H. A. (2020). *Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud*. *Universidad y Salud*, 23(1), 30–39. <https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Blog OCCMundial. (2023). *Termómetro Laboral de OCCMundial*. OCCMundial.
<https://www.occ.com.mx/blog/termometro-laboral/>
- Cantón Mayo, I. (2003). *La estructura de las organizaciones educativas y sus múltiples implicaciones*. *Revista Interuniversitaria de Formacion de Profesorado*, 17(2), 139–165.

- Cámara de Diputados. (2007). *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>
- Cámara de Diputados. (2022). *Ley Federal del trabajo*. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
- Cavañete, Buchón, G. (2012). *Cuestionario LIPT- 60 de Leymann*. Asociación de Ergonomía de la Comunidad Valenciana. <https://ergocv.com/evaluacion-de-acoso/>
- Carbonell, E., Gimeno, M., & Mejías, A. (2008). *El acoso laboral, antes llamado mobbing: un enfoque integrador de los aspectos pericial, psicológico, preventivo y jurídico*. Tirant Lo Blanch.
- CNDH. (2017). Acoso Laboral «Mobbing». *Comisión Nacional de los Derechos Humanos*. <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf>
- Contreras, A. (2023). *Los principales motivos por los que las personas renuncian a su empleo en México*. EL IMPARCIAL. <https://acortar.link/jMoDU0>
- Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). *Organizational cynicism*. *Academy of Management Review*, 23 (2), 341-352. <https://www.jstor.org/stable/259378>
- Degante, L., Robles, H., Serrano, V. y Castro, R. (2015). *Condiciones Laborales de los Docentes*. Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. <https://acortar.link/RM2sm3>
- Delgado, P. (2018). *¿Por qué se perdió el prestigio docente?* Observatorio del Instituto para el Futuro de la Educación. <https://acortar.link/Q11DG8>

- Delgado, P. (2019). *Crisis en la docencia: ¿por qué los profesores están abandonando las aulas?* Grupo Educar. <https://acortar.link/X9FDJB>
- Delgado, P. (2022). *Los educadores también necesitan apoyo para controlar su estrés.* Observatorio del Instituto para el Futuro de la Educación. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/salud-mental-docentes/>
- Dueñas, F., García, R., Meza, A., & Sánchez, L. (2021). *El síndrome de burnout y sus consecuencias en la salud mental de los docentes.* *Revista Sinapsis*, 1(19), 1-13. <https://doi.org/10.37117/s.v19i1.392>
- Einarsen, S., & Hauge, L. J. (2006). *Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: Una revisión de la literatura.* [Antecedents and consequences of workplace mobbing: A literature review.]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 251–273.
- Escartín, J., Rodríguez, A., & Zapf, D. (2012). *Guías de intervención. Mobbing. Acoso psicológico en el trabajo.* Editorial Síntesis.
- Ford, M. E. (1992). *Motivating humans. Goals, emotions and personal agency beliefs.* SAGE Publications.
- Fuentes, J. C. (2004). *Acoso laboral... ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el trabajo.* Áran Ediciones S.L.
- Fuquen, M. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución.* *Tabula Rasa*, 1(1), 265–278.
- Freundenberger, H. J. (1974). *Staff burnout.* *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gil-Monte, P. (2003). *Burnout syndrome: Síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral.* *Revista de Psicología Del Trabajo*, 181-197.

- Gámez, A. (2019). *México, rey del estrés laboral*. El Universal. <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/tu-cartera/mexico-rey-del-estres-laboral>
- Gasco-García, E. (2011). *Acoso moral laboral o "mobbing"*. Universidad de Castilla-La Mancha. <https://acortar.link/7tnqZk>
- Gilla, M. A., Giménez, S. B., Moran, V. E., & Olaz, F. O. (2019). *Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental*. Liberabit: Revista Peruana de Psicología [revista en Internet] 2019 [acceso 30 de julio de 2021]; 25(2): 179-193. 25(2), 179–193.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268. https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Gil-Monte, P. R. (2003). *Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomas?* *Revista de Psicología Del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Gobierno de España. (2007). *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*. Boletín Oficial del Estado.
- Gómez, J. M. (2015). *El cybermobbing. Una nueva modalidad del acoso laboral*. *Reveu Européenne Du Droit Social*, 27(2), 45-64.
- González de Rivera, J. L., & Rodríguez, M. J. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo*. El LIPT-60. Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática, 44.

- González, J. L., Aramendi, P., Fernández, M., Rodríguez, M., Rodríguez, F., Ruíz, J. M., Sebastián, J., Tallo, E., & De Zuleta, E. (2006). *Las claves del mobbing. El acoso psicológico en el trabajo (apt) visto por los expertos*. Editorial EOS.
- Greenberg, M., Brown, J., & Abenavoli, R. (2016). *Teacher Stress and Health*. Robert Wood Johnson Foundation. <https://acortar.link/kComE3>
- Guillem, G. (2021). *Acoso laboral y como detectarlo con el cuestionario Leymann*. Evaluación Psicosocial. <https://acortar.link/JQtf3s>
- Güleç, S., & Mutlu-Göçmen, N. (2018). Relationship between Teachers' Perceptions of Mobbing and Their Problem Solving Skills. *Educational Research and Reviews*, 13(1), 51–59. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1166110.pdf>
- Gutiérrez, A. (2014). *Informe del Presidente de la Primera Sala* [Tesis Aislada, Primera Sala]. Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- Hernández, G. (2021). *¿Qué es la NOM-035 y qué aspectos deben cumplir las empresas y los trabajadores?* El Economista. <https://acortar.link/Ep7npU>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hirigoyen, M. F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Paidós.
- Hüsrevşahi, S. P. (2015). *Relationship between Organizational Mobbing and Silence Behavior among Teachers*. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 15(5), 1179–1188. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1101257.pdf>

- IMSS. (2020). *Ofrece IMSS capacitación en línea para identificar Síndrome de Burnout o agotamiento laboral. Acercando el IMSS al Ciudadano.* <https://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/202008/547>
- IMSS. (2023). *CLIMSS.* Instituto Mexicano del Seguro Social. <https://climss.imss.gob.mx/index.php>
- INEE. (2018). *La Educación Obligatoria en México Informe 2018.* Instituto Nacional Para La Evaluación de La Educación. <https://acortar.link/a4KmA9>
- INEGI. (2014). *Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia (ECOPRED) 2014.* Instituto Nacional De Estadística Y Geografía. <https://www.inegi.org.mx/programas/ecopred/2014/>
- INEGI. (2019). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), población de 15 años y más de edad.* Instituto Nacional De Estadística Y Geografía. <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/>
- INEGI. (2021). *Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021.* Instituto Nacional De Estadística Y Geografía. <https://www.inegi.org.mx/programas/endireh/2021/>
- INEGI. (2023). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2019.* Instituto Nacional De Estadística Y Geografía. <https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2019/>
- INSST. (2023). *Violencia en el trabajo. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.* <https://acortar.link/GbSSkB>
- Instituto De Seguridad Servicios Sociales De Los Trabajadores. (2020). *El estrés y tu salud.* Gobierno de México. <https://acortar.link/n9IFqQ>

- Knorz, C., & Zapf, D. (1996). *Mobbing-eine extreme form sozialer Stressoren am Arbeitsplatz. Zeitschrift Für Arbeits- Und Organisationspsychologie*, 40(1), 12-21. <https://psycnet.apa.org/record/1996-02172-002>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- León, C. (2016). *La gestión del conflicto en las organizaciones complejas*. En Universidad Internacional de Andalucía.
- Lembo, N., Abadi, M., & Pares, M. (2003). *Acoso Laboral*. Ediciones Ananké.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing. La persecution au travail*. Du Seuil.
- López, A., & Muñoz, J. P. (2022). *Identificación de acoso laboral en docentes de educación superior basada en respuestas de satisfacción en el trabajo. Revista Iberoamericana De Educación Superior*, 13(37), 42–62. <https://www.ries.universia.unam.mx/index.php/ries/article/view/1303>
- López, D., Ochoa, P., & López, J. (2019). *La estadística y la investigación científica: un trabajo en conjunto*. Imaginario Social.
- López, M. A., & Vázquez, P. (2003). *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Ediciones Pirámide.
- Lugo, M. (2017). *Acoso Laboral «Mobbing»*. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf>
- Luna, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Secretaria de Salud Laboral.
- María, R., & Espinosa, L. (2019). *La estructura organizacional escolar y su efecto en el trabajo de los docentes de las escuelas primarias*. 280.

- Martínez, M. (2006). *Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa*. *Paradigma*, 27(2), 07-33. <https://acortar.link/Jmytgs>
- Martínez, V. L. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajo de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica*. EduVirtual.
- Martins, J. (2022). *Síndrome de burnout: cómo identificarlo y prevenir el desgaste profesional*. Asana. <https://asana.com/es/resources/what-is-burnout>
- Maslach, C. (1993). *Burnout: a multidimensional perspective*. W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, 19-32. <https://psycnet.apa.org/record/1993-97794-002>
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43. <https://acortar.link/vDCTiQ>
- Medina, M. E. (2007). *Mobbing, un “silencioso” riesgo laboral*. *Orisos: Revista de Investigación y Divulgación Cultural*, (1), 357-386. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4234314>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (1998). *Nota Técnica Preventiva 476*. INSHT.
- Monreal, G. C. (2007). *Estructura organizacional y formación docente: una propuesta para mejorar la función organizativa del director de escuela primaria*. *Investigación Educativa Duranguense*, (6), 74–84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2293013>
- Morán, C. (2006). *El cansancio emocional en servicios humanos: Asociación con acoso psicológico, personalidad y afrontamiento*. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 22(2), 227-239. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317125005.pdf>

- Mutlu-Göçmen, N. y Güleç, S. (2018). *Relationship between Teachers' Perceptions of Mobbing and Their Problem Solving Skills*. *Educational Research and Reviews*, 13(1), 51-59. doi: 10.5897/ERR2017.3404
- Niedl, K. (1995). *Mobbing/ bullying at the work place*. Rainer Hampp Verlag.
- Olivares Faúndez, V. (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59–63. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492017000100059>
- Olivera, E. S. (2020). *Caracterización del acoso laboral y las repercusiones en las instituciones educativas*. *Revista San Gregorio*, (38), 180-196. <https://acortar.link/p42p1X> .
- OMS. (2001). *Informe sobre la salud en el mundo 2001. Salud mental: nuevos conocimientos, nuevas esperanzas*. Organización Mundial de Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42447>
- OMS. (2004). *Promoción de la Salud Mental: conceptos, evidencia emergente, práctica, informe compendiado*. Organización Mundial de La Salud. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/276>
- OPS/OMS. (2022). *Entra en vigor la nueva Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) de la OMS*. Organización Panamericana de la Salud. <https://acortar.link/tHVZip>
- Ortega, A. (2022). *La (invisibilidad de la) violencia laboral en México*. Animal Político. <https://acortar.link/d7HEpX>
- París-Macano, M. (2014). *Factores antecedentes no individuales que inciden en el acoso psicológico en el trabajo: El caso del acoso laboral institucionalizado* [Tesis doctoral]. ProQuest Dissertations & Theses Global.

- Pastor, I. (2017). *El acoso laboral: Fenómeno, antecedentes, consecuencias e implicaciones para su gestión* [Trabajo Fin de Grado, Universidad de Castilla-La Mancha]. Repositorio RUIdeRA.
- Pérez, L. (2016). *Stalking: características de las conductas de acoso*. Forcrim. <https://www.forcrim.com/stalking-caracteristicas-acoso>
- Picado, L. (2017). *¿Qué es una muestra y cómo se selecciona?* Biblioteca, Investigación y Tecnología. <https://biblioinfo.unan.edu.ni/?p=2888>
- Pineda, V., & Erazo, J. (2021). *La estructura organizacional y su relación con los procesos administrativos en instituciones educativas privadas*. En *Koinonia* (Vol. 1, Número 12).
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout. Causes and cures*. The Free Press.
- Piñuel, I., & Zabala, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal Térrea.
- Quinlan, M. (1999). *The implications of labour market restructuring in industrial societies for occupational health and safety*. *Economic and Industrial Democracy*, 20(3), 427-460. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0143831X99203005>
- Ramírez, Y., García, E., & Arquero, J. (2021). *Clima laboral y burnout en profesores universitarios*. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 24(3), 101-114. <https://revistas.um.es/reifop/article/view/476651/309551>
- Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la Real Academia Española* (23.^a ed.).
- Rodríguez, J. (1995). *Psicología social de la salud*. Síntesis.

- Rodríguez, J. A., [E], Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). *Síndrome de burnout en docentes. IE Revista De Investigación Educativa De La REDIECH*, 8(14), 45–67.
https://www.rediech.org/ojs/2017/index.php/ie_rie_rediech/article/view/39/22
- Rogers A & Pilgrim, D. (2010). *A sociology of the mental health and illness*. McGraw Hill.
- Ronfeldt, M. (2011). *How Teacher Turnover Harms Student Achievement*. National Bureau of Economic Research. <https://www.nber.org/papers/w17176>
- S.A. (2019). *México, con las mayores tasas de estrés laboral*. Fundación UNAM.
<https://acortar.link/0gGSfT>
- S.A. (2020). *¿Por qué algunos docentes no poseen ética profesional? TÉCNICAS PARA DOCENTES*. <https://acortar.link/6tsZgc>
- Salin, D. (2003). *Bullying and organisational politics in competitive and rapidly changing work environments. International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 35-46. <https://acortar.link/H4e546>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Concepción o elección del diseño de investigación*. En Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (Edits.) *Metodología de la investigación* (pp. 118-169). McGraw Hill.
- Santibáñez, I., & Sánchez, J. (2015). *Jornada laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado*. Editorial Díaz de Santos.
- Schaufeli, W. (2005). *Burnout en profesores: Una perspectiva social del intercambio. Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 21(1-2), 15-35.
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039002.pdf>

- Secretaría de Salud. (2015). *Síndrome de Fatiga Crónica y Síndrome de «Burnout»*. Gobierno de México. <https://acortar.link/8WQJju>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2019). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psico. . .* Gobierno de México. <https://acortar.link/n8P12K>
- Shirom, A. (2009). *Acerca de la Validez del Constructo, Predictores y Consecuencias del Burnout en el Lugar de Trabajo*. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 44-54. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-526899>
- Silvio, M., Cárdenas, F. S., Lisbet, I., & Pons, S. (2016). *Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos*. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), 01–06. <https://acortar.link/gllDTe>
- Smylie, M. A. (1999). *Teacher stress in a time of reform*. En Vandenberghe, R. & Huberman, A.M. (edits.), *Understanding and Preventing Teacher Burnout* (pp. 59-84). Cambridge University Press.
- SNTE. (2021). *El SNTE ofrece a los maestros herramientas de apoyo psico-emocional*. Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación. <https://snte.org.mx/blog/comunicado-19-2021/>
- SNTE. (2023). *Glosario para la igualdad de género del SNTE*. Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación. <https://acortar.link/zdBacQ>
- Soy SNTE. (2018). *Aguas con el burnout! Soy SNTE*. <https://acortar.link/EgCLPI>
- Soy SNTE. (2021). *Cuatro signos para reconocer un burnout a tiempo*. Soy SNTE. <https://soysnte.mx/articulos/cuatro-signos-para-reconocer-un-burnout-a-tiempo>
- SoySNTE. (2017). *¿Por qué es importante la salud mental del docente?* Soy SNTE. <https://soysnte.mx/articulos/por-que-es-importante-la-salud-mental-del-docente>




- Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2022). *ACUERDO General de Administración I/2022 del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de veintiocho de febrero de dos mil veintidós, por el que se establecen las medidas y atribuciones para prevenir, atender y erradicar el acoso laboral*. Diario Oficial de la Federación. <https://acortar.link/M1NROq>
- Tapia, P. (2021). *75% de los mexicanos sufren de fatiga por estrés laboral: ¿qué lo provoca?* Forbes México. <https://acortar.link/VzmSnl>
- Thylefors, I. (1987). *Syndabockar - om utstötning och mobbning i arbetslivet*. Natur och Kultur.
- Toro, R. (2021). *Cuestionario LIP-60 de Leymann para la Detección de Acoso Laboral*. HSE Software. <https://acortar.link/CPvref>
- Toytok, E. (2017). *Perception of Mobbing by Teachers and Organizational Depression: A Correlational Model Study*. Universal Journal of Educational Research, 5(12A), 168–175. <https://doi.org/10.13189/ujer.2017.051323>
- Ugarte, J. L. (2012). *El acoso laboral: entre el Derecho y la Psicología*. *Revista de Derecho de La Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, (39), 221-231. <https://acortar.link/S1J4dU>
- Unión Europea. (2007). *Comunicado de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo por la que se transmite el acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo*. Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball.
- Valderrama, M. P. V. (2020,). *90% de los maestros sufren el síndrome de agotamiento*. Maestros De México. <https://acortar.link/UHYXgR>
- Vargas, M. (2021). *En pandemia, maestros de CDMX buscan apoyo psicológico*. Publimetro. <https://acortar.link/j7lcMi>

Velasco, M. T. (2010). *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo: guía para la empresa y las personas trabajadoras*. Tecnos.

Viñán, J. A., Puente, M. I., & Navarrete, F. F. (2017). *El clima laboral y la influencia en el desempeño docente*. Caso de estudio Facultad de Ciencias ESPOCH. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://acortar.link/QQtySO>

ANEXOS

1. Solicitud de apoyo para realizar la investigación

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	 <p>EDOAMÉX DECISIONES FIRMES. RESULTADOS FIRMES.</p>
<p>"2022. Año del Quincucentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"</p>	
<p>ESCUELA NORMAL No. 3 DE NEZAHUALCÓYOTL</p>	
<p>Cd. Nezahualcóyotl, Méx., a 02 de Noviembre de 2022.</p>	
<p>DR. JOSÉ ALEJANDRO SÁNCHEZ RODRÍGUEZ DIRECTOR DE LA ESCUELA NORMAL NÚMERO 3 DE NEZAHUALCOYOTL</p>	
<p>Por medio de la presente hago de su conocimiento el interés de quien suscribe, Michel Marisela López Valerio, Maestrante del programa sobre Interculturalidad para la Paz y los Conflictos Escolares que se imparte en esta institución, en la cual debemos desarrollar una investigación para que sea presentada como documento de titulación, que en mi caso lleva por título; "La influencia del acoso laboral en el síndrome de desgaste profesional en docentes de educación preescolar", que pretende determinar el impacto y correlación de estos fenómenos organizacionales. Para el desarrollo y logro de dicha investigación es necesario hacer uso de algunos recursos humanos (egresados de las últimas 10 generaciones de la Licenciatura en Educación Preescolar) con motivo de recolectar datos que contribuyan al logro del propósito planteado.</p>	
<p>Por ende, le solicito apoyo para que pueda ser enviada la invitación anexa y hacer llegar el instrumento a las egresadas de las generaciones señaladas y lo contesten.</p>	
<p>Concedora de su compromiso con las estudiantes de esta institución, que atinadamente dirige, y con la investigación educativa que redundará en mejores docentes y condiciones, me despido con un cordial saludo.</p>	
	
<p>LIC. MICHEL MARISELA LÓPEZ VALERIO 55 84 10 82 28 michel16lopez@gmail.com</p>	
<p>C.c.p. archivo de la investigadora</p>	



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

2. Consentimiento informado



ESCUELA NORMAL NUMERO 3 DE NEZAHUALCOYOTL MAESTRIA EN INTERCULTURALIDAD PARA LA PAZ Y LOS CONFLICTOS ESCOLARES

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación educativa la cual tiene como propósito determinar el impacto del acoso laboral en el síndrome de desgaste profesional. La investigación está centrada en las egresadas de las últimas 10 generaciones de Escuela Normal Numero 3 de Nezahualcóyotl, esto con el fin de obtener una muestra de capacidad adecuada para solventar los planteamientos de dicho proyecto.

No existe riesgo alguno ya que se trata meramente de un proyecto de investigación y la confidencialidad de sus datos y respuestas tendrán un procesamiento de la información a nivel estadístico y analítico para determinar la correlación entre el acoso laboral y el síndrome de desgaste profesional. Su participación es completamente anónima, no hay modo de que las investigadoras sepan quién envía las respuestas, Google no participa en la recopilación de datos, simplemente se hace uso de la plataforma como desarrollador de formularios. El uso que se le dará a la información recopilada es únicamente para hacer investigación educativa, es decir, formaran parte de un proyecto de tesis, misma que será presentada y evaluada ante la institución, por lo tanto la información será de acceso público y existe la posibilidad de ser llevada a conferencias, congresos u otros eventos de investigación educativa.

Su participación no le genera ninguna ganancia directa y es voluntaria pero los resultados beneficiarán a la comunidad docente y ayudarán a tomar decisiones sobre el tema ya que es un problema latente que aqueja al magisterio y uno de los objetivos es determinar estrategias potenciales para reconocer, prevenir y actuar ante situaciones de acoso en el ámbito laboral.

Sin más, agradecemos su tiempo y extendemos un cordial reconocimiento a su labor docente, siéntase en libertad de responder con sinceridad y enfocar sus respuestas no solo en su centro de trabajo actual sino experiencias o lugares a lo largo de su recorrido en el ámbito educativo.

Se anexan a continuación los datos de contacto para obtener más información respecto al tema, solicitar los resultados de este proyecto o consultar dudas sobre la investigación y el uso de la información.

LIC. MICHEL MARISELA LÓPEZ VALERIO

55 84 10 82 28

michel16lopez@gmail.com

3. Instrumento acoso laboral y síndrome de desgaste profesional

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación educativa la cual tiene como propósito determinar el impacto del acoso laboral en el síndrome de desgaste profesional. Su participación es completamente anónima, no hay modo de que las investigadoras sepan quién envía las respuestas. El uso que se le dará a la información recopilada es únicamente para hacer investigación educativa. Su participación no le genera ninguna ganancia directa pero los resultados beneficiarán a la comunidad docente y ayudarán a tomar decisiones sobre el tema. Para quien quiera acceder a la versión extensa del consentimiento informado de clic [aquí](https://acortar.link/XtjTWV).

Siéntase en libertad de responder con sinceridad y enfocar sus respuestas no solo en su centro de trabajo actual sino experiencias o lugares a lo largo de su recorrido en el ámbito educativo.

Las preguntas están redactadas conforme al formato original del cuestionario de Leymann, el instrumento es tanto para hombres como para mujeres, por favor, no se sientan agraviados/das si en algunos ítems no se maneja un lenguaje inclusivo.

El instrumento está organizado en tres secciones: parte 1. Datos generales; parte 2. Acoso laboral; parte 3. Síndrome de desgaste profesional. Le pedimos que conteste todas las secciones, lo que le llevará aproximadamente 30 minutos.

Agradecemos mucho su participación, la cual es muy importante para que las personas que viven situaciones como las planteadas no tengan que seguir padeciéndolas.

1. Datos generales

Seleccione la opción que mejor describa su situación.

Sexo

- Masculino
- Femenino

Edad

- 20-30

- 31-40
- 41-50
- 51-60
- Más de 60

Años de servicio

- 1-5
- 6-10
- 11-15
- 16-20
- 21-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- Más de 40

Puesto

- Docente frente a grupo
- Directivos
- Supervisor
- ATP

Formación profesional

- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado

Generación

- 2009-2013
- 2010-2014
- 2011-2015

- 2012-2016
- 2013-2017
- 2014-2018
- 2015-2019
- 2016-2020
- 2017-2021
- 2018-2022

Acoso laboral

Instrucciones: se le presentan una serie de afirmaciones y una escala valorativa para determinar el grado de acoso, en caso de haberlo vivido, donde:

0: Nada en absoluto

1: Un poco

2: Moderadamente

3: Mucho

4: Extremadamente

Elija la que mejor represente su experiencia.

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5. Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10.No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11.Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12.La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	4
13.No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14.Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15.Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4

16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4

30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	1	2	3	4

44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	1	2	3	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas o presiones para que se aparten de usted.	0	1	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4

56. Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59. Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho, se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

Síndrome de desgaste profesional

La siguiente escala corresponde a los sentimientos y actitudes de los docentes frente a su función, esta tiene como propósito medir el nivel de desgaste profesional (burnout).

En este caso la escala va del 0 al 6, donde:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

Consideren el llenado de este instrumento pensando en el contexto de sus anteriores respuestas y el referente como se sentían al momento dicha situación.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0	1	2	3	4	5	6
4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6. Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as	0	1	2	3	4	5	6
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	0	1	2	3	4	5	6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	0	1	2	3	4	5	6
11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Creo que trabajo demasiado.	0	1	2	3	4	5	6

- 15.No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as. 0 1 2 3 4 5 6
- 16.Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés. 0 1 2 3 4 5 6
- 17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as. 0 1 2 3 4 5 6
- 18.Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as. 0 1 2 3 4 5 6
- 19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. 0 1 2 3 4 5 6
- 20.Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades. 0 1 2 3 4 5 6
- 21.En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma. 0 1 2 3 4 5 6
- 22.Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas. 0 1 2 3 4 5 6
-

4. Baremo 1

Tabla 1. Baremo 1 – Población general laboral (N=150)

Percentil	NEAP	IMAP	IGAP	DL	EP	BC	IE	IM	DP
5	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10									
15			0,01						
20	1,00		0,02						
25	2,00		0,03						
30	2,00		0,05	0,05					
35	3,00	1,09	0,07	0,08					
40	4,00	1,14							0,13
45	4,00	1,20	0,10						0,16
50	5,00	1,25	0,11	0,15		<spanstyle="color: #808000;">			
55	6,00	1,33	0,13						0,33
60	7,60	1,40	0,15	0,23		0,12			
65	8,15	1,51	0,18						0,50
70	9,00	1,60	0,21	0,30	0,20				
75	11,00	1,74	0,25	0,38	0,40	0,25			0,66
80	12,00	2,00	0,26	0,58					0,16
85	15,00		0,35	0,78	0,60		0,02	1,00	
90	21,70	2,26	0,59	1,27	0,96	0,47	0,14	1,16	0,33
95	29,45	2,96	1,26	2,07	1,48	1,25	0,34	2,03	1,00
97	34,94	3,04	1,72	2,42	2,77	2,05	0,57	2,74	1,81
99	45,43	3,38	3,03	3,70	3,79	3,23	1,96	3,48	2,58

En el caso de que el análisis de datos (ver análisis de datos del baremo 1) así lo determine, deberá procederse a construir otra tabla con los percentiles correspondientes, en la que cada variable se compara con el Baremo 2. Por ejemplo, si obtenemos un valor de BC=0,34 se anotará un percentil de 15.

5. Baremo 2

Tabla 2. Baremo 2 – Población afectada de acoso psicológico en el trabajo (N=141)

Percentil	NEAP	IMAP	IGAP	DL	EP	BC	IE	IM	DP
5	11,00	1,20	0,25	0,44	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00
10	15,00	1,37	0,42	0,70	0,14	0,22		0,67	
15	17,30	1,54	0,52	0,93	0,29	0,33		1,00	
20	21,00	1,67	0,64	1,07	0,43			1,17	0,05
25	23,50	1,88	0,77	1,39	0,71	0,44		1,33	0,14
30	25,60	2,00	0,84	1,50	0,86	0,56		1,50	0,29
35	27,70	2,17	1,02	1,74	1,00	0,78		1,67	
40	29,00	2,31	1,15	2,00	1,14	1,00	0,14	1,83	0,43
45	31,00	2,44	1,32	2,35	1,41	1,22	0,29	2,00	0,57
50	32,00	2,65	1,45	2,57	1,57	1,33		2,17	
55	34,00	2,77	1,61	2,69	1,86	1,44	0,43	2,33	0,71
60	35,20	2,88	1,70	3,00	2,00	1,89	0,57	2,50	0,86
65	38,00	3,00	1,80	3,14	2,29	2,03	0,76	2,67	1,00
70	41,00	3,09	1,93	3,18	2,53	2,28	1,00	2,90	1,20
75	42,00	3,21	2,03	3,34	2,71	2,44	1,14	3,08	1,43
80	44,00	3,27	2,26	3,42	3,00	2,73	1,37	3,33	1,69
85	45,47	3,33	2,41	3,56	3,29	3,08	1,71	3,50	1,96
90	48,00	3,50	2,57	3,64	3,57	3,44	2,00	3,67	2,14
95	50,00	3,60	2,83	3,81	3,86	3,66	3,13	3,83	3,26
97	50,74	3,71	2,98	3,98	4,00	3,89	3,14	3,84	3,43
99	55,32	4,00	3,35	4,00	4,00	4,00	3,36	4,00	3,73

"2023 Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

ESCUELA NORMAL No. 3 DE NEZAHUALCÓYOTL
DEPARTAMENTO DE CONTROL ESCOLAR

Oficio No. 0881/22-23
Asunto: Se autoriza impresión de documento de grado.

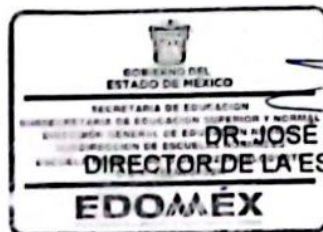
Cd. Nezahualcóyotl, Estado de México a 07 de junio de 2023.

C. MICHEL MARISELA LOPEZ VALERIO
PRESENTE.

La Dirección de la Escuela Normal No. 3 de Nezahualcóyotl, se permite comunicar a usted que ha sido autorizado su documento para la obtención de grado en la modalidad: **TESIS**: que presentó con el tema: **LA INFLUENCIA DEL ACOSO LABORAL EN EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN EGRESADAS DE EDUCACIÓN PREESCOLAR.**

Por lo que procede la impresión y reproducción de dicho documento para la sustentación de su Examen Profesional de Grado.

Sin más por el momento, le deseo éxito en la culminación de su proceso.



ATENTAMENTE

DR. JOSÉ ALEJANDRO SÁNCHEZ RODRÍGUEZ
DIRECTOR DE LA ESCUELA NORMAL No. 3 DE NEZAHUALCÓYOTL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y NORMAL
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN NORMAL
SUBDIRECCIÓN DE ESCUELAS NORMALES
ESCUELA NORMAL No. 3 DE NEZAHUALCÓYOTL