



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología
Maestría en Estudios Multidisciplinarios Sobre el Trabajo

Mobbing y su repercusión en docentes de diez escuelas primarias privadas en
el municipio de Querétaro

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestra en Estudios Multidisciplinarios Sobre el Trabajo

Presenta

Lic. Ma. Yazmin Concepción González Muñoz

Dirigida por

Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona

Codirigida por

Dra. Adriana Marcela Meza Calleja

Querétaro, Qro., a junio 2022.



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología
Maestría en Estudios Multidisciplinarios Sobre el Trabajo

Mobbing y su repercusión en docentes de diez escuelas primarias privadas en
 el municipio de Querétaro

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestra en Estudios Multidisciplinarios Sobre el Trabajo

Presenta

Lic. Ma. Yazmin Concepción González Muñoz

Dirigida por

Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona

Codirigida por

Dra. Adriana Marcela Meza Calleja

Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona
 Presidente

Dra. Adriana Marcela Meza Calleja
 Secretario

Dra. Oliva Solís Hernández
 Vocal

Dr. Eduardo Luna Ruiz
 Suplente

Dr. Juan Manuel Godínez Flores
 Suplente

Centro Universitario, Querétaro, Qro.
 junio, 2022.
 México.

DEDICATORIAS

Dedico este trabajo con todo mi amor y cariño, a mi madre, Luisa, a mi hermana, Janet, a mi amado Jon, y a la memoria de mi tía Nena, que vivirá siempre en mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) que mediante el Programa Nacional de Posgrado de Calidad me brindó la oportunidad de cursar la Maestría en Estudios Multidisciplinarios Sobre el Trabajo perteneciente a la UMEST, celebro que dicha Unidad, cuente con espacios donde se puede reedificar el conocimiento.

A mi tutora, **Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona**, por su guía, escucha, apoyo y por compartir su conocimiento en este trance. Es un gran referente en mi vida académica. Respeto y admiro, su trayectoria, su labor docente, su defensa por la salud en el trabajo y el seguir visibilizando lo relevante de contar con trabajos dignos. Gracias al tiempo y espacio que siempre me otorgó a pesar del cansancio o las circunstancias que se atravesaban, lo atesoro y extrañaré; además, el recordarme que renunciar a un rol no es fácil, pero encontrar excusas para no cambiar, sí. ¡Muchísimas gracias, tocaya!

Al cuerpo de sínodo, **Dra. Adriana Marcela Meza Calleja**, gracias por sus valiosos comentarios para el trabajo que una servidora realizó. **Dra. Oliva Solís Hernández**, gracias por la manera tan distintiva de transferirme su conocimiento, escucharme y reeducarme, lo valoro muchísimo. **Dr. Eduardo Luna Ruiz**, gracias por toda su enseñanza, por el diálogo y esa gran paciencia que transmite. **Dr. Juan Manuel Godínez Flores**, gracias por otorgarme espacio y tiempo para disipar todas mis dudas, por sus observaciones que atesoré hasta el último momento y por su practicidad. Espero volver a coincidir con cada uno de Ustedes. Gracias a todos los docentes que abonaron en este trayecto.

Al **Dr. Pando**, por facilitarme su manual con fines científicos para la interpretación de los cuestionarios que se aplicaron en mi estudio.

Mi eterna gratitud a mi madre, **Ma. Luisa Muñoz Acosta**, por brindarme su apoyo incondicional en todas las esferas de mi vida y por ese enorme amor que no cesa. A mi hermana, **Janet González Muñoz**, por ser un estímulo constante y un gran ejemplo de una mujer resiliente en mi existir.

A mi Amado **Jon**, por acompañarme de una manera tan especial y única, por estar en momentos complejos, pero también en los más felices, por todo tu amor, apoyo absoluto, impulso, respeto y comprensión.

A mis compañeras, **Karen, Rose**, y compañero, **Abraham**, por el aliento, el respeto, el acompañamiento y las charlas, que a pesar del distanciamiento social logramos fusionar. Los admiro muchísimo.

Y, por último, a mis participantes, por depositar su confianza en esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

Resumen	8
Abstract	9
INTRODUCCIÓN	10
Planteamiento del problema	12
Justificación.....	16
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	19
1.1 Estudios de mobbing en países europeos	19
1.2 Estudios de mobbing en Latinoamérica	24
1.3 Estudios de mobbing en México	27
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	42
2.1 Factores de riesgos psicosocial.....	43
2.2 Mobbing: origen, definición y sus otras acepciones	50
2.2.1 Origen etimológico.....	51
2.2.2 Definición del término mobbing	52
2.2.3 Otras acepciones del fenómeno mobbing.....	52
2.4 El fenómeno mobbing visto desde una perspectiva psicosocial.....	56
2.5 El fenómeno mobbing desde la prevención de los riesgos laborales	66
2.6 Educación básica en México	67
2.7 Educación privada en México	69
2.8 El docente actual	70
2.9 El trabajo su precarización y su relación con el género	74
2.10 Género	75
2.11 Marco legal.....	77

OBJETIVOS	86
General	86
Específicos.....	86
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	86
3.1 Diseño mixto	87
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	101
4.1 Descripción sociodemográfica de la población estudiada.....	101
4.2 Resultados cualitativos	111
4.3 Análisis y discusión de los resultados	121
CONCLUSIONES	158
REFERENCIAS.....	167
ANEXOS	177
Reglamento General de Seguridad y Salud en el Trabajo (RGSHT), (2014).	177
Entrevista semiestructurada.....	177
Cuestionario (IVAPT, PANDO, 2015).	181
Consentimiento Informado para Investigación Científica.....	183

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Estrategia de aproximación	95
Cuadro 2. Infografía de las instituciones.....	113
Cuadro 3. Esquema categoría mobbing	116
Cuadro 4. Esquema categoría mobbing	117
Cuadro 5. Esquema categoría repercusiones en la salud.....	118
Cuadro 6. Esquema categoría carencias del victimario	119

Cuadro 7. Esquema categoría instituciones educativas.....	120
Cuadro 8. Esquema categoría efecto fulgor	121

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Tendencias del empleo profesional (ENOE III, 2021)	85
Gráfica 2. Resultados IVAPT- PANDO	103
Gráfica 3. Intensidad violencia psicológica en el trabajo en general	104
Gráfica 4. Edad en la población	104
Gráfica 5. Víctimas de mobbing por edad	105
Gráfica 6. Género	106
Gráfica 7. Víctimas de mobbing por género	106
Gráfica 8. Grado académico.....	107
Gráfica 9. Víctimas de mobbing por grado académico.....	107
Gráfica 10. Estado civil.....	108
Gráfica 11. Víctimas de mobbing por estado civil.....	108
Gráfica 12. Años de experiencia docente.....	109
Gráfica 13. Víctimas de mobbing con base a su experiencia docente	110
Gráfica 14. Antigüedad en la institución.....	110
Gráfica 15. Ingreso salarial al mes	111
Gráfica 16. Víctimas y partícipes de mobbing.....	112
Gráfica 17. Presencia de mobbing por institución	114
Gráfica 18. Tiempo padeciendo acciones propias de mobbing.....	115

Resumen

El aumento documentado del fenómeno emergente mobbing como riesgo psicosocial que afecta a docentes de educación básica, requiere de su estudio e investigación, puesto que la mayoría de las investigaciones al respecto se han realizado en niveles de educación superior, y los estudios existentes en México son relativamente pocos. En consecuencia, resulta indispensable identificar cuáles acciones de mobbing se ejercen sobre personal docente en educación básica, y cómo se ven afectados por esta situación. Por ello, el objetivo general de esta investigación fue identificar las acciones de mobbing más recurrentes en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro y describir las que se presentaron de manera frecuente en el ejercicio de la docencia. Se trató de un estudio exploratorio, con enfoque mixto y de alcance descriptivo. Se trabajó con una muestra conveniente no paramétrica de docentes que presentaron criterios de inclusión y que aceptaron participar mediante consentimiento informado. Los instrumentos y las técnicas que se utilizaron fueron IVAPT Pando (2015) un cuestionario que precisa la violencia general que se puede dar en un contexto laboral y permite identificar cuanta de ella es mobbing y una entrevista semiestructurada creada exprofeso para fines de este estudio. Las entrevistas fueron grabadas, transcritas y analizadas. Los resultados muestran la presencia de acoso sexual como antecesor de ciertas acciones de mobbing; de igual forma, se identifican casos de mobbing vertical, maternal, horizontal y mixto, actos de humillación, mobbing sin distinción de género y mobbing como estrategia de productividad y estrategia de calidad. Los resultados de esta investigación permitirán a otros investigadores conocer cómo se está presentando el fenómeno mobbing en docentes y como éste afecta su salud física y/o psicológica en un contexto Queretano, de manera que se puedan brindar bases para preparar a docentes ante este fenómeno que, aunque cada vez es más común la destrucción psíquica en víctimas sigue siendo aún invisible para ciertos contextos laborales que forman parte de nuestra sociedad.

Palabras clave: mobbing, fenómeno emergente, docentes y riesgo psicosocial.



Abstract

The documented increase of the emerging phenomenon known as mobbing a psychosocial risk that affects primary school teachers requires study and research, since most of the research on the subject has been conducted in higher education levels, and existing studies in Mexico are relatively few. Consequently, it is essential to identify which mobbing actions are carried out on basic education teachers, and how they are affected by this situation. Therefore, the overall aim of this research was to identify the most recurrent mobbing actions carried out on teachers of ten private elementary schools in the municipality of Queretaro and to describe those that occurred frequently in the exercise of teaching. A scoping study with mixed methods of a descriptive reach was employed. We worked with a convenient non-parametric sample of teachers that met the inclusion criteria, and who agreed to participate through informed consent. The instruments and techniques used were IVAPT Pando (2015) which is a questionnaire that specifies the general violence that can occur in a work context and allows to determine how much of it is mobbing, and a semi-structured interview was created specifically for the purpose of this study. The interviews were recorded, transcribed, and analyzed. The results showed the presence of sexual harassment as a predecessor of certain mobbing actions; likewise, cases of vertical, maternal, horizontal, and mixed mobbing acts of humiliation, mobbing without gender distinction and mobbing as a productivity strategy and quality strategy are identified. The results of this research will allow other researchers to know how the mobbing phenomenon is occurring in teachers and how it affects their physical and / or psychological health in a Queretaro context, so that they can provide bases to prepare teachers to this phenomenon that, although it is increasingly common psychic destruction in victims, is still invisible to certain labor contexts that are part of our society.

Key words: mobbing, emerging phenomenon, teachers, and psychosocial risk.



INTRODUCCIÓN

La presente tesis aborda un fenómeno cuyo estudio es bastante reciente, aunque paradójicamente hay quienes afirman que el mobbing existe desde que el hombre empezó a establecer relaciones sociales y a desarrollar un trabajo organizado. Como se sabe, el trabajo se ha convertido en un aspecto indispensable en la vida del ser humano, este le permite ser partícipe en diversos contextos como son el laboral, social, económico, político, histórico y cultural. Algunos investigadores como Juárez (2018) sugieren que el ser humano y el trabajo han formado una relación donde la interacción es necesaria, intrínseca, dinámica y mutua. Debido a estas características tan importantes del trabajo es que surge la necesidad de estudiar el mobbing como fenómeno y riesgo psicosocial, dado que nos encontramos en una sociedad donde el acoso laboral hacia el trabajador ha aumentado en las últimas décadas, constituyéndose como un fenómeno que emerge a gran velocidad. Así encontramos varias investigaciones que han documentado un incremento preocupante del mobbing, sin embargo, en nuestro país aún queda mucho por investigar, dado que los estudios sobre el fenómeno, específicamente en el ámbito educativo referente a la educación básica son limitados. En consecuencia, resulta indispensable conocer ¿cuáles son las acciones de mobbing en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro?, a su vez, ¿cuáles son las acciones más comunes de mobbing en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro?, asimismo, es relevante saber ¿qué efectos causa el fenómeno mobbing en la salud física y/o psicológica en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro? dichos cuestionamientos guiarán el presente estudio. De modo que, la revisión sobre la literatura existente referente al fenómeno mobbing permitió conocer que aún queda mucho por investigar en el ámbito laboral educativo.

Explorar cuáles son las acciones de mobbing que se efectúan en un ámbito laboral poco estudiado, ya que el conocimiento de estas acciones brindará datos exploratorios que permitirán a otros investigadores conocer cómo se desarrolla el mobbing y cuáles son las repercusiones que surgen de padecer dicho fenómeno, en consecuencia, podrán desarrollarse formas de prevenir, mitigar y en el mejor de los casos “erradicar” dicho fenómeno.

Aunque, el mobbing ha sido estudiado desde diversos enfoques teóricos, para fines de este estudio se eligió el psicosocial, cuyos representantes son investigadores sobresalientes como Heinz Leymann, quien es considerado un pionero en la investigación del tema y lo cataloga como un fenómeno social extremo, y Anastasio Ovejero, quien señala que el mobbing no es cuestión de un individuo sino de un grupo que actúa de manera premeditada e intencional para destruir a la persona acosada. Esta perspectiva brinda la posibilidad de visibilizar el fenómeno como un problema psicosocial, que afecta tanto a quien lo padece cómo a quienes se encuentran relacionados con el acosado, llegando incluso a tener implicaciones para la organización o empresa.

La presente tesis se encuentra organizada y tiene como primer apartado la introducción, donde se muestran las preguntas que guían el estudio, el planteamiento del problema y la justificación de dicha investigación. En el primer capítulo, se muestra la revisión sobre los antecedentes o estado del arte; en consecuencia, se despliega de manera breve una serie de investigaciones que abordan el fenómeno mobbing desde diversos enfoques y con diversas metodologías, de igual forma se presentan los resultados de dichos estudios.

En el segundo capítulo, se aborda la fundamentación teórica que permite al lector tener una visión clara de que el mobbing es un fenómeno emergente y complejo, que se ha estudiado desde diversas perspectivas, coincidiendo todas en que es altamente destructivo para las víctimas, porque arruina su personalidad al ser sistemático y recurrente, generando a su vez la destrucción de las redes sociales de la víctima o víctimas, acabando también con su reputación y perturbando su labor, logrando así que la víctima abandone su lugar de trabajo y en el peor de los casos la víctima llegue al suicidio. Permite al lector reconocer que el mobbing es un riesgo psicosocial que puede abordarse y tratarse desde un enfoque psicosocial donde los principales autores que guían son Heinz Leymann y Anastasio Ovejero.

Posterior, se presenta el objetivo general que rige esta investigación y se exteriorizan también los objetivos específicos. En el capítulo tercero, se expresa la metodología y el material que permitió su realización. De manera que el lector puede ubicar que se trata de un estudio exploratorio, con enfoque mixto y de alcance descriptivo. En la fase cuantitativa se trabajó con una muestra conveniente no paramétrica de docentes que presentaron criterios de

inclusión y que aceptaron participar mediante consentimiento informado. Los instrumentos que se utilizaron fueron IVAPT- Pando (2015) un cuestionario que precisa la violencia general que se puede dar en un contexto laboral y permite identificar cuanta de ella es mobbing y una entrevista semiestructurada creada exprofeso para fines de este estudio.

En el capítulo cuatro, se muestran los resultados y la discusión, en una primera parte, se exponen los resultados cuantitativos derivados del cuestionario IVAPT- Pando (2015) y datos sociodemográficos de la población estudiada; en una segunda parte, se aborda el análisis de los resultados cualitativos arrojados de las entrevistas semiestructuradas, los cuales, para su mejor comprensión se categorizaron y de estas categorías surgieron subcategorías que permiten un mejor entendimiento.

Antes de finalizar, se plasman las conclusiones del estudio de manera general que retoman las acciones de mobbing que predominan en el ámbito laboral educativo y que afectan a algunos docentes del sector privado del municipio de Querétaro, así como las repercusiones en la salud física y/o psicológica que genera dicho fenómeno en los docentes que participaron. De igual forma se muestran las limitaciones que surgieron durante dicho proceso de investigación, los cuales se explican de forma clara y precisa.

Enseguida, se encuentra la lista de referencias bibliográficas que brindaron sustento teórico al presente estudio. Y finalmente, se muestran los anexos para que el lector comprenda de forma óptima el proceso y los instrumentos que se aplicaron.

Planteamiento del problema

Hace unas décadas empezó a estudiarse el fenómeno mobbing como un problema que afectaba al ser humano en su ambiente laboral, y aunque la revisión de la literatura muestra que estudiarlo fue un proceso complejo, y que aún nos topamos con dificultades para indagar más sobre este fenómeno que parece acrecentarse con el paso del tiempo y que en muchos países aún parece estar fuera del área de académicos e investigadores. La revisión de la bibliografía permitió visibilizar que la investigación sobre el fenómeno mobbing en centros de trabajo educativos es incipiente, sobre todo en los países latinoamericanos. De este hecho es que surge el planteamiento del problema, dado que se localizó que existe poca investigación del fenómeno mobbing en los centros educativos de educación básica, en este

caso nos referimos específicamente a nivel de primaria. A continuación, se explica la problemática localizada y que se abordará en la presente tesis.

Las dificultades de los docentes son diversas, entre ellas se encuentran: los problemas con los recursos, la disciplina en el aula, los conflictos y la ambigüedad en el rol, la sobrecarga de trabajo, el bajo reconocimiento profesional y la interrelación con los otros maestros, el bajo salario, así como la multiplicidad de tareas, las responsabilidades con el alumnado y la relación con los padres, etc., (Gómez, 2008). Por otra parte:

En los últimos años, la labor de los profesores se ha vuelto cada vez más compleja, ardua y desafiante, retomando el punto de vista de Rossi, (2009) el avance del conocimiento y la innovación en los modelos pedagógicos están obligando al ejercicio de más de un papel en la docencia; esto es, el sujeto docente también actúa como facilitador del aprendizaje, tutor, orientador educativo, diseñador de materiales didácticos, elaborador de instrumentos de evaluación, asesor para padres, mentor o guía de colegas novatos, entre otros (Romero, Rodríguez y Romero, 2013, p. 36).

La labor del docente es cada vez más compleja, sin embargo, además de las situaciones anteriores que se exponen hay otros factores psicosociales que también le afectan como el tipo de contratación, por ejemplo en el caso de la educación privada esta contratación tiende a ser por tiempo definido (abarca un ciclo escolar agosto- julio del año a cursar); jornadas extendidas a trabajos o labores en casa, carencia en las prestaciones de Ley, por lo que, sus condiciones laborales pueden ser angustiantes e inestables. Algunos autores señalan que el incremento de contratos temporales, genera un ambiente idóneo para el nacimiento de las prácticas constitutivas de acoso laboral. (De Miguel y Prieto, 2016). En palabras de Peña y Sánchez (2009) “se genera un ambiente para que cualquier situación cause tensión entre y hacia los trabajadores, un contexto adecuado para desencadenar alguna agresión entre quienes laboran en ella y que “mejor” saber con quién desquitarse por una situación difícil de cambiar” (p.304). El análisis de las conductas constitutivas del fenómeno, en función de la variable del sector de trabajo, revela que los sectores más afectados son: la sanidad y el trabajo social, el transporte, establecimientos hoteleros, la Administración Pública y el sector de la educación (De Miguel y Prieto, 2016).

El trabajo de los docentes no sólo se ha complejizado y precarizado, sino que además a ello hay que añadirle el mobbing, un fenómeno social que se ha señalado como un riesgo emergente presentado en el campo laboral, no estando exenta de ella la escuela a nivel básico que por sus características es considerado un trabajo riesgoso, por la demanda de las diligencias, la interacción entre autoridades, compañeros de trabajo, padres de familia, el alumnado, lo cual, abona a que sus condiciones laborales no sean gratas.

De tal manera que el sector de la educación es de los más expuestos, este alto porcentaje de acoso laboral es porque las actividades que debe realizar un profesor, maestro o docente no se pueden detallar o codificar, siendo más fácil así que el acosador reproche a la víctima determinadas conductas. El sujeto acosador trata de culpar a la víctima de todos los problemas pedagógicos y disciplinarios que existen en el centro educativo, del mismo modo, se trata de trabajos, que al igual que en el ámbito sanitario, su personal presenta una importante ambigüedad de rol. De este modo, predomina en el sector terciario, y la causa de ello puede estribar en que se trata de un sector en el que las actividades que se han de desempeñar no están definidas del todo, y, por ende, siempre se está en predisposición de poder reprochar conductas a los trabajadores de dichos servicios (Hirigoyen, 2001).

Debido al aumento del fenómeno mobbing es necesario investigar cómo afecta a los docentes, la mayoría de las investigaciones al respecto se han realizado en educación superior, por lo que resulta indispensable conocer que ocurre con el fenómeno en la educación básica, en específico en la educación primaria.

Si la empresa no se preocupa por la salud de sus trabajadores, las consecuencias son nefastas, dichas consecuencias pueden ser: el aumento del absentismo laboral, la disminución de la productividad, a lo que se añade un descenso de la calidad, una merma de la eficiencia y un empeoramiento de la imagen empresarial, que a su vez conlleva una pérdida de clientes. (De Miguel y Prieto, 2016).

Para entender el alcance de la repercusión de los riesgos psicosociales en la empresa, es necesario mencionar que más del 50% de los días laborales perdidos se deben a trastornos mentales, los cuales, aproximadamente un 11% de ellos, son producidos por las condiciones laborales de la empresa. Concretamente, en España durante 2013, un total de 4.526.800

trabajadores manifestaron haber estado expuestos a factores que afectan a su salud mental, como la presión de tiempo o sobrecarga de trabajo, la violencia o amenaza de violencia y el acoso o intimidación laboral (INE, 2014 (en De Miguel y Prieto, 2016).

Los trabajadores expuestos acoso laboral, se ven obligados a ausentarse más del trabajo, hablando en términos porcentuales, la media de ausencia en casos de acoso laboral sería de 23% frente a una media del 7%, que sería lo normal. Asimismo, los períodos de ausencia del trabajo son mayores Eurofound, 2015 (en De Miguel y Prieto, 2016, p. 17). En conjunto, las conductas constitutivas de esta figura provocan graves daños a la salud de la víctima, tales como ansiedad, fatiga, disminución de la concentración, depresión, etc. Asimismo, no solo produce efectos negativos sobre la víctima, sino que también afecta a la esfera económica de la organización empresarial, provocando un mayor nivel de absentismo, así como una disminución de la calidad, eficiencia y productividad empresarial (De Miguel y Prieto, 2016).

Como plantea Ovejero (2006) “resulta extremadamente difícil cuantificar con exactitud este fenómeno, lo que explica que cada autor y cada estudio proporcionan cifras diferentes. Se trata de un problema que numéricamente va a más” (p. 105).

Derivado de lo expuesto y que el fenómeno a estudiar *mobbing* es altamente destructivo para los seres humanos en su área de trabajo; la docencia a nivel primaria es una profesión que pudiera carecer en salarios, prestaciones y de una estabilidad laboral, la docencia puede enfrentarse a relaciones de trabajo donde se realicen delitos en contra de sus derechos laborales y del derecho a la salud en el trabajo. Se encuentran expuestos a un sector privado que en ocasiones no cuenta con la preparación para dirigir la institución o bien los empleadores están atravesados por los padres de familia, que en diversas situaciones suelen tener la última palabra entorno a la aprobación de las actividades docentes, lo antes mencionado, se puede observar en el capítulo de análisis de resultados, en el cual, se reproduce de manera precisa los testimonios de los participantes. Por consiguiente, este tipo de trabajadores pudieran llegar a presentar *mobbing* dentro de su jornada laboral, ya sea por el empleador o bien por compañeros de la misma institución, lo que es crucial para su salud y su permanencia en el trabajo.

Por otra parte, se considera importante implementar protocolos, procedimientos de prevención en las organizaciones que pudieran ser eficaces, puesto que se está hablando de un problema que es un riesgo laboral psicosocial como es el fenómeno mobbing, el cómo trabajar con otros colaboradores se convierte en un factor de riesgo en los contextos laborales, no tanto, el riesgo de enfermar por una exposición a sustancias químicas, el riesgo de perder alguna extremidad del cuerpo, etc., esos riesgos de trabajo existen y hasta cierto punto son controlados, se cuenta con medidas de seguridad, de protección en general, también, es cierto que falta mucho en algunos entornos laborales, sin embargo, son aceptables las medidas que se toman para estos tipos de riesgos. Se sigue ignorando que trabajar con otros colaboradores puede conducir a que se practiquen acciones propias de mobbing donde alguno de los trabajadores puede ser víctima, siendo así, urgente detectarlos, prevenir y surge como tarea prioritaria proteger a los trabajadores que no sean maltratados, humillados y que gocen de un entorno libre de mobbing en el trabajo. Es necesario que las instituciones educativas cuenten con medios de información preventivos, espacios democráticos y participativos, para mitigar el fenómeno mobbing, es relevante un trabajo colectivo no un trabajo de carácter individual.

Finalmente, identificar la poca investigación en el ámbito educativo permitirá a otros investigadores y personas interesadas en conocer el fenómeno mobbing, saber cómo actuar y observar aquello que requiere de más investigación para prevenir, minimizar el fenómeno, documentar las mejores opciones para afrontarlo y en su mejor apuesta lograr erradicarlo.

Justificación

Nos encontramos con un tema cuyo estudio comenzó de manera formal con las investigaciones Leymann en la década de los 80, los estudios más representativos se encuentran en países europeos y más recientemente ha empezado a proliferar investigación sobre el mobbing en países latinoamericanos. Esta revisión de la literatura permitió conocer los hallazgos relevantes, pero también mostró aquellas limitaciones que se han dado respecto al tema, de manera que, se detectó que el proceso de investigación sobre el fenómeno mobbing en docentes de educación primaria es casi inexistente, sin embargo, se localizan investigaciones en ambientes educativos de educación superior. Es por ello, que, en este apartado se muestra la pertinencia y necesidad de la presente investigación.

El trabajo se ha convertido en parte integral de la vida humana como especie a lo largo de su vida y permite a las personas participar en aspectos sociales, económicos, políticos y culturales de sus países. Como mencionó Juárez: “El ser humano y el trabajo son un binomio cuya interacción es íntima, inevitable, trascendente, dinámica y con influencia recíproca” (Juárez, 2018, p. 89).

Debido a estas características tan importantes del trabajo es que cobra importancia el estudio del mobbing, pues nos encontramos en una sociedad donde el acoso laboral hacia el trabajador ha ido en aumento en las últimas décadas, constituyéndose como un fenómeno que emerge (Patlán, Navarrete, y García, 2010) a gran velocidad, pues su crecimiento ha sido preocupante, en palabras de Fernández (2008) la violencia en el lugar de trabajo ha experimentado un aumento en frecuencia y magnitud durante las últimas tres décadas. Por otra parte, Fornés (2002) mencionó que la violencia en sus diferentes formas de presentación es un fenómeno cada vez más frecuente en nuestra sociedad, y el mobbing o psicoterror en palabras de Piñuel (2001) es la plaga laboral del siglo XXI.

Así el incremento progresivo de este fenómeno en la actualidad plantea la necesidad de realizar más estudios científicos de los riesgos psicosociales emergentes, en este caso del fenómeno mobbing, y aunque recientemente en México se han desarrollado diversas investigaciones al respecto, aún nos queda mucho por conocer, por lo tanto, la relevancia de esta investigación radica en identificar las acciones de mobbing que se ejercen en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro, además, este estudio permitirá identificar cuáles son las acciones derivadas del mobbing que más se presentan en los docentes y los posible daños que generan en su salud física o/y psicológica. Tener un estudio sistemático en cuanto a cómo los docentes se ven afectados por el mobbing es indispensable, si consideramos que los docentes tienen una función primordial, pues son los responsables de educar a las nuevas generaciones, debemos como sociedad crear un espacio libre de mobbing no sólo en los distintos centros de trabajo, debemos garantizar que los docentes trabajen en mejores condiciones laborales para que el desarrollo de su profesión sea el más óptimo posible y esto se vea reflejado en la educación que brindan a la niñez.

Los resultados de este estudio exploratorio permitirán a otros investigadores conocer cómo se está presentando el fenómeno mobbing en docentes y como éste afecta su salud física y/o psicológica en el contexto queretano, de manera que podrá brindar aportes sobre cómo preparar al magisterio ante este fenómeno que, aunque cada vez es más común sigue siendo invisible para la sociedad.

Este trabajo pretende mostrar como otros autores (Peña y Sánchez, 2007, Fondevila, 2008 y Ovejero, 2006) que el fenómeno mobbing es un problema social que debe hacerse visible, pues sus efectos son devastadores a nivel individual, social, económico, psicológico, y, por tanto, debe atenderse, pues mientras la sociedad siga permitiéndolo o hasta cierto punto aceptándolo por medio del silencio este seguirá dañando la vida de las personas de la peor forma.

Por consiguiente, es oportuna esta investigación, ya que, cuenta con la posibilidad de apoyar con datos que permitan visibilizar si los docentes a nivel básico en nivel primaria en el municipio de Querétaro han sido víctimas de mobbing en su lugar de trabajo, si estas acciones son por parte del empleador o por pares (compañeros), y que efectos en su salud (física y/o psicológica) han padecido a raíz de este fenómeno.

El presente estudio cuenta con cualidades para insertarse en dos líneas de investigación, Género, Trabajo y Educación (LGTE), y Procesos de Trabajo, Riesgos Psicosociales y Salud Ocupacional (LGAC), dado a la complejidad que manifiesta el fenómeno mobbing puede coexistir en ambas, se da en los contextos laborales, en este caso en el sector educativo, por ende, es un factor de riesgo psicosocial en el trabajo, a su vez, se encuentra permeado por desigualdades de género que han sido manifestadas por otros investigadores (Fondevila, 2008, Peña y Sánchez, 2009), y aunque en esta investigación no se hará un análisis por género se pueden encontrar datos que nos lleven a realizar investigaciones futuras donde esta variable se considere.

Una vez expuesta la pertinencia de esta investigación, damos paso al siguiente capítulo, donde se expondrán los estudios más representativos sobre el fenómeno mobbing tanto en países europeos y latinoamericanos en este último encontramos a México con estudios valiosos que nos permiten acercarnos como los autores en sus investigaciones han

encontrado que el fenómeno mobbing debe examinarse como un problema de impacto social y de salud al ser un componente esencial, la interacción entre los individuos en los contextos laborales, cómo se manifiesta y por lo tanto tiene consecuencias en las víctimas trascendiendo a esferas privadas como la familia.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

Para desarrollar la presente investigación se llevó a cabo una amplia revisión de la literatura reciente sobre el fenómeno mobbing, de manera que se indagó en diversas fuentes como fue libros, artículos de divulgación científica y bibliotecas virtuales. De esta revisión se seleccionaron diversos estudios que abordan el tema desde distintas fundamentaciones teóricas y metodológicas, todo con el fin de que el lector cuente con un amplio panorama que le permita comprender como se ha desarrollado el fenómeno. Por tal motivo, en la primera sección de este capítulo se presentan estudios realizados en países europeos, cuyos representantes son: Leymann (1996) Hirigoyen (1999) y Barón, Munduate, y Blanco (2003). En un segundo apartado se muestran las investigaciones realizadas en países latinoamericanos entre estos destacan las investigaciones realizadas en México y Colombia, por tal motivo nos encontramos con autores como López y Seco (2016), Peña y Sánchez (2007), Peña, González, Alonzo y Sánchez (2009), Fondevila (2008), González (2012), Juárez, Hernández y Ramírez (2005), así como también investigaciones de Pando, Aranda, Aldrete y Reynaga (2006) sólo por mencionar algunos. De cada estudio presentado se muestran los hallazgos más representativos y algunos aspectos de la metodología que utilizaron dichos autores.

1.1 Estudios de mobbing en países europeos

Aunque el mobbing tiene un origen muy antiguo, es hasta la década de 1980 que su estudio cobra importancia, pues las leyes nacionales de Ambiente de Trabajo de Suecia, Finlandia y Noruega apoyaron el derecho de los trabajadores a permanecer física y mentalmente sanos en el trabajo (Junta Nacional de Seguridad 1980, en Leymann, 1990). Es por la misma década que “se descubrió un problema en el ambiente de trabajo, la existencia y el alcance de lo que no se conocía anteriormente” (Leymann, 1990, p. 4).

Este fenómeno ha sido llamado *mobbing*, “atacar en grupo a alguien” o terror psíquico. Ocurre como cismas, donde la víctima es sometida a una estigmatización sistemática mediante, entre otras cosas, injusticias (invasión de los derechos de una persona), que después de algunos años puede significar que la persona en cuestión no está en condiciones de encontrar empleo en su profesión específica. Los responsables por este trágico destino pueden ser o compañeros de trabajo o la administración (Leymann, 1990, p.4).

A partir de los primeros estudios realizados por Leymann se desarrolló el cuestionario LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization, Leymann, 1989, en Leymann, 1990) que ha sido validado y que posee una capacidad aumentada para diferenciar entre empleados acosados psicológicamente y no acosados psicológicamente. También muestra que esta situación social, no es lineal, es decir; las personas casi nunca sufren de grados de *mobbing*, es decir, eres víctima o no lo eres (Leymann, 1990).

En esta investigación se permitió conceptualizar el fenómeno, así como su localización en la sociedad, lo cual resultó muy difícil, debido a que el *mobbing* se encuentra muy oculto en los centros de trabajo, también dejó en claro que no se sabía exactamente porque ocurre el *mobbing*, sin embargo, si lo mostró como un fenómeno de origen social (Leymann, 1990).

Por su parte Hirigoyen (1999) menciona que, aunque el acoso laboral es tan viejo como el mismo trabajo, no se había considerado como un fenómeno que además de destruir el ambiente de trabajo y disminuir la productividad, también favorece el absentismo, debido al desgaste psicológico.

Hirigoyen (1999) plantea que cuando el acoso laboral aparece es como si se encendiera una máquina que acaba con todo, se trata, por tanto, de un fenómeno cruel; es así como los compañeros por bajeza, miedo o egoísmo deciden mantenerse al margen, haciendo como si nada pasara. De esta manera el acoso laboral cobra una fuerza impresionante, pues no hay obstáculos que puedan disminuir o mitigar su fuerza.

La autora rescata que es un fenómeno cuyas características se muestran a continuación:

Se trata de un fenómeno circular. De nada sirve buscar quién ha originado el conflicto. Se llega a olvidar incluso su razón de ser. Una serie de comportamientos deliberados del agresor está destinada a desencadenar la ansiedad de la víctima, lo que provoca en ella una actitud defensiva, que, a su vez, genera nuevas agresiones (Hirigoyen, 1999, p.45).

De este modo Hirigoyen (1999) explica que este fenómeno se fortalece con el tiempo de manera que se produce en el agresor más odio y en la víctima se desencadena miedo y actos defensivos. Después de un determinado tiempo de evolución del conflicto, se producen fenómenos de odio recíproco: la visión de la persona odiada provoca una rabia aumentada en el agresor; la visión del perseguidor desencadena el miedo de la víctima. Se trata de comportamientos condicionados, uno agresivo y el otro defensivo. Hirigoyen (1999) identificó que el miedo orilla a la víctima a comportarse patológicamente, algo que el agresor utiliza más adelante como una coartada para justificar retroactivamente su agresión.

Se observó que, en la mayoría de los casos, cualquier cosa que realice la víctima se vuelve contra ella gracias a la mediación de sus perseguidores, que encuentran en todo acto una forma de ataque, así el acosador o acosadores logran desconcertar y confundir completamente a la víctima para conducirla al error (Hirigoyen, 1999) que a ellos les ayudará a legitimar sus actos violentos.

La investigadora menciona que el acoso puede darse de un compañero a otro, puede ser que un superior sea agredido por subordinados o que un superior agrede a un subordinado. Sin embargo, sea cual sea el tipo de acoso que surge para mantener el control y lograr que la víctima no reaccione, los agresores:

Utilizan maniobras anodinas que cada vez se vuelven más violentas, siempre y cuando el empleado las resista. Inicialmente, se procura desbaratar su sentido crítico hasta que no separa quién tiene razón y quién no. Se le somete al estrés, se le riñe, se le vigila, se le cronometra para que esté continuamente en vilo y, sobre todo, no se le

cuenta nada que pudiera permitirle comprender lo que ocurre. El asalariado es acorralado. Tolerar cada vez más cosas, pero no llega nunca a decir que la situación es insostenible. Sean cuales fueren el punto de partida y los agresores, el proceder es siempre el mismo: el problema no se nombra, pero alguien actúa de forma solapada para eliminar a una persona en lugar de buscar una solución. El grupo amplifica este proceso, pues el perverso lo utiliza como testimonio o incluso como activo participante en el fenómeno (Hirigoyen, 1999, p.51).

En su libro Hirigoyen (1999) habla sobre las características de la empresa, de modo que identifica dos modelos, la empresa indulgente y la empresa que fomenta los métodos perversos. La empresa indulgente es aquella que cierra los ojos ante el acoso laboral y que no sabe amonestar a los colaboradores que se muestran irrespetuosos o desagradables con los de su equipo de trabajo, este tipo de empresa no se mete porque considera ya son mayores para arreglárselas por sí mismos. En este tipo de contexto, un individuo que ansía el poder puede utilizar la confusión reinante para destrozar con toda impunidad a sus potenciales rivales, todo con tal de conquistar o de conservar el poder.

La empresa que fomenta los métodos perversos es aquella que se escuda en decir “el fin justifica los medios, y cuando está dispuesta a todo incluso a destruir a sus empleados con tal de alcanzar sus objetivos” (p.67). En este caso influye el sistema económico competitivo de manera que numerosos dirigentes se mantienen en su posición únicamente gracias a un sistema de defensa destructivo, se niegan a considerar el factor humano, huyen de sus responsabilidades y utilizan la mentira y el miedo para dirigir. Así, una empresa puede utilizar a sabiendas los procedimientos perversos de un individuo con la idea de obtener un rendimiento mayor (Hirigoyen, 1999).

En su caso Barón, Munduate y Blanco (2003) sugieren abordar el mobbing desde un enfoque multidisciplinar de afrontamiento que permita a las víctimas defenderse. Un enfoque multidisciplinar del problema donde “se pongan en marcha mecanismos que incidan sobre la población, la evitación e incluso, el tratamiento médico, psicológico y jurídico social, cuando el daño ya se ha producido” (p.78).

Desde su perspectiva Barón, Munduate y Blanco (2003):

Las estrategias para afrontar el acoso moral o psicológico en el trabajo serán diferentes en cada caso y dependerán de las características que se combinan entre los factores relacionados con el agente que ejerce el acoso, la víctima que lo padece y el entorno organizacional en el que se produce. Se precisa añadir a estos factores la disponibilidad de recursos legales, de apoyo psicosocial, terapéuticos, económicos, etc., con los que podrá contar la víctima, una vez que se movilice para defenderse de la agresión de la que está siendo objeto (p.78).

Los investigadores Barón, Munduate y Blanco (2003) establecen que para enfrentar el mobbing la organización debe contar con un sistema de *servicios de prevención de riesgos laborales* como un primer eje necesario y estratégico que establezca planes y programas preventivos, de información y de formación, así también sugieren que se implementen protocolos orientados a crear: a) Una cultura organizacional que minimice y evite el mobbing; b) Estilos de gestión del conflicto y de liderazgo participativos; c) Instrumentos de comunicación formal que permitan comunicar a la víctima lo que pasa en la organización y por último, d) Indicadores que ajusten la situación de la organización con relación al acoso moral, del mismo modo que se dan para la siniestralidad laboral.

Con respecto al segundo eje se establece que el tratamiento del acoso moral en la organización requiere activar *planes de acción paliativos sobre los efectos del acoso y curativos para las consecuencias de este*, para ello deberán intervenir de una manera coordinada equipos multidisciplinarios de profesionales que puedan contribuir a resolver los diversos problemas que enfrenta la víctima. Así debe considerarse el trabajo conjunto de psicólogos, abogados, médicos, trabajadores sociales, y hacerlo además sobre el acosado y la situación, sin olvidar involucrar a las instituciones correspondientes Barón, Munduate y Blanco (2003).

En su estudio los investigadores plantean también la necesidad del enfoque centrado en el individuo, en este caso se explican todas las herramientas con las que cuenta una víctima, y se concretan en dos campos: la resolución del acoso y el abordaje de las consecuencias.

A modo de conclusión Barón, Munduate y Blanco (2003) exponen:

Estas medidas individuales a las que puede recurrir el sujeto objeto de acoso moral, sólo deberían ser la antesala de un futuro desarrollo del afrontamiento del problema a un nivel global y sistémico, que sincronice con el legislador en primera instancia, los esfuerzos individuales, organizacionales y sociales para eliminar el problema del mobbing (p.81).

1.2 Estudios de mobbing en Latinoamérica

En el caso de América Latina encontramos estudios como los de López y Seco (2016) en su investigación “*Tipología del mobbing: una mirada desde la responsabilidad de la empresa*” se construyó una tipología de mobbing, considerando el contexto, el poder, la cultura empresarial y las estrategias. Su estudio se orientó a develar la responsabilidad de la empresa para lo cual reflexionó sobre las estrategias empresariales, los nodos de poder, el conflicto en torno a derechos entre empresa y trabajadores, además de las prácticas y *habitus* organizacionales. Este estudio tuvo un diseño cualitativo que se basó en expedientes de mobbing en Colombia, recabados en ámbitos jurídicos y de prevención; también se apoyó en entrevistas semiestructuradas a víctimas, operadores judiciales, empresarios y sindicatos. La tipología que mostró este estudio fue la siguiente:

Mobbing por estrategia de reducción

Se descubrió que el acoso laboral se inserta como una estrategia de salida de trabajadores poseedores de determinados atributos o cualidades. En palabras de los autores desde la empresa se institucionalizan prácticas de acoso de manera implícita, el siguiente paso es anunciar la reducción de plantilla, construyendo así un ambiente de miedo e inseguridad laboral que afecta la confianza individual y colectiva de los trabajadores. Seguidas de estas acciones viene el mobbing explícito donde se realizan llamadas persistentes a negociar un retiro o renuncia voluntaria, para ello se valen de distintas herramientas como son restricciones en herramientas de trabajo o incremento de carga laboral, se dan también cambios en los cargos y en los salarios, de igual manera que se realiza movilidad ligada a los mismos cambios en cargos, aparecen situaciones donde se adelantan proyectos de flexibilidad horaria y salarial, y condiciones de trabajo en general; o situaciones caracterizadas por no asignar ninguna función a trabajadores sometidos a negociación. Esta

acción ha sido muy utilizada en diversas empresas y se conoció como “*banca calentativa*”, es decir, calentar el puesto, porque se destina a empleados que no habían aceptado las condiciones de retiro, en dependencias dentro de las cuales no existían tareas o éstas no estaban definidas; lo cual generaba en los trabajadores sentimientos de aislamiento, humillación, desmotivación y angustia, que condujeron en muchos casos a la aceptación de las condiciones de retiro planteadas por las empresas (López y Seco, 2016, p.376).

Mobbing por estrategia de productividad y gestión de la calidad

Las manifestaciones de acoso, las amenazas y el hostigamiento continuo ya no necesariamente se ubican en un individuo que actúa como superior jerárquico, sino que se transfieren a instancias abstractas, tales como los indicadores de rendimiento, las metas de producción, los proyectos autodirigidos de equipos de trabajo con responsabilidades individualizadas que suelen incluir la extensión de la jornada laboral más allá de los límites legales y la colonización de la vida privada de los trabajadores, en desmedro de su salud mental y de la conciliación del trabajo y la vida familiar” (López y Seco, 2016, p.381-382).

Compaginando con lo anterior el trabajador debe demostrar la capacidad de trabajar bajo mucha presión, además de ejecutar de manera correcta las tareas que le corresponden, sin que exista una capacitación previa que se le haya dado; a esto se le agrega que muchas veces tienen además la obligación de cumplir metas no expresadas explícitamente, que son medidas y evaluadas sin tomar en cuenta los cambios introducidos en las condiciones laborales, en variables de tiempo, recursos y procesos de producción (López y Seco, 2016).

En este caso López y Seco (2016) señalan que:

El aumento desmedido de la carga laboral y del control, ligado a la estrategia de la producción por objetivos, puede desencadenar situaciones de acoso laboral al desestabilizar emocionalmente a los trabajadores causándoles estrés, sentimientos de inutilidad, baja autoestima, ansiedad y resistencia a ir a trabajar, por el posible incumplimiento de las metas. Se levanta todo un estigma social en torno al rendimiento insatisfactorio (con los atributos de “perezoso”, “incompetente”, “mujer histérica”, “viejo resabiado”, “trabajador mañoso”, etc., (p.383).

Los investigadores identificaron que los trabajadores que padecen este tipo de mobbing son víctimas estigmatizadas que llegan a interiorizar el maltrato contenido en esos señalamientos sintiendo que efectivamente están fallando en su labor diaria.

Mobbing como consecuencia del poder jerárquico

En esta situación los autores López y Seco (2016) destacan dos momentos:

En el primero, se usa la relación de poder para obtener sexo a través de conductas sexuales de carácter ofensivo, ejercidas por un superior jerárquico. Se expresan en insinuación sexual, petición o exigencia de favores de tipo sexual, verbales o de hecho, contactos físicos o de palabra, comunicaciones – llamadas telefónicas, correos electrónicos de contenido sexual y carácter ofensivo, invitaciones persistentes para participar en actividades sociales con pretensiones sexuales (p.385).

De este estudio destaca un segundo momento, que se da si las conductas de acoso sexual son rechazadas de forma abierta o sutil. Este rechazo provocará que el superior que acosaba sexualmente de inicio a prácticas de mobbing, que irán desde el maltrato, la persecución, la discriminación, el entorpecimiento de actividades laborales e inequidad, así como la desprotección laboral con el fin de crear un ambiente hostil, donde se le niegue u obstaculice cualquier ascenso o formación profesional, así como también se negará la mejora salarial, hasta que el trabajador decida abandonar el lugar de trabajo (López y Seco, 2016).

Mobbing por cultura organizativa

Por lo general este tipo de mobbing se manifiesta en ambientes políticos y en servidores públicos. El mobbing es ejercido por “quien puede ejercer el poder para beneficio propio y requiere lealtades basadas en códigos de silencio o de plena subordinación, sin ningún tipo de cuestionamiento ni crítica” (López y Seco, 2016, p.386).

Este ejemplo de mobbing está orientado a mantener intacta no sólo la estructura del campo, sino sus *habitus*, su cultura organizativa. En este sentido, las prácticas de mobbing están orientadas a garantizar el equilibrio de poder y las posiciones de los agentes en el campo (López y Seco, 2016).

Mobbing por conflicto de derechos

En este caso el mobbing se da por cuestiones de salud, es decir puede ser que el trabajador se encuentre enfermo y no tiene el mismo rendimiento o también puede ocurrir

que el mobbing se dé en mujeres embarazadas, aludiendo siempre a que el desempeño es bajo. En palabras de López y Seco (2016) cuando este mobbing se produce se manifiesta un choque entre los intereses empresariales y los derechos de los trabajadores, desencuentro que puede ir más allá de la voluntad de los directivos y mandos medios, en la medida en que hace parte de estrategias empresariales, incluso, de *habitus* de gestión, propios de la cultura organizativa.

Finalmente, López y Seco (2016) resaltan la necesidad de velar la institucionalización del mobbing, es decir, problematizar estrategias y *habitus* organizacionales, que no son leídos como prácticas de acoso laboral. Tales como los procesos de reestructuración que han sido acompañados de persistentes llamadas a negociar el retiro “voluntario” de los trabajadores. Igualmente, la apuesta irrestricta por el rendimiento, cuyo *efecto* puede ser socavar la personalidad, reducir la confianza de los sujetos en sí mismos y causar enfermedades psíquicas y físicas, propias del mobbing.

En palabras de López y Seco (2016):

Urge la institucionalización del mobbing como categoría social, en la medida en que algunas de estas conductas son el resultado de prácticas y *habitus* procedentes del campo social, además de responder a estrategias económicas que se han naturalizado como único camino para el logro del rendimiento. Es necesario volver a colocar como categoría central el trabajo digno, para lo cual se requiere evaluar aspectos como la intensidad del trabajo y el control sobre el trabajo (autonomía y oportunidad de desarrollar las habilidades). Intervenir en el campo para sancionar dichas prácticas y reparar a las víctimas, es decir, modificar dichos *habitus* (p.396).

1.3 Estudios de mobbing en México

En México existen investigadores que han documentado este fenómeno, entre ellos se encuentran Peña y Sánchez (2007) quienes realizaron un estudio llamado “El mobbing y su impacto en la salud”, lo analizaron a partir de la antropología y la antropofísica. Además, analizaron el impacto que el mobbing tiene sobre la salud, llegando a concluir que éste puede:

Infringir un daño emocional extremo que conduce a cuadros psíquicos y físicos severos e incapacitantes que incluyen la muerte. En las personas que han sido víctimas del *mobbing* se han detectado enfermedades relacionadas con el estrés, desorden general de angustia e, incluso, el síndrome de estrés post traumático, propio de quienes han sido víctimas de episodios de terror y tortura (p.823).

En su estudio los autores muestran que la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (1984) consideran al *mobbing* como: “un problema social y de salud que debe ser reconocido, atendido y legislado. Sin embargo, en México apenas comienza a ser visualizado” (p.826). Por ello, sugieren la urgencia de investigar más sobre este fenómeno además de legislar de manera que se proteja al trabajador víctima de *mobbing*.

Entre sus hallazgos, Peña y Sánchez (2007) indican que el *mobbing*, deteriora todo el entramado de las relaciones laborales y sociales solidarias y de cooperación en las organizaciones donde prevalece, enrareciendo el ambiente y afectando negativamente su productividad, comprometiendo asimismo sus posibilidades de desarrollo, por tanto, es un producto y productor de toxicidad laboral.

Los autores recuperan las palabras de Scialpi 2005 (en Peña y Sánchez, 2007):

La sociedad debe construir el flagelo (del *mobbing*) como problema social. Un problema social se construye colectivamente y para ello se requieren tres condiciones, de lo contrario no hay “problema social”:

- 1) Primero, el problema debe ser visibilizado
- 2) Segundo debe demostrarse que el problema afecta a mucha gente
- 3) Tercero (y esto es lo más difícil), la gente debe creer que puede y debe hacer algo para reducir sus efectos tan indeseables. Si no se cumple este tercer requisito, el problema queda reducido al ámbito académico, pero no se constituye en problema social y no pasa a ser objeto de políticas públicas (p.843).

Es relevante, considerar el *mobbing* como un problema social y es algo que debemos lograr, pues como mencionó Scialpi (en Peña y Sánchez, 2007) si no se visibiliza el *mobbing* como un primer paso no podemos llegar a considerarlo como un problema que afecta a una

gran parte de los trabajadores, y no porque este no exista, sino por el desconocimiento o ignorancia que la gente tiene respecto a este fenómeno, que, aunque ocurre no se conoce y por tanto se normaliza.

Así finalmente los autores concluyen que es necesario:

La voluntad de las autoridades y de los sindicatos para incorporar el acoso moral en el trabajo en la lista de riesgos psicosociales a que están expuestos los miembros de las comunidades laborales, para poner en marcha protocolos de prevención. El sindicato y las autoridades tienen la obligación de capacitar personal en gestión de conflictos, participar activamente en elaborar y hacer respetar las normas y los procedimientos institucionales, así como informar y formar a los trabajadores en la identificación y denuncia de prácticas de hostigamiento, y también crear las instancias donde éstas puedan ser denunciadas y sancionadas. Esperamos que este trabajo contribuya a ello (Peña y Sánchez, 2007, p.843).

En otro estudio Peña, González, Alonzo y Sánchez (2007) estudiaron el mobbing o linchamiento emocional en la Escuela Nacional de Antropología e Historia (ENAH), de este caso evidencian que:

El linchamiento emocional en el trabajo como parte de la cultura organizacional de la ENAH, mismo que a lo largo de los años se fue integrando a la dinámica colectiva, ha afectado profundamente y de manera negativa las relaciones personales dentro de la institución. Es decir, el conjunto de prácticas sociales y de experiencias de acoso que viven y han vivido los directivos, los profesores, los estudiantes y los trabajadores que se han opuesto a los grupos acosadores, ha lastimado el ánimo y la emotividad del colectivo, hasta llegar al punto de que la práctica del linchamiento emocional en el trabajo se ha convertido en la forma “natural” de obtener privilegios y puestos de poder, en un marco de impunidad total e indiferencia colectiva, producto del desamparo aprendido (p.230).

Nos encontramos ante una situación que se ha integrado a lo largo del tiempo en las diversas instituciones laborales, de manera que estas prácticas de acoso laboral se empiezan a normalizar, es decir, a verse como algo natural que puede practicarse para obtener lo que se desea, porque finalmente no hay algo que lo pueda detener dado que está rodeado de

indiferencia por parte de los trabajadores que son actores pasivos y por parte de la propia institución. De esta manera los acosadores pueden desarrollar todo un plan sin que exista alguien que se interponga a sus acciones.

Además, señalan que:

Se han institucionalizado formas tóxicas de relación entre los trabajadores, que muchas veces tienen como base la mediocridad inoperante activa de los principales instigadores, mismos que sólo mediante prácticas de acoso han logrado el poder informal que les ha permitido obtener beneficios que nunca tendrían de otra manera porque carecen de méritos académicos personales. Expresión de esta toxicidad son la crueldad o la insensibilidad de los ejecutores del acoso; el consenso cómplice de los que observan complacientes y aprueban el acoso a cambio de parte del “botín” y la apatía de aquellos testigos que quizá por miedo o por desamparo aprendido prefieren ser espectadores a tener que comprometerse y actuar, exponiéndose a ser ellos mismos víctimas indefensas de acoso en el futuro (Peña, González, Alonzo, et al., 2007, p.231).

A modo de conclusión en su artículo Peña, González, Alonzo et al., (2007) abordan la necesidad de hacer visible el fenómeno mobbing, acoso laboral o linchamiento emocional, de manera que se rompa con el silencio cómplice y sean rechazados públicamente todos comportamientos que muestran este tipo de fenómenos, asimismo, plantean como necesario la implicación de las autoridades de manera que realicen los cambios pertinentes en la institución para acabar con el mobbing como una práctica institucionalizada.

Otro estudio de Peña y Sánchez (2009) hace referencia a que en lugares como México la existencia del mobbing ha propiciado expresiones populares, tales como: “le están haciendo grilla”, le están dando carrilla”, “le están haciendo política”, “lo agarraron de puerquito”, “son personas problemáticas” (los acosadores, asumiendo que no pueden ser detenidos), son “gajes del oficio” (como si fuera inevitable el acoso en los medios laborales), “ya sabes cómo son ellos” (los acosadores, volviendo psicológico e individual el problema) etc., (p.14).

Establecen que el mobbing en el lugar de trabajo no significa violencia física, sino un acoso psicológico continuo, periódico y hacia otra persona por parte de dos o más personas (el llamado *gang* del acoso). El acoso psicológico es una forma de violencia, y su finalidad es clara: el colapso y destrucción moral de la víctima, destruirla con una estrategia específica, la constante crítica, amenaza, insultos, calumnias, injurias, difamación y otras acciones que pongan un cerco alrededor de ella para:

1. Aislarla del resto del grupo, estigmatizándola, y
2. Socavar su seguridad, su autoafirmación y su autoestima introduciendo en su mente soledad, malestar, preocupación, angustia, inseguridad, duda y culpabilidad (Parés, 2005 (en Peña y Sánchez, 2009)).

Los autores Peña y Sánchez (2009) destacan que desde la psicología, ámbito de acción del propio Leymann, en la investigación del fenómeno se ha avanzado mucho en la identificación de:

1. El perfil del acosador o instigador principal (y de los miembros de su pandilla), que según José Luis González de Rivera (2009) padece el síndrome de mediocridad inoperante activa (síndrome MIA), y que siguiendo a Pedro Rodríguez López (2009a) se caracteriza por ser poco talentoso profesionalmente, lo que lo hace estar resentido y frustrado, por lo que es envidioso, celoso y egoísta (emociones y acciones negativas con combinaciones y expresiones diversas) y está crónicamente necesitado de admiración y de reconocimiento. Dado que lo que quiere es figurar y ascender, sin tener los méritos necesarios para ello, simula y aparenta que sí tiene las capacidades que sabe que le están negadas para ganar prestigio público. Por ello mismo, a través de acciones de acoso, por un lado, necesita controlar su entorno laboral para que esta posición suya ganada deshonestamente no se vea amenazada; por el otro, se rodea de gente inferior a él, a quien sirve de líder, para que le ayuden a perpetrar acoso grupal y le hagan sentir grandiosidad frente a sí mismo y frente al colectivo. Con este control informal de los espacios laborales se allegan mucho poder interno, aplicando tácticas de acoso a todos aquellos que no son “seducidos”, los cuestionen o se les opongan.

2. El mismo Rodríguez López (2009b) señala que el perfil de las víctimas elegidas para ser linchadas emocionalmente no es necesariamente el de sujetos débiles y serviciales, sino que lo que parece desencadenar la agresividad de los acosadores hacia ellas es envidia por los méritos de éstas; entendida esta envidia como un sentimiento de codicia, de irritación rencorosa por parte del instigador principal, basada en el éxito, la felicidad (incluso en la vida personal) y las ventajas del otro, mismas que percibe que él no tiene, por lo que lo amenazan. También suelen ser blancos “los diferentes”, por ejemplo, los honestos en contextos laborales corruptos; los talentosos en medios mediocres; así como los que confrontan directamente al acosador principal o a miembros de su pandilla, oponiéndoseles, cuestionándolos, o no siendo vulnerables ni subordinados a sus manipulaciones. Por tanto, cualquier persona que sea percibida como una amenaza para la posición de liderazgo y privilegio del instigador principal o de la pandilla, sus propósitos de poder y su control informal de los contextos laborales, puede ser blanco de mobbing.

3. En los procesos de linchamiento emocional en el trabajo se ha constatado también la existencia de pandillas o *gangs* de acoso, asociadas a este instigador principal que comparten muchos rasgos de este perfil y que de manera concertada participan activamente en dicho linchamiento, obteniendo ganancias secundarias con su hacer, tales como puestos, reconocimientos, sentido de pertenencia, protección del mismo grupo acosador en momentos difíciles, etc., situaciones que no son capaces de generarse a través de trabajo eficiente y conductas honestas porque, asimismo, carecen de los méritos personales para ello (Parés, 2007).

4. La literatura reconoce siete fases por las que suele pasar el proceso de linchar emocionalmente a alguien, que son: seducción, conflicto, acoso laboral propiamente dicho, actuación del entorno, actuación de la empresa, marginación y, deseablemente, recuperación, establecidas por Marina Parés Soliva en el 2002 (Parés, 2009a). Es necesario señalar que la vida es azarosa y compleja, lo mismo que la dinámica de los espacios laborales por lo que es difícil poder afirmar que todos los casos de acoso laboral pasan irremediabilmente por estas etapas, en esa secuencia.

5. Los tipos de mobbing también forman parte del conocimiento actual del fenómeno; se reconoce la existencia de acoso laboral ascendente (de los colectivos hacia las autoridades o directivos), descendente (de los cuerpos directivos hacia personas de menor jerarquía) y horizontal (entre directivos o entre empleados), así como tipo mixto, obviamente, caracterizado por una combinación de todos éstos (Rodríguez, 2009c).

6. Leymann (1996) mismo estableció que para que pueda hablarse de mobbing, estas conductas contra el blanco elegido deben ser persistentes en el tiempo (él estableció que deben durar al menos seis meses) y recurrentes (proponiendo que ocurran, mínimamente, una vez a la semana).

7. Es ampliamente reconocido también que el objetivo del acoso es la destrucción psíquica de la víctima para eliminarla de los contextos laborales, de preferencia, provocando su baja o su renuncia, o, cuando menos, aislándola simbólicamente. Por tanto, y para ocasionar que su presencia molesta y que su palabra carezca de valor frente al resto de sus compañeros, muchos de los mensajes denostadores de la víctima de acoso van dirigidos al imaginario del colectivo, para que, sumándose al ostracismo hacia ella, o callando su desacuerdo frente a las acciones de acoso de las que es testigo, participe, al menos pasivamente, en agredir al blanco elegido ya que esta violencia se perpetre impunemente y que se legitime en ese contexto laboral. Por tanto, es siempre necesario tener en cuenta que, como bien dijo Piñuel (2003): *nada justifica la destrucción moral de una persona* y eso precisamente es lo que la violencia psicológica tiene como objetivo (p.12-14).

Otro estudio, realizado por Fondevila (2008) titulado “El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción” tuvo por objetivo investigar de manera exploratoria los distintos patrones de percepción subjetiva de un tipo de acoso laboral llamado *congelamiento* en empleados de instituciones públicas en México, de acuerdo con su pertenencia socioeconómica. El estudio intentó capturar las formas particulares (locales) que adquiere este aspecto (*congelamiento*) del fenómeno general del

acoso laboral en instituciones públicas del país, sus diferentes percepciones subjetivas y las estrategias adoptadas por los afectados para evitarlo, según su diferente extracción social.

Esta investigación evidenció que el congelamiento se puede hacer de las siguientes maneras (Fondevila, 2008):

a) Capacitación. Excluir a un empleado de la capacitación es una de las maneras indirectas más efectivas de relegarlo en el trabajo y sacarlo de las actividades comunes de su grupo.

b) Reuniones de grupo. Otro modo de la exclusión es no convocarlo o no avisarle de ciertas reuniones grupales ejecutivas, donde por ejemplo se toman decisiones importantes.

c) Comunicaciones grupales. Por último, queda la marginación de las reuniones donde se informa de las decisiones que afectan la vida del grupo o de los empleados en general. Este tipo de reuniones son particularmente delicadas porque al no contar con dicha información, se afecta directamente el comportamiento del empleado excluido (p.314).

El estudio dejó claro que quienes sufren el congelamiento como una acción del mobbing difícilmente pueden quejarse debido a que:

“esta manera particular del acoso laboral (congelamiento) no puede ser canalizada en el formato de las quejas tradicionales. Como sostiene una secretaria: “¿Y qué vamos a decir? ¿Qué no nos dan trabajo? Uno no se queja de eso. No puede ir y decir que no tiene nada para hacer, o que el jefe no nos quiere dar trabajo”. El congelamiento es incomunicable institucionalmente; sólo se puede transmitir en la solidaridad del grupo más cercano” (Fondevila, 2008, p.316).

Las estrategias para afrontar el congelamiento más utilizadas por los empleados son las siguientes (Fondevila, 2008):

a) Invención de tareas 1) En general, por motivos económicos, y por no percibir el *mobbing* como estrategia de expulsión, estos empleados inventan tareas nuevas e intentan que sean aceptadas por los demás compañeros. 2) O bien, reciclan tareas

olvidadas o inservibles en la actualidad. En algunas ocasiones, terminan generando la *necesidad* de la nueva tarea o del resultado de esta.

b) Delegación (tercerización) de funciones. Otro modo de evitar el *mobbing* es buscar solidaridad en otros empleados para poder recibir tareas de ellos. De tal manera, algunos empleados terminan secretarizando a otros del mismo nivel con beneficio para ambos. Los primeros descargan tareas que consideran indeseables; los segundos logran desempeñar un papel en la institución. Como afirma una secretaria: “Cuando el jefe no me *pela*, yo le saco la chamba a la secretaria de la tarde, para no quedarme sin hacer nada”.

c) Canales alternativos de información. Cuando los empleados son marginados de las reuniones informativas que los afectan directamente, buscan información de otros empleados solidarios que se la proporcionan a cambio de favores o de manera solidaria. Una secretaria declara: “Yo me entero igual. Voy con mi compañera (si llevamos años en esto y es mi comadre). Ella me cuenta”.

d) Mediación informal. En algunas ocasiones, en la institución hay jefes informales o empleados con autoridad que funcionan como agentes de mediación o solución de conflictos entre directivos y personal de puestos bajos. Los empleados afectados por el *mobbing* pueden recurrir a ellos para buscar su intervención como catalizador del conflicto o al menos como un medio indirecto de buscar el apoyo del grupo. Como declara un empleado del sector de control de visitantes de un organismo público (entrada): en un problema así, voy con mi cuate porque es de la administración anterior, y hasta el mero jefe lo escucha (p.317-318).

Otras estrategias descritas por Fondevila (2008) radican en evitar el conflicto, buscando ausentarse o evadir el conflicto a través de:

a) Enfermedad. Se trata de uno de los recursos a los que más recurren los empleados, en combinación con otros, pues buscan la manera de poder mostrarse enfermos la mayor parte del tiempo, y procuran obtener licencias de enfermedad lo más prolongadas posible.

b) Licencias. Se acude a las licencias con goce de sueldo que permitan no permanecer en el lugar de trabajo (esto depende de la política de licencias de la institución).

c) Comisiones. También se busca recibir comisiones para realizar actividades fuera de la institución; por ejemplo, mensajería, correo, transporte, y otros. Un empleado de mantenimiento señala: “Yo hago lo que sea con tal de no estar ahí: cualquier cosa. Siempre hay cosas para hacer y moverse. Porque si se queda, pierde [si uno se queda, pierde]”.

d) Cambio de puesto de trabajo. Se intenta cambiar de puesto o actividad dentro de la institución, o en otra dependencia o institución similar vinculada a la anterior.

e) Jubilación. Si cabe la posibilidad, se puede solicitar la jubilación anticipada o prematura (p.318).

f) Disimulo. Cuando el agente se ve obligado a permanecer en el lugar de trabajo, recurre a esta técnica que consiste básicamente en:

1. Esconderse en oficinas u otros lugares dentro de la misma institución donde compañeros solidarios lo reciben y le permiten quedarse; en ocasiones ejerciendo alguna función, por ejemplo, asistiendo a los compañeros o no. Según un empleado de servicios generales: “me *acuevo* [escondo] con los más viejos que ya me conocen. No pasa nada; les sirvo café y colaboro con algo para quedarme. Recién me aparezco después de mediodía, cuando ya se fue [el jefe]”.
2. Frente a la imposibilidad de esconderse fuera de la oficina, el agente se esconde dentro de la misma, haciendo “como si” tuviera actividades y responsabilidades que ejercer. Un asistente de área informa: “A mí nunca me pasó; pero varias veces vi haciendo como si hacieran [hicieran], cuando no hay nada para hacer: acomodar papeles, buscar en los cajones, moverse de un lado a otro con papeles en las manos” (p.319).

Finalmente, este estudio señala que los grupos de menos ingresos que padecen mobbing (en específico el congelamiento) lo perciben como discriminación por su condición social, debido a que su posición socioeconómica es más baja que la del agresor (Fondevila, 2008).

Otra investigación realizada por González (2012) tuvo por objetivo determinar la prevalencia del *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo y su asociación con factores

psicosociales en docentes de nivel medio superior en México. Se utilizó un diseño transversal y el programa SPSS versión 15. Se confirmó que un determinado porcentaje de la población padece acoso psicológico en el trabajo y violencia psicológica. No se encontró asociación estadística entre *mobbing* y factores psicosociales. Si hay asociación entre la violencia psicológica y las condiciones del lugar de trabajo.

Los resultados más relevantes de esta investigación son los siguientes:

De acuerdo con el instrumento de inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT, Pando, 2015), los profesores manifestaron sufrir violencia entre media y alta con un porcentaje de 92.3%; siendo la intensidad del 74.7%, mientras que el acoso es de 8.8% en media y alta (González, 2012, p.69).

Además, se muestra que los factores psicosociales que los maestros detectan como más frecuentes son: la asignación de trabajos imposibles de cumplir en plazos cortos de tiempo (33%) aunado a la acumulación de nuevas tareas (27.5%) y exclusión de reuniones o toma de decisiones (28.6%) que impiden contar con información importante para realizar su trabajo (30.8%). Por otro lado, la falta de reconocimiento (19.8%) e ignorar los éxitos laborales (26.4%), como las pocas oportunidades de capacitación (23.1%) y el impedimento para ascender o mejorar (38.5%) son otros de los aspectos vulnerables (González, 2012, p.69)

La autora termina haciendo referencia a que quizá el aumento del acoso psicológico o *mobbing* es visto como una táctica organizacional para el despido del personal y el ejercicio del poder sin límites (González, 2012).

Estudios como el de Juárez, Hernández y Ramírez (2005) señalan que el primer paso para la prevención del *mobbing* es hacer extensiva la información del fenómeno a poblaciones vulnerables, por ello el objetivo de su estudio estuvo dirigido “a dar a conocer el fenómeno del *Mobbing* a la comunidad de enfermería en un marco del contexto mexicano” (p.153). Se aborda su definición, sus características, sus diferencias con otras variables psicosociales y sus consecuencias a diferentes niveles. Particularmente, se muestra que se trata de uno los riesgos psicosociales más frecuentes entre el colectivo de enfermería, ya que existen ciertas características propias de la ocupación que facilitan su incidencia; no obstante, permanece sub-identificado y subestimado en nuestro país. Se hace necesaria la intervención a nivel individual e institucional, con especial énfasis en la participación de las personas que

integran el grupo de enfermería. De manera que este sea un primer paso para prevenir la aparición del mobbing.

Otro estudio realizado es el de Pando, Aranda, Aldrete y Reynaga (2006) titulado “Autoestima y redes sociales de apoyo como factores protectores de mobbing en docentes”, el objetivo de este trabajo consistió en documentar como una buena autoestima y una adecuada red de apoyo social pueden ser factores que protegen al docente que es víctima de mobbing. Este fue un estudio observacional y transversal sobre la función protectora de una buena autoestima y una adecuada Red de Apoyo Social sobre la prevalencia del Mobbing en una muestra de 144 docentes de un Centro Universitario en Guadalajara, México. Los resultados de su estudio no permiten definir un perfil de víctima en cuanto a edad, género o estado civil, de manera que el acoso laboral puede suceder a cualquier persona sin importar el género o la edad. En su estudio sugiere que la autoestima y las Redes Sociales de Apoyo se integren como una función organizacional de la promoción a la salud mental de los trabajadores, las organizaciones productivas pueden y deben fomentar la autoestima de su personal. Además, el doctor Manuel Pando Moreno, investigador SNI nivel II y catedrático de la Universidad de Guadalajara, ha realizado otros estudios a nivel Latinoamérica con respecto a este fenómeno mobbing y aplicando su cuestionario (IVAPT- Pando, 2015) dicho cuestionario será utilizado en la presente investigación, debido a que es un instrumento que precisa la violencia general que se puede dar en un contexto laboral y cuanta de ella es mobbing.

Del Pino (2010) realizó un estudio descriptivo, exploratorio y transversal con un diseño no experimental, en empresas mexicanas. En este evaluó la violencia y el acoso psicológico en el trabajo del personal con mayor susceptibilidad de presentar mobbing, se empleó una muestra no probabilística por conveniencias de 150 trabajadores, a quienes se les aplicó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT- Pando, 2015).

Los principales hallazgos encontrados fueron, una prevalencia alta en ambas variables de estudio, principalmente en lo relacionado con la violencia emocional laboral, de tipo mixto con una presencia mayor de tipo vertical descendente, así como diferencias estadísticas altamente significativas en las variables de estudio, cuyos puntajes fueron

mayores en el personal de alto valor organizacional, el cual se constituye en un grupo de alto riesgo laboral de presentar más problemáticas al respecto (Del Pino, 2010).

En esta investigación se encontró una prevalencia alta de violencia psicológica en el trabajo del 81.43 % en personal y de mobbing del 17.99 %, así como una manifestación mixta de violencia y acoso psicológico, con un mayor número de casos de corte vertical descendente. Por ello, los hallazgos obtenidos en este estudio científico parecen sugerir la presencia de una cultura de violencia laboral en las empresas mexicanas evaluadas, lo que puede ser producto de las características particulares de dichas organizaciones, las cuales, por su estructura y dinámica organizacional, se constituyen en importantes fuentes de expresiones violentas laborales como el mobbing.

Estudios previos realizados (Pando, Aranda, Aldrete y Reynaga, en prensa, en Pando, Aranda, Preciado, Franco y Salazar 2006) con instrumentos como el LIPT-60 mostraron una prevalencia excesiva (79.7%) como para poder calificarse realmente como acoso laboral, lo que ha obligado a reconsiderar la utilidad de tal instrumento; toda vez que es indudable que aquella persona a la que se quiera dañar o alejar de la organización sufrirá comportamientos agresivos más frecuentes e intensos que el resto de sus compañeros de trabajo, se juzgaron como víctimas de acoso psicológico (acoso laboral) a quienes se ubicaran en el cuartil superior en la frecuencia de comportamientos violentos percibidos, quienes representaron apenas 2.8%. Debido a estas circunstancias es que uno de los estudios más importantes que se han realizado es el de los autores Pando, Aranda, Preciado, et al., (2006) el objetivo de su trabajo fue estudiar la confiabilidad y validez de constructo y concurrente del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo en la población mexicana. La muestra estuvo constituida por 307 trabajadores de catorce estados de la República Mexicana y veinticuatro giros empresariales diferentes. Los resultados muestran consistencia interna de cuatro factores, con validez relevante y alta confiabilidad.

Los resultados mostraron conforme a las normas del instrumento así diseñado (IVAPT, Pando) que 86.3% de los trabajadores era víctima de violencia psicológica en el trabajo, aunque sólo 10.5% del total señaló sufrir esa violencia con una intensidad media o alta. El 8.5% de la población estudiada se calificó como sufriendo acoso psicológico en su trabajo, ya fuese en un nivel alto o medio.

Las variables de género y antigüedad en el trabajo no mostraron asociación estadísticamente significativa con la presencia de violencia psicológica en el trabajo ni con el acoso laboral, a diferencia de la edad y el estado civil. Al respecto se señala lo siguiente:

La mayor tasa de prevalencia de violencia en nivel alto aparece en los sujetos de edad menor a la media, pero la mayor tasa de prevalencia de acoso laboral ocurrió en los de 29 años y más. En cuanto al estado civil, son los casados, con una tasa de 14.8%, los que tienen mayor prevalencia de violencia, y en cuanto al acoso laboral, los solteros, con 9.1%. La escolaridad solo mostró asociación estadísticamente significativa con el acoso laboral, donde las mayores tasas de prevalencia fueron para los sujetos con escolaridad de licenciatura o más, con 15.9%. El turno de trabajo resultó asociado significativamente con la violencia, encontrándose la mayor tasa de prevalencia en los trabajadores de turno vespertino, con 20.6% (Pando et al., 2006, p.326).

Otro trabajo al respecto llamado “El acoso psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral, en una organización educativa y otra de salud” Estudio realizado por la Dra. Elizabeth Gutiérrez López, pionera en realizar en la región de Querétaro una investigación de acoso psicológico con aporte a las Ciencias Sociales, empleó como indicador el clima laboral, para comprender en qué medida el acoso psicológico (mobbing) en el trabajo se relaciona con los procesos organizacionales y su impacto laboral en dos tipos de organizaciones empresariales públicas y privadas con un total de 421 encuestados mujeres y hombres menores de 30 años y mayores de 30 años en puestos como: intendencia, administrativo y docencia, por tanto, el estudio se llevó a cabo en tres organizaciones educativas de nivel superior y gubernamentales del sector salud, dos en el estado de Querétaro y una en Celaya, Gto., fue una investigación cuantitativa con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional. Utilizando dos instrumentos el (LIPT-60) de Heinz Leymann que mide 60 estrategias de acoso psicológico y el instrumento del Dr. Jaime Grados (UNAM) mide 8 indicadores de clima organizacional, el cual, consta de 76 reactivos sobre aspectos de clima laboral de cualquier organización (Gutiérrez, 2010).

De manera general Gutiérrez (2010) pudo demostrar en su investigación que existe acoso laboral, dado a que su estudio se enfocó en el análisis de estrategias de acoso psicológico en el trabajo; la autora señala que:

Uno de los factores organizacionales que puede reflejar un mal clima laboral hoy en día a causa de los factores tanto internos como externos organizacionales y que se ha estimado que merma la productividad y el desarrollo integral de los individuos dentro la organización es el Acoso Psicológico en el trabajo tema principal de este estudio (p.4).

Así, el acoso psicológico daña la carrera profesional de cualquier trabajador al grado de deteriorar su salud física y psicológica. Gutiérrez (2010) enfatiza que:

Para llegar a tal situación habrán transcurrido en promedio entre quince y dieciocho meses desde el comienzo del acoso, tiempo en el que una prometedora carrera laboral puede verse arruinada, y no sólo será la carrera laboral, la salud física y emocional, la red social de apoyos significativos, la situación económica de la persona las que serán seriamente dañadas. La recuperación de la víctima suele tardar años, y en ocasiones no recupera jamás su capacidad laboral (p. 5).

Siguiendo en esta línea de ideas, la víctima es quien tiene los peores resultados “la exposición a este tipo de maltrato tiene consecuencias nefastas para la salud mental, desde anomalías, baja autoestima, pérdida de confianza, depresión, síndrome de estrés postraumático, burnout, psicosomatizaciones y en algunos casos la muerte” (Gutiérrez, 2010, p.158). Los resultados de esta investigación sugieren que las consecuencias del fenómeno mobbing para los trabajadores y las organizaciones deben ser diagnosticadas, abordadas y legisladas (Gutiérrez, 2010).

Los estudios mostrados hasta el momento demuestran hallazgos importantes, que evidencian las acciones a las que se someten los trabajadores víctimas de acoso laboral y algunas repercusiones que tienen a nivel físico y psicológico. Sin embargo, también se evidencian formas en que los trabajadores afrontan el fenómeno, en la mayoría de los casos tiene que ver sólo con remedios momentáneos, que no afrontan la situación como tal, es decir, sólo la maquillan, realmente no hay una confrontación con el acosador, por el miedo y el poder que éste tiene sobre la víctima. De igual forma resalta el papel pasivo que tienen los

observadores, que hacen con su actuar que este fenómeno cada vez sea más fuerte en los contextos laborales.

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La organización del presente apartado permite conocer qué son los factores de riesgo psicosocial (FRP) y cuáles son los aportes que han dado las diversas disciplinas sobre cómo concebir y tratar los FRP. Por ello, se iniciará con el concepto planteado por la Oficina Internacional de Trabajo en 1984 (OIT) y se hará una revisión de su evolución que permita conocer los conceptos actuales propuestos por otros investigadores como Gollac (2012), Neffa (2015), Moreno (2011) quien hace una diferenciación entre el concepto y Juárez (2018) que los trabaja desde la teoría de los sistemas

A su vez, se explicarán los orígenes del mobbing, sus raíces etimológicas, la importancia de los estudios del etólogo Konrad Lorenz y su influencia en los estudios de Heinz Leymann (1996) quien a partir de los resultados de éstos aplicó la palabra mobbing para referir una situación de terror psicológico que se da en las relaciones humanas de trabajo. Este apartado muestra cómo con el paso del tiempo el término mobbing ha sido estudiado desde diversos enfoques, por ejemplo: como fenómeno psicológico, desde un enfoque psicopatológico (Piñuel, 2001), se ha abordado también desde una perspectiva psicosocial que da más peso a las condiciones y factores sociales, económicos, históricos y culturales que promueven el mobbing (Ovejero, 2006) y desde la perspectiva de la prevención de los riesgos laborales de Fernández y Llorenz (2002). Cabe destacar que se desarrollará de forma amplia el enfoque psicosocial debido a que en éste se fundamenta la presente investigación.

Además, se enunciará el concepto de trabajo y su relación con la perspectiva de género, a su vez se desarrollará brevemente la historia de la educación básica en México, sus características como sistema público y privado, así como el concepto de profesor y su función actual como docente en las últimas décadas.

Finalmente, se abordará de forma breve la relación que guarda el fenómeno del mobbing con la biopolítica y la precariedad derivada del entorno laboral que, aunque no son perspectivas que guían este estudio permiten una mejor comprensión del mismo.

2.1 Factores de riesgos psicosocial

Durante la década de los ochenta en Ginebra, Suiza, se celebró la novena reunión de la Oficina Internacional de Trabajo (OIT) en conjunto con la Organización Mundial de la Salud (OMS) con el objetivo de identificar y controlar los factores psicosociales nocivos en el trabajo (OIT, 1984). Durante esta reunión se estableció el concepto de factores psicosociales entendidos como:

Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (p.12).

En el informe de la OIT se mencionaron también los factores psicosociales negativos, entre estos se encuentran la inadecuada utilización de las habilidades, la sobre carga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1984).

Se establecieron además consecuencias que generan los factores psicosociales negativos en el trabajador, de manera que se mencionaron en su mayoría repercusiones físicas variadas, información que fue obtenida sobre todo de estudios epidemiológicos, debido a esto, la OIT (1984) en su momento planteó la necesidad de realizar estudios longitudinales y multidisciplinarios que estudiaran las consecuencias desde otras perspectivas.

Durante su reunión en 1984 la OIT expresó su preocupación relacionada con la persistencia de forma continua o intermitente de los factores psicosociales negativos en el ambiente laboral y sugirió que estos pueden llevar al trabajador a presentar trastornos de las funciones psicológicas, que se expresan en irritabilidad, preocupación, tensión y depresión. De estos trastornos podría derivarse también el mal funcionamiento de las facultades cognoscitivas (concentración, memorización y toma de decisiones), que, a su vez, se verían reflejados en problemas de salud, reacciones en el comportamiento y problemas crónicos de salud (OIT, 1984).

En cuanto a la reacción de los trabajadores ante los factores psicosociales negativos del trabajo la OIT señaló que esta dependerá de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y vida privada, de tal manera que habrá quienes puedan sobrellevar de forma positiva los factores psicosociales negativos y quienes tendrán problemas de salud derivados de estos. (OIT, 1984).

Si bien la OIT en 1984 estableció las bases para definir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, también dejó en claro que era necesario seguir estudiando e investigando estos riesgos, pues los datos que mostró fueron más enfocados a los problemas físicos que estos generaban y se dejó de lado el estudio profundo de los efectos a nivel psicológico. De manera que el mobbing durante esta reunión aún no se incluía como factor de riesgo psicosocial.

Como menciona Juárez (2018) la definición sugerida por la OIT (1984) “es demasiado inespecífica para entenderla y ha sido muy criticada por su ambigüedad, sin mencionar que existe una amplia variedad de propuestas definitorias en la literatura” (p.94).

Entre las definiciones más usadas podemos encontrar la propuesta por los psiquiatras, quienes definen los riesgos psicosociales:

A partir de la lista de síndromes psiquiátricos establecidos en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIM versión 10) o en el Manual DSM-IV que se utilizan para la investigación en psiquiatría. Con frecuencia ese enfoque es criticado por los psicoanalistas porque consideran que esas clasificaciones se refieren más bien a los síntomas y no a las causas o procesos que dan lugar a esas perturbaciones (Neffa, 2015, p.106).

Para los epidemiólogos los factores de riesgo son aquellos que han demostrado un efecto sobre la salud a partir de estudios etiológicos. En general son estudios cuantitativos, que a través de encuestas analizan las causas de muerte, de enfermedades y cuidados de salud, resaltan la relación entre la organización y el contenido del trabajo, son además estudios longitudinales que han requerido mucho tiempo y esfuerzo (Neffa, 2015).

El Colegio de Expertos en Monitoreo de Riesgos Psicosociales en el Trabajo los define como “riesgos para la salud mental, física y social, causados por las condiciones

laborales y factores organizacionales y relacionales que puedan interactuar con el funcionamiento mental” (Gollac, 2012, p.7).

En su caso Neffa (2015) considera que los factores de riesgo psicosocial interactúan y se desarrollan según sean las relaciones sociales en el trabajo, es decir, tienen relación con la jerarquía, los colegas, subordinados, clientes y usuarios, de manera que se ve afectada la salud física y mental de los trabajadores, por tal motivo repercute en su desempeño y en su labor dentro de una organización, lo cual impacta también en la productividad y en la calidad, por lo tanto, afecta toda una serie de sistemas que se encuentran relacionados.

En la propuesta de Neffa (2015) se asume un modelo multicausal que implica que diversos factores causales existentes pueden interaccionar en la realidad, de manera que una misma dolencia, daño o enfermedad tiene en la práctica diversas causas y que a su vez, una misma causa puede estar relacionada con diversos efectos, es decir enfermedades o trastornos de salud concretos.

En palabras de Patlán, Navarrete y García (2010) el estudio de las organizaciones y los efectos que provocan en el factor humano que trabaja en ellas, además de ser una temática emergente y un problema frecuente en las organizaciones, es una problemática poco abordada que requiere no sólo de investigaciones sino también de propuestas y recomendaciones. En su caso menciona que “el lado oscuro de la organización se refiere a aspectos negativos, antisociales y antihumanos de una cierta dimensión organizacional” (p.75). De tal manera los efectos negativos que surgen y son propiciados en o por las organizaciones o a partir de ellas, van dirigidos a los individuos o miembros de la organización, afectan al trabajador, al ambiente y la sociedad. Sin embargo, la autora desarrolla los efectos negativos en el trabajador a partir de la dirección, ejercicio y abuso de poder, que generan acoso laboral, hostigamiento sexual, discriminación, autoritarismo, entre otros.

Desde su perspectiva se entiende por los efectos negativos dirigidos a los individuos o miembros de la organización:

Conjunto de efectos negativos provocados a partir de: a) la estructura y diseño organizacional, b) el trabajo y el diseño de puestos (*v.gr.*, mecanización, rutinización, síndrome de *burnout*, rotación, ausentismo, estrés, errores, accidentes y riesgos de trabajo, bajo desempeño laboral, insatisfacción laboral y baja motivación), b) la

dirección, ejercicio y abuso de poder (v.gr., acoso laboral [*mobbing, bullying*], hostigamiento sexual, discriminación, autoritarismo, inadecuado clima laboral, baja moral en el trabajador) y c) la actividad que se desempeña (v.gr. robos y destrucción de bienes y propiedades de la empresa, corrupción, fraudes, robos de propiedad intelectual y violación de contratos de confidencialidad)” (Patlán, Navarrete y García, 2010, p.75).

Por otra parte, Moreno (2011) hace una diferenciación entre los factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales del trabajo, plantea que existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales:

Como factores psicosociales, como factores psicosociales de riesgo y como riesgos psicosociales. Frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos, sin embargo, se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso y una cierta gradación en las connotaciones implicadas (p.7).

En consecuencia Moreno (2011) propone diferenciar los factores psicosociales y los factores psicosociales de riesgos, de manera que los primeros son descriptivos aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos, los segundos son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral.

Desde esta diferenciación los factores de riesgo psicosocial son causa de daño, son negativos y afectan tanto a la salud física como a la psicológica. En palabras de Moreno, (2011):

Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del

trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos. Dado que pueden originarse en cualquiera de los múltiples desequilibrios entre demandas y recursos, la lista es abierta y prácticamente interminable (p.7).

En su estudio Moreno (2011) señala que, en los últimos años, probablemente a partir de la primera década de este siglo XXI, se ha comenzado, de hecho, a utilizar otra terminología y otra conceptualización ligeramente diferente, pero de una gran importancia conceptual: *los riesgos psicosociales*. El autor plantea que cada vez con mayor frecuencia se habla directamente de los riesgos psicosociales para referirse a una serie de situaciones de gran peso en la vida laboral que pueden afectar gravemente la salud de los trabajadores. Aunque la delimitación entre los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales no siempre resulta clara, existe una tendencia a reconocer como riesgos psicosociales a situaciones como la violencia y agresión en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés laboral crónico, el burnout o desgaste profesional, y la inseguridad contractual.

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves (Moreno, 2011, p. 8).

Los riesgos psicosociales laborales como el acoso laboral o sexual tienen repercusiones mentales graves, que alteran el equilibrio mental e incluso pueden provocar el suicidio (Moreno, 2011).

Moreno (2011) centró su énfasis en los factores de riesgo psicosocial porque a su parecer deben atenderse debido a que estos pueden llevar a riesgos psicosociales laborales, por ejemplo, un clima autoritario y desconsiderado es un factor de riesgo psicosocial, por ello, es el marco para que se desarrolle el riesgo psicosocial laboral, en consecuencia, propone

actuar desde la prevención, es decir, hay que atender los factores de riesgos psicosocial para evitar que surjan los riesgos psicosociales laborales. Desde su punto de vista la prevención iniciaría desde atender los factores de riesgo psicosocial.

En su análisis el autor menciona el acoso laboral como un riesgo psicosocial laboral preocupante por su incremento, y por ello, sugiere analizar primero los factores de riesgo psicosocial para prevenir la aparición de riesgos psicosociales graves. Actuar sólo cuando ya apareció el riesgo es descuidar su origen, lo que llevaría a que los riesgos sigan presentes (Moreno, 2011).

Características de los riesgos psicosociales laborales (Moreno y Báez, 2010):

- 1 Afectan a los derechos fundamentales del trabajador (como lo hace la violencia, el acoso laboral y sexual)
- 2 Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador. Repercusiones físicas, pero sobre todo psicológicas que causan trastornos adaptativos.
- 3 Afectan a la salud mental de los trabajadores. En determinados casos pueden provocar el suicidio.
- 4 Tienen formas de cobertura legal. La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema (p.20).

Del mismo modo, Moreno y Báez (2010) muestra los principales riesgos psicosociales:

- 1 El estrés laboral
- 2 La violencia, física y psicológica
- 3 El acoso laboral o mobbing
- 4 Acoso sexual
- 5 Inseguridad contractual
- 6 El burnout o desgaste profesional.

La diferenciación realizada por Moreno (2011) deja un panorama más claro en torno a la diferenciación de los tres términos que suelen utilizarse como sinónimos y queda claro en el análisis del autor que no es así.

Por su parte Juárez (2018) hace evidente que los temas de estrés laboral y factores psicosociales del trabajo como objetos de estudio de la psicología de la salud ocupacional, han sido reconocidos como temas prioritarios de emergencia global por organizaciones como la OMS y la OIT, además de la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el trabajo (AESST). Sin embargo, de la misma manera que Moreno (2011) observa una problemática en la definición de los factores psicosociales pues considera que la definición planteada desde un principio por la OIT es ambigua y abierta a diferentes interpretaciones, razón que llevó a un grupo de investigadores mexicanos a:

Una discusión teórica y un análisis de las bases epistemológicas del tema de los factores psicosociales en el trabajo en el ámbito internacional y vale la pena señalar que es en México donde se publica la primera obra con una visión crítica sobre las definiciones oficiales y se dan debates y reflexiones teórico-conceptuales por varios investigadores especialistas en el tema (p.94).

De estos debates y análisis epistemológicos sobre el tema de factores psicosociales en el trabajo se deriva la inserción de los factores psicosociales del trabajo dentro de una teoría madre que pueda explicarlos, en este caso Juárez (2018) propone la teoría de sistemas.

Juárez (2017) inserta el término de factores psicosociales del trabajo en la teoría de sistemas de manera que estos son vistos desde este enfoque como: “estresores o tensionantes de las condiciones de trabajo (derivados de la interacción entre los hechos sociales de la actividad laboral y el individuo) que influyen en el proceso salud-enfermedad de forma positiva o negativa” (p.28).

En cambio, define las consecuencias psicosociales del trabajo como:

El conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a corto plazo (sea precursores de enfermedad o salud) y a largo plazo (sean enfermedades crónicas o maximización de potencialidades) que se derivan de la interacción de hechos sociales del trabajo y el individuo (Juárez, 2017, p.28).

En su análisis, Juárez (2017) sugiere que es necesario considerar que:

Los procesos *psicosociales* debieran vislumbrarse como el sistema más general que comprende elementos interrelacionados de la estructura macro y microsocial, los determinantes de la organización y formas del trabajo, la individualidad, y los efectos en la salud. De esta forma, los procesos sí pueden ser causa, consecuencia o proceso, asumiendo que al denominarlos “procesos” implican una acepción bastante general que incluyen la interacción sucesiva y dinámica entre todos estos componentes (p.22). La teoría de los sistemas describe un nivel de construcción teórico de modelos que se sitúa entre las construcciones altamente generalizables e interdisciplinarias, y de esta forma pudiera ser la teoría-madre o el meta paradigma que se buscaba como marco de entendimiento no sólo de los factores psicosociales, sino de los procesos biopsicosociales del trabajador (Juárez, 2017, p.35-36).

Juárez (2017) establece la necesidad de considerar que existen procesos psicosociales que tienen relaciones recíprocas y bidireccionales, así como también sugiere que las causas en un contexto pueden ser efecto en otro, visto de esta forma se entiende una relación de sistemas que es influida recíprocamente.

Finalmente, podemos aclarar que el mobbing es un fenómeno que ha emergido en el ámbito laboral a gran velocidad (Patlán, Navarrete y García, 2010) a tal grado que se considera un riesgo psicosocial emergente del trabajo que debe prevenirse, debido a las consecuencias que genera (físicas, psicológicas, sociales y económicas).

2.2 Mobbing: origen, definición y sus otras acepciones

Como se mencionó anteriormente el tema central de este estudio gira en torno al fenómeno emergente de mobbing, en consecuencia es importante conocer los orígenes de esta palabra, por ello, en este apartado se revisará su origen etimológico, así como el concepto de mobbing propuesto por varios autores, entre ellos destaca el del doctor Heinz Leymann quien fue el pionero, por haber iniciado de manera formal y específicamente el estudio del fenómeno “mobbing” entre adultos en el ambiente de trabajo, además, porque sigue siendo la principal referencia para estudios de investigación, ya que proporcionó prácticamente todos sus fundamentos (Navarrete, 2010). Se muestran también las definiciones planteadas por Hirigoyen (1999), Piñuel (2001), Ovejero (2006), Peña y Sánchez (2007), Luna (2003)

entre otros. Y se abordan los enfoques teóricos desde los cuales se ha estudiado este fenómeno, en específico el psicopatológico, psicosocial y el enfoque de prevención de los riesgos laborales.

Es necesario aclarar que esta investigación está permeada por un enfoque psicosocial, debido a ello se pone más énfasis en la perspectiva de Leymann (1996) y Ovejero (2006).

2.2.1 Origen etimológico

Referente al origen de la palabra mobbing Romero (2006) señala:

Mob: plebe, populacho, gentío, multitud exaltada que rodea o asedia a alguien o a algo, de modo hostil o amistoso. También puede significar mafia.

To mob: acción de ese gentío de agolparse en torno a alguien o a algo; o, de asediar, atropellar, agredir, acosar, atacar, maltratar, en masa o en grupo a alguien.

Deriva de la expresión latina *mobile vulgus*. Transmite la idea de una muchedumbre o multitud en movimiento (p. 139).

Por otra parte, Navarrete (2010) encontró la siguiente información al respecto:

1: aglomerarse y atacar o molestar <*molestado* por cazadores de autógrafos> <un cuervo *atacado* por aves cantoras>

2: Agolparse en o alrededor de <los clientes llenan las tiendas en los días de liquidación> (p.6).

Como resultado de su búsqueda Navarrete (2010) deduce que “al parecer la palabra “mobbing” existe desde hace tres siglos, probablemente con el significado que se muestra en los ejemplos transcritos arriba, uno para los seres humanos y otro para los animales” (p.6).

Así mismo, resalta que en las dos opciones se hace referencia al comportamiento grupal o social de juntarse, pero se observa una diferencia, por ejemplo, en el primer caso lo que sugiere es la aglomeración, es decir no hay una intención evidente de molestar o atacar, en el segundo ejemplo, en cambio, la aglomeración y el ataque de las aves sí parecen tener un propósito definido (Navarrete, 2010).

La información presentada parece reafirmar que los investigadores usaron, en un principio la palabra mobbing para hacer referencia a los ataques de grupos de animales y con

el paso del tiempo esta se aplicó a una situación de terror psicológico o mobbing como lo definió Leymann (1996).

2.2.2 Definición del término mobbing

El término *mobbing* se utilizó por primera vez por el etólogo Konrad Lorenz, quien lo aplicó para describir el comportamiento agresivo de un grupo de pequeños animales dirigido a atemorizar a uno más grande (Lorenz, 1991 (en Navarrete, 2010)). A partir de los estudios de Lorenz, un médico sueco decidió tomar prestado el término mobbing para aplicarlo al comportamiento destructivo de pequeños grupos de niños dirigido en la mayoría de las veces contra un solo niño. Más tarde, Leymann (1996) lo retomó para referir una situación similar que observó en los lugares de trabajo.

De tal manera Leymann (1996) explica que:

El terror psicológico o mobbing en la vida laboral implica una comunicación hostil e inmoral, que es dirigida de manera sistemática por uno o unos cuantos individuos principalmente hacia un individuo que, debido al mobbing, es empujado a una situación de desamparo e indefensión, siendo retenido allí mediante continuas actividades de acoso psicológico (p.7).

En la definición sugerida por Leymann queda claro que en el mobbing o psicoterror las acciones ocurren frecuentemente, es decir, al menos una vez a la semana y durante un largo período de tiempo (seis meses). Esta definición excluye conflictos temporales y se centra en el momento en que la situación psicológica se traduce en trastornos psiquiátricos. Como consecuencia de la alta frecuencia y larga duración de estas conductas hostiles, tal maltrato se traduce en un enorme tormento psicológico, psicosomático y social (Leymann, 1996).

2.2.3 Otras acepciones del fenómeno mobbing

A partir de los estudios de Leymann sobre el mobbing, fueron varios los investigadores que se dedicaron a indagar el fenómeno, sin embargo, debido a que no hay un consenso sobre el uso de la palabra mobbing es que hay autores que lo llaman acoso moral (Hirigoyen; 2001) acoso psicológico (Piñuel, 2001) violencia psicológica y más recientemente en México se propuso su traducción como linchamiento emocional en el trabajo (Peña, González, Alonzo y Sánchez 2007).

En consecuencia, la notable psiquiatra francesa Hirigoyen (1999) estudió este fenómeno, nombrándolo como *acoso moral*, sobre éste dijo:

Es cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo (p.42-43).

Asimismo, la autora comenta que el acoso nace de forma insignificante y se propaga durante un largo periodo de tiempo, mediante ademanes de desprecio y de humillación. Es una violencia sin tregua, que aniquila la autoestima de la víctima y la descalifica con una simple mirada o un cierto tono de voz. La víctima es acorralada, se la coloca en una posición de inferioridad y se la somete a maniobras hostiles y degradantes (Hirigoyen, 1999).

Mobbing o acoso psicológico

Por su parte Piñuel (2001) menciona que mobbing o acoso psicológico laboral hace referencia:

El continuo y deliberado maltrato verbal y moral que recibe un trabajador por parte de uno o de otros que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y lograr su salida de la organización a través de diferentes procedimientos (p.19).

Ovejero (2006) por su parte sitúa al mobbing o acoso psicológico como: “un proceso destructivo, premeditado, intencional, sistemático y de consecuencias incalculables, a corto y medio plazo, para las personas acosadas, y a largo plazo para el propio funcionamiento de las organizaciones laborales e incluso de la misma democracia” (p.106).

Desde su perspectiva es una agresión grupal, dirigida por un líder acosador de mayor jerarquía en la mayoría de los casos, aunque reconoce que puede darse entre compañeros del mismo rango. La agresión estará encaminada a otro trabajador de más valía y méritos que ellos (Ovejero, 2006).

Al respecto Luna (2003) señala:

El mobbing o acoso psicológico en el trabajo es uno de los elementos de un fenómeno más amplio: la violencia en el lugar de trabajo. El concepto de violencia va más allá de la mera agresión física e incluye otras conductas susceptibles de violentar e

intimidar al que las sufre. Así, la violencia en el lugar de trabajo incluiría además de las agresiones físicas las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas o acosantes (p.15).

Linchamiento emocional en el trabajo

De la misma forma Peña, González, Alonzo y Sánchez (2007) lo definen como linchamiento emocional en el trabajo, este se presenta como “maltrato simbólico repetido, que afecta la salud, basado en abuso verbal y/o en conductas que agreden, amenazan, humillan, intimidan o sabotean y que interfieren con el trabajo” (p.223).

Entendido de esta forma los autores mencionan que el linchamiento emocional en el trabajo va desde groserías, beligerancia, gritos, destrucción simbólica de los resultados del trabajo mediante la exageración de los errores y la minimización de los éxitos, hasta las amenazas y las agresiones físicas hacia la víctima, la cual se quiere llevar al destierro, dentro de la organización, como una forma de tortura emocional extrema. Generalmente a lo largo del tiempo y ejercida de una manera sistemática, combina además diferentes tácticas de comunicación hostil (Peña, González, Alonso et al., 2007, p.223).

El linchamiento emocional en el trabajo se denomina así porque “va dirigido a causar inseguridad, rechazo, aislamiento, ansiedad, depresión, angustia, procesos que corresponden al ámbito de las emociones, y en el trabajo para especificar la práctica del mismo” (Peña y Sánchez, 2007, p.28).

De tal forma, indican que el mobbing, o linchamiento emocional en el trabajo, deteriora el entramado de las relaciones laborales, sociales solidarias y de cooperación en las organizaciones donde prevalece, enrareciendo el ambiente y afectando negativamente su productividad, comprometiendo también sus posibilidades de desarrollo, por tanto, es un producto y productor de toxicidad laboral (Peña y Sánchez, 2007).

Violencia psicológica

Varios son los autores que han optado por llamar al mobbing violencia psicológica, entre ellos se encuentran:

- Calvillo (2017) quien menciona que se trata de conductas negativas y continuas, dirigidas contra uno o varios empleados, causando humillación, ofensa, estrés en

víctimas o quienes lo presencian interfiriendo en el rendimiento laboral y causando un ambiente negativo.

- Al respecto, Barón, Munduante y Blanco (2003) señala que se trata de acciones recurrentes censurables o claramente negativas que van dirigidas contra empleados concretos de manera ofensiva y pueden tener como consecuencia la marginación de éstos en la comunidad laboral. El mobbing se caracteriza por el secreto en el comportamiento de quien lo practica, la capacidad de la víctima para sentirse culpable y la permisibilidad de los testigos.
- En cambio, Uribe (2007) refiere como conductas negativas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores o colegas. El fenómeno ha sido descrito como los intentos repetidos y persistentes que una persona ejerce sobre otra para atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de otro individuo, mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa incomodidad en el trabajo.

Las definiciones aquí mostradas, permiten tener una visión clara de que el mobbing es un fenómeno emergente y complejo, que se ha estudiado bajo diversos términos al no existir una unanimidad o consenso sobre su uso. Sin embargo, con este breve recorrido se observan coincidencias; entre éstas sobresalen que es un fenómeno altamente destructivo para las víctimas pues arruina su personalidad, es sistemático y recurrente, tiene la finalidad de destruir las redes sociales de la víctima o víctimas, acaba con su reputación, perturba su labor, logra que la víctima abandone su lugar de trabajo y en el peor de los casos este tipo de violencia extrema provoca suicidios. El mobbing es exitoso porque es sutil e invisible ante los demás, en cambio, es devastador para quien lo padece (Leymann, 1996, Hirigoyen, 2001, Piñuel, 2001, Barón, Munduate y Blanco 2003 y Uribe, 2007).

Una vez realizada la contextualización sobre el término mobbing y sus diversas acepciones es importante aclarar que para los fines de este trabajo se utilizará el término mobbing, planteado por Leymann (1996).

2.4 El fenómeno mobbing visto desde una perspectiva psicosocial

El mobbing se ha estudiado desde diversos enfoques, en este apartado se explicará la perspectiva social de Leymann (1996) quien lo abordó como un fenómeno social extremo y la perspectiva psicosocial de Ovejero (2006), quien lo atribuye a diversas causas sociales, culturales, históricas, económicas, entre otras.

Recordemos que durante su estudio Leymann (1996) fue el primero que usó el término mobbing para referirse al terror psíquico, caracterizado por una comunicación hostil e inmoral que se da de manera sistemática por una o varias personas y es dirigido contra un individuo de forma frecuente (por lo menos una vez a la semana), y por un periodo prolongado (6 meses). Estas características ocasionan en la víctima repercusiones psíquicas, psicosomáticas y sociales.

Durante su investigación Leymann (1990) encontró 4 fases que sigue el mobbing.

Fase 1: Incidente crítico original. La situación activadora del mobbing es por lo general un conflicto laboral.

Fase 2: Mobbing o estigmatización. Se implementan acciones comunicativas hostiles y amorales de forma sistemática y constante con la intención de causar daño. Además, hay una manipulación observable en:

1. La reputación de la víctima (correr rumores, difamación, ponerla en ridículo).
2. Comunicación hacia la víctima (a la víctima no se le permite expresarse, nadie le habla a él o ella, continuas críticas en voz alta y miradas significativas).
3. Las circunstancias sociales (la víctima es aislada, le hacen el vacío).
4. La naturaleza de o la posibilidad de cumplir en su trabajo (no dar trabajo, tareas humillantes o sin sentido).
5. Violencia y amenazas de violencia.

Fase 3: Administración personal. En esta etapa la administración interviene y el caso se hace visible. Generalmente, la autoridad tiende a hacer caso a los prejuicios de los compañeros, desacreditando a la víctima.

Fase 4: Expulsión. Las víctimas terminan en circunstancias sociales específicas como expulsión laboral o situaciones que los estigmatizan.

Derivado del mobbing se detectaron las siguientes consecuencias que afectan a la víctima (Leymann, 1990):

Socialmente: aislamiento social, estigmatización, desempleo voluntario, inadaptación social.

Socio-psicológicos: pérdida de recursos de afrontamiento; muchos recursos de afrontamiento están vinculados a situaciones sociales, y como éstas cambian en una dirección negativa, el sistema de afrontamiento se rompe.

Psicológicos: una sensación de desesperación y de impotencia total, un sentimiento de gran furia acerca de la falta de remedios legales, gran ansiedad y desesperación.

Psicosomáticos y psiquiátricos: depresiones, hiperactividad, compulsión, suicidios, enfermedad psicosomática. Hay sospechas de que las experiencias derivadas de esta situación social tienen un efecto sobre el sistema inmunológico (un médico de empresa observó un par de "misteriosos" casos de cáncer) (p.9).

En el curso de su estudio Leymann (1996) identificó efectos del mobbing que clasifíco en 5 categorías:

1. Dificultades para comunicarse adecuadamente. La víctima presenta dificultades para comunicarse: es silenciado; ataque verbal, en relación con las tareas; amenazas verbales; actividades verbales que fomentan el rechazo.
2. Dificultad para mantener contactos sociales. La víctima presenta problemas para mantener relaciones sociales debido a que los colegas no le hablan, incluso tienen prohibido hacerlo por la administración, de esta manera la víctima será aislada, se le "hace el vacío".
3. Efectos negativos sobre su reputación. Las víctimas tienen dificultades para mantener su reputación, debido a habladurías, humillación, burlas: de alguna discapacidad, herencia étnica, o la manera en que se mueve o se habla.
4. Efectos negativos sobre la situación laboral. Las víctimas no reciben ninguna tarea en absoluto o se le proporcionan tareas sin sentido.
5. Efectos sobre la salud física. Se asignan tareas peligrosas, o se reciben amenazas, hostigamiento verbal o sexualmente en forma activa.

Si consideramos los efectos del mobbing planteados por Leymann (1996) podemos entender sus palabras al referirse a este como:

Un fenómeno social extremo, desencadenado por estresores sociales, que causa una variedad de efectos negativos, por ejemplo, reacciones de estrés biológico y psicológico. El mobbing es de esta manera, un estresor social extremo que provoca reacciones de estrés, las cuales a su vez pueden convertirse en estresores sociales para otros (p.8).

En cualquier caso, el mobbing puede aparecer como consecuencia de una relación asimétrica de poder, no necesariamente jerárquico, entre dos o más personas. La asimetría puede provenir de la experiencia, formación o bien de cualidades diferentes entre agresor y víctima. La agresión puede manifestarse en varios sentidos: del superior al subordinado, del subordinado al superior, o entre trabajadores del mismo rango jerárquico. En muchos casos, el mobbing aparece porque no existen canales de comunicación eficaces en la organización (Vidal, s.f., p.6).

Respecto a cómo se manifiesta el mobbing Soto (2013) diseñó una tipología que muestra hasta cierto punto lo planteado por Leymann (1996).

Mobbing Vertical o Bossing: caracterizado por darse de manera descendente, es decir, es ejercido por el jefe o superior en la cadena de mando y dirigido hacia un empleado de menor rango.

Mobbing Horizontal: aquellos que ejercen acciones de mobbing pueden ser miembros del mismo grupo sin relación jerárquica con la víctima y está relacionado con el poder que tiene el acosador por tener mayor pertenencia al grupo, por ser más agresivo o por tener protección de los superiores. La autora señala que en este tipo de mobbing se puede considerar a todos aquellos que sean miembros del grupo y que actúan por omisión o encubrimiento.

Mobbing ascendente: se produce por los subordinados jerárquicos hacia el superior para que este tipo de mobbing funcione la autora refiere que es necesaria la unión de

varios empleados de manera que actúen como un grupo acosador que ataca a un superior.

Mobbing maternal: acoso que sufre la mujer por el hecho de ser madre en su entorno laboral. Además, en dicho mobbing, existe en la mayoría de los supuestos, una presión psicológica ejercida por la empresa que se fundamenta en la inestabilidad laboral de las mujeres que contrata, negando siempre contratos indefinidos e impidiendo la estabilidad necesaria que necesita cualquier persona para desarrollar con plenitud su profesión (p.4-5).

Y, por último, darse entre colegas, entre superiores y subordinados, de acuerdo a la literatura revisada se podría hablar de un mobbing o acoso mixto (Escudero y Poyatos, 2004, (en De Vega, 2017) o provenir de terceros como clientes, usuarios, pacientes, alumnos, etc., (Soto, 2013).

La anterior tipología, permitirá identificar qué tipo de mobbing es el que predomina en los hallazgos que arroje esta investigación.

Por su parte, Ovejero (2006) precisa que el mobbing ha tenido diferentes definiciones, entre las más destacadas retoma la de la Agencia Sueca para la Mejora del Entorno Laboral (AFS) (1993) quien describe el mobbing como una serie de acciones recurrentes censurables y claramente negativas que van dirigidas contra empleados concretos de manera ofensiva y pueden tener como consecuencia la marginación de estos empleados de la comunidad laboral. De igual manera retoma la definición de (Leymann, 1996 (en Ovejero, 2006) en la que menciona que el mobbing es “el continuado y deliberado maltrato verbal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con la finalidad de lograr su destrucción psicológica y de conseguir incluso que abandone la organización” (p.195). Desde su enfoque psicosocial Ovejero (2006) agrega que si algo define al mobbing es “un proceso destructivo, premeditado, intencional, sistemático y de consecuencias incalculables, a corto y medio plazo, para las personas acosadas, y a largo plazo para el propio funcionamiento de las organizaciones” (p.195).

En su trabajo Ovejero (2006) muestra un enfoque psicosocial del mobbing, debido a que desde su perspectiva este es un fenómeno grupal y no individual, que además se da dentro de las organizaciones laborales, siendo producto de las estructuras, de los valores y de las prácticas sociales de las organizaciones.

Con su enfoque psicosocial, Ovejero (2006) pretende explicar que los fenómenos sociales, el comportamiento humano y la misma personalidad son producidos por las condiciones y factores sociales, económicos, históricos y culturales, más que por factores meramente psicológicos. Sugiere que estamos ante un darwinismo social exacerbado y una cruel competición de todos contra todos, esto, producto del contexto laboral de incertidumbre, que amenaza y produce miedo ante el futuro. Además, plantea que el contexto neoliberal y el narcisismo posmoderno son situaciones que generan que el mobbing se haya convertido en un fenómeno frecuente facilitado por ciertas patologías psicológicas como son el narcisismo, la envidia, la inmadurez emocional, los complejos de inferioridad y la necesidad de sobresalir.

Ovejero (2006) resalta desde su enfoque psicosocial que nuestra sociedad “presiona muy fuertemente, y de muy diferentes maneras, sobre los individuos para que se sitúen por encima de los demás” (p.102). Así el mobbing se desarrolla siempre en su contexto organizacional (que permite, facilita y potencia el mobbing). De tal manera que, para que el mobbing se dé, es primordial considerar:

Las condiciones culturales de nuestra sociedad y las de la cultura concreta de cada empresa; luego están los problemas y carencias del acosador y, más aún, las características del grupo que le apoya. Porque no olvidemos que el *mobbing* se incrusta de lleno en las relaciones interpersonales que tienen lugar dentro de una organización laboral concreta y de unos valores culturales específicos; sólo después es cosa de un grupo con diferentes patologías, guiado por un líder con grandes carencias personales, emocionales y psicoafectivas. Y lo que menos cuenta es la personalidad (supuestamente débil, sumisa, enfermiza, etc.) del acosado, que más que una causa es una consecuencia del proceso de acoso” (Ovejero, 2006, p.104).

En su estudio el autor muestra que cuantificar el fenómeno del mobbing es extremadamente difícil, debido a tres factores:

1. El mobbing no está definido de forma clara ni precisa.
2. Es probable que en las estadísticas se incluyan casos de mobbing que no lo son.
3. Las cifras que se manejan han sido elaboradas a partir de cuestionarios de autoinforme.

En cuanto a las consecuencias psicosociales, psicológicas y psicosomáticas del mobbing Ovejero (2006) expresa que éstas son mucho más graves, profundas y de larga duración que las del estrés y las del síndrome de estar quemado por el trabajo. Las consecuencias del mobbing incluyen: insomnio, pesadillas, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, pérdida del apetito, ansiedad, angustia, depresión y en algunos casos el suicidio. Las secuelas del mobbing son tan graves como las que presenta una persona con estrés postraumático, con la diferencia de que estas personas sufren un solo episodio, en cambio en el mobbing se experimentan repetidos y persistentes ataques, amenazas, burlas, etc., con la sensación de “estar siempre a tiro” del acosador y de no tener vía de escape, salvo la de marcharse del trabajo, cosa que hacen a menudo (p.107).

Piñuel (2001) en Ovejero (2006) coincide en que este tipo de violencia se presenta en la organización y no deja rastro ni señales externas, a no ser las del deterioro progresivo de la víctima, que es maliciosamente atribuido a otras causas, como problemas de relación o de personalidad, carácter difícil o incompetencia laboral.

Estamos según las palabras de Ovejero (2006) ante “un ‘crimen’ limpio del que no queda huella y en el que la carga de la prueba suele resultar complicada y costosa. Es un asesinato silencioso y limpio del que no queda ni rastro.

En su artículo, Ovejero (2006) rescata también las repercusiones negativas del mobbing en el aspecto económico, sin embargo, no se centra en este ni lo desarrolla, solo menciona que este hecho hace perder a las empresas muchos millones de dinero.

Considerando el juicio de Ovejero (2006), el mobbing además es:

Una agresión grupal, pues, a mi juicio, es improbable que la agresión provenga de un solo individuo, dado el nivel de inseguridad y cobardía que suelen tener los acosadores. El acoso suele provenir de un grupo de “mediocres” contra un trabajador

de más méritos y valía que ellos, grupo que, con frecuencia, está liderado por un acosador de más alta jerarquía en la organización que el acosado (p.106).

A partir de esta idea, Ovejero (2006) cataloga el mobbing como un factor de riesgo psicosocial que debe de atenderse y comprenderse desde el enfoque psicosocial dado que para que se dé se necesita:

- a) Un *grupo activo* que por una u otra razón acompañen al acosador en sus agresiones
- b) Un *grupo silencioso y aquiescente* que permite que se linche cruelmente a alguien que no les ha hecho nada a ellos.

Aunado a estos factores se agrega que los ataques del mobbing no son físicos, sino psicológicos, variable que al no dejar secuelas físicas permite que el acosador o acosadores puedan rehuir de la responsabilidad penal, lo que en psicología social se explicaría con el término de *difusión de la responsabilidad* (Ovejero, 2006, p.113).

Por otra parte, desde la psicología social se explica el “*error fundamental de atribución*” que como su nombre lo dice atribuye el mobbing a la propia víctima, es decir:

La mayoría de los compañeros del acosado atribuyen la situación en que éste se encuentra, así como sus reacciones a la misma a variables internas o de personalidad (“es que fulanito es un paranoico”, “es que está deprimido”, “es que tiene problemas con su pareja”, etc., (Ovejero, 2006, p.113).

Los efectos del mobbing vistos desde un enfoque psicosocial, según Ovejero (2006) tienen repercusiones en:

1. La víctima, porque es quien sufre directamente las humillaciones y ataques de forma sistemática y reiterativa, lo cual le lleva a cuestionarse su estima personal y profesional, generando además estados psicosomáticos graves que pueden conducirlo al suicidio.
2. La familia de la víctima que se verá afectada por el bajo grado de desempeño de esa persona, por su absentismo justificado mediante bajas por enfermedad, por el mal clima laboral que se crea, por su propia imagen que, obviamente, se verá deteriorada.
3. A la sociedad, desde el punto de vista humano y económico, en cuyo caso deberá asumir todos los gastos médicos, subsidio, paro y/o pensión.

Propuestas de prevención sugeridas por Ovejero (2006):

- a) Acercarse a la víctima y mostrarle apoyo y respaldo.
- b) Confrontar al acosador, si es una confrontación grupal, generalmente hace retroceder al acosador en la implementación del mobbing.
- c) Toma de consciencia. El acosado debe de ser consciente de que es víctima de “un proceso de acoso injusto e injustificado, e identificar abierta y explícitamente al agresor como acosador, lo que, además, facilitará el que se enfrente al proceso de acoso psicológico y pueda actuar de forma acertada.

Antes de concluir, Ovejero (2006) expresa de manera contundente que para prevenir o terminar con el acoso laboral es necesario “instalar dentro de las empresas modos de convivencia auténticamente democráticos y participativos. Mientras eso no ocurra y mientras sigamos dejando la defensa de los acosados a ellos mismos, el *mobbing* seguirá arrasando y sus efectos continuarán siendo realmente devastadores” (p.116).

Las empresas deben así introducir elementos que potencien una cultura basada en la cooperación, en la solidaridad y en la emancipación que permita recuperar al ser humano en su esencia e individualidad (Ovejero, 2006).

Ovejero retoma la idea de Rodríguez Fernández (en Ovejero 2006) en cuanto menciona que el mobbing es un síntoma de un sistema social enfermo, que se constituye en el actual momento ultra liberal, donde se valora el dinero, el individualismo, el egoísmo, la competitividad, es decir, valores instrumentales, que exigen al individuo compararse con los demás y salir siempre victorioso. Por tal motivo, es comprensible que el hombre interiorice valores del capitalismo feroz y deshumanizador, donde lo importante es ganar como sea, ascender, aunque sea pisando a los demás sean compañeros o amigos.

A modo de conclusión, Ovejero (2006) menciona que:

El *mobbing* es, antes que nada, un fenómeno *psicosocial*, por lo que más que “acoso moral” o “acoso psicológico”, a este fenómeno habría que denominarle *acoso psicosocial en el trabajo*. Y en segundo lugar, sería conveniente dejar constancia de la relevancia e incidencia que el acoso psicosocial en el trabajo tiene en un gran número de campos en el ámbito laboral como son el *clima organizacional*, que empeora sustancialmente; el *desarrollo de carrera*, que a muchos les queda repentinamente cercenada; el *desempleo* al que llegan algunos por culpa del *mobbing*;

o la *satisfacción laboral*, que se ve muy reducida, y no sólo la de los trabajadores acosados, sino también la de otros muchos que comienzan a sentirse amenazados (p.118).

Perspectiva psicopatológica del fenómeno mobbing o acoso laboral

Son varios los investigadores que han documentado un aumento preocupante del fenómeno mobbing en las últimas décadas, este incremento ha llegado a tal grado que Piñuel (2001) se refería a él como la nueva plaga del siglo XXI. Para su estudio propuso abordar el mobbing desde un modelo psicopatológico que permita comprender las características del acosador y la víctima, así como sus efectos en el ámbito personal, familiar y laboral.

Basados en este enfoque Piñuel y Oñate (2002) definen el mobbing como:

El continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador (p.38).

Dicho en palabras de Piñuel (2001) el objetivo de la práctica del *mobbing* es intimidar, opacar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización y a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar, y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, caos, desorganización, urgencia, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.), para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

El modelo psicopatológico de Piñuel (2001) expresa las características psicológicas que la víctima puede tener y que la hacen susceptible de sufrir acoso laboral, de tal manera las víctimas suelen ser: personas cuyo modo de vivir expresa alegría, felicidad, con capacidad, talento y carisma, con un comportamiento humano o humanizador.

Es así como se plantea un perfil personal y profesional de la víctima de mobbing (Piñuel, 2001):

- a) Personas con elevada ética, honradez y rectitud, así como un alto sentido de justicia.
- b) Personas autónomas, independientes y con iniciativa.

- c) Personas altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes, que destacan por su brillantez profesional.
- d) Personas populares, líderes informales entre sus compañeros o con carisma para liderar grupos.
- e) Personas con alto sentido cooperativo y del trabajo en equipo.
- f) Personas con elevada capacidad empática, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y bienestar de los demás.
- g) Personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias y positivas.

Las características anteriores causan celos y envidia en el hostigador, además de que los comportamientos de honradez, rectitud o cooperación le generan desconfianza llegando a creer que detrás de éstas hay motivaciones ocultas y siniestras (Piñuel, 2001)

En el caso del hostigador o acosador, Piñuel (2001) resalta la visión de Leymann, debido a que él solía insistir en que el comportamiento del acosador obedece casi siempre a un intento del mismo de encubrir o camuflar sus deficiencias. De esta manera el autor entiende:

El comportamiento del acosador desde una serie de características premórbidas, con una fuerte base en experiencias educativas y sobre todo familiares, traumáticas tempranas que producen en la persona comportamientos característicos próximos a los trastornos paranoide y antisocial de la personalidad, y que se repiten a lo largo del tiempo, manifestándose en diferentes esferas, no únicamente en la laboral (p.115).

Ahora bien, un intento por comprender el comportamiento psicopatológico del acosador es indagar en los rasgos psicopáticos, sus rasgos narcisistas y paranoides (Piñuel, 2001). Conocer estos rasgos permite tener claro el perfil del hostigador o acosador.

Psicópata organizacional. 1) Tiene una capacidad superficial de encanto, es decir, son locuaces y suelen relatar sus historias inventadas con encanto, de manera que siempre quedan bien. 2) Estilo de vida parasitario, porque viven personal y profesionalmente de los demás, haciendo que otros hagan su trabajo. 3) Sentido grandioso de los méritos. Creen que todos les deben algo, porque su sentido de valía esta exagerada o desproporcionada. 4) Mentira sistemática y compulsiva. Es prodigioso a la hora de mentir y falsear la realidad. 5) Ausencia de remordimientos. Es incapaz de sentir

remordimientos, arrepentimiento, culpabilidad o responsabilidad por el daño que causa. 6) Manipulación meditada y deliberada, dirigida a escalar posiciones jerárquicas a costa de quien sea o lo que sea. 7) Ausencia de empatía. Es incapaz de sentir o manifestar genuinamente sus emociones.

El acosador narcisista. El sujeto tiene la sensación de ser único, importante y diferente, tiene así una pauta de grandiosidad (en fantasía y conducta) además de una falta de empatía y una necesidad excesiva de ser admirado. Puede mostrar conductas prepotentes y arrogantes.

El acosador paranoide. Este tipo de acosador se caracteriza por escuchar todo y estar siempre alerta. Suelen ser autoritarios y tener delirio de grandeza.

En su obra Piñuel (2001) menciona que es necesario tener un modelo integrador que permita comprender los factores que intervienen en el mobbing. Este modelo está conformado por tres grupos de elementos que pueden ser objeto de intervención en los protocolos organizativos de prevención del mobbing

Factores situacionales. Están relacionados con la manera de responder y hacer frente a la situación por parte de la víctima, y la respuesta de su entorno laboral inmediato. Dentro de estos factores se ubica: 1) El secreto, es decir, los ataques no son tan notorios, lo que hace que la víctima los padezca en silencio y en medio de la incomprensión del medio laboral. 2) La vergüenza de la víctima, que acepta la responsabilidad. 3) Los testigos mudos, son las personas que presencian el mobbing pero que no actúan para evitar represalias.

Factores organizativos. Reúnen características que favorecen o incluso promueven el mobbing, desde la organización del trabajo y el comportamiento organizacional.

Factores individuales. Hacen referencia a las características psicopatológicas del acosador (Piñuel, 2001).

2.5 El fenómeno mobbing desde la prevención de los riesgos laborales

Distinto a lo que proponen Piñuel (2001) enfoque psicopatológico, Leymann y Ovejero enfoque psicosocial (2006) Fernández y Llorenz (2002) proponen abordar el mobbing o acoso laboral como un problema derivado de la organización del trabajo, que

puede prevenirse a través de la implementación de estrategias empresariales de gestión de fuerza de trabajo hacia una organización del trabajo justa y democrática.

El mobbing o acoso laboral desde la perspectiva de Fernández y Llorenz (2002) es: Es un riesgo laboral, derivado de las condiciones de trabajo, cuyos efectos en la salud son daños derivados del empleo y es una obligación empresarial prevenirlo. Se produce cuando el empresario o sus representantes o cualquier trabajador(es) que tiene(n) una posición de mayor poder (reconocido con una categoría laboral superior o de facto (por tener mayores apoyos, por tener una mayor antigüedad, etc.), actúa(n) con el propósito de dañar a otro/a u otros/as trabajadores/as, usando las deficiencias en la organización del trabajo, de forma repetida y frecuente en el tiempo. Lo que diferencia el acoso moral de otros problemas derivados de la organización del trabajo es la intencionalidad de causar daño, la focalización en una o varias personas, la repetición, frecuencia y continuidad en el tiempo (p.3).

En consecuencia, Fernández y Llorenz (2002) comentan que las deficiencias en la organización del trabajo y la intencionalidad de causar daño son la base necesaria para que podamos hablar de acoso laboral. A diferencia de las perspectivas psicopatológicas o psicosociales, esta perspectiva resta fuerza a la personalidad del acosador y acosado, argumentando que si no existen deficiencias en la organización del trabajo no se podrá causar daño a un trabajador, y no habrá acoso, aunque haya trabajadores psicópatas, sexistas o racistas.

2.6 Educación básica en México

El origen de la docencia está ligado a la educación primaria pues es ahí donde recae la base del Sistema Educativo Nacional. Entre 1821 y 1866 el dilema era ¿dónde enseñar y qué enseñar? Así, la educación estaba en manos de los ayuntamientos, los cuales licitaban escuelas y maestros de origen particular, corporaciones e instituciones clericales, que hacían que la profesión docente fuera libre, como sucedió con la escuela lancasteriana. Debido a esta dinámica educativa surgieron dos de las demandas más sentidas del magisterio: la profesionalización del gremio y un salario decoroso que permitiera un mejor nivel de vida. Las Leyes de Reforma y la Constitución de 1857 trajeron consigo el triunfo liberal, que fue

debilitando la influencia de la Iglesia en los asuntos educativos; el Estado comenzó a ejercer su poder al crear las primeras escuelas Normales y así como los primeros planes y programas de estudio para la educación básica (Arnaut, 1996 (en Medrano, 2016)).

La docencia de nivel básico tenía un panorama complejo, diverso y desigual. Se podría resumir en dos ángulos según (Arnaut, 1996 (en Medrano 2016):

En el primero estaba la élite, un pequeño segmento de docentes con mayor antigüedad en el servicio, con mejores sueldos y condiciones de trabajo, se desempeñaban en los principales centros urbanos; generalmente eran docentes titulados (mediante la acreditación de un examen o mediante su formación en alguna de las escuelas normales), contaban con mayor estabilidad en el empleo y con un naciente servicio civil y algunas prestaciones sociales. A esta fracción pertenecían algunos docentes federales de la capital de la república y docentes estatales que laboraban en las capitales y principales ciudades de los estados. Este grupo de docentes tenía sueldos similares o a veces inferiores, sin embargo, contaban con un mayor estatus social y profesional que otros trabajadores del país. El segundo ángulo, estaba la docencia a nivel estatal y municipal, laboraban en pequeñas localidades, muchas de ellas rurales y semi-rurales, que padecían las indeterminadas administraciones y finanzas estatales. En su mayoría carecían del título de la profesión, recibían salarios más bajos y sufrían condiciones precarias de trabajo. A partir de la fundación de la SEP, en 1920, se agregó el término de docencia rural federal que, aunque ya no dependían de las indeterminadas administraciones y finanzas municipales y estatales, seguían teniendo salarios inferiores y precarización en su área de trabajo.

Arnaut (2013) sugiere que a finales de la década de los veinte se estimaba que cada año alrededor del 80% de las y los docentes rurales federales no permanecían en el servicio. Su empleo era precario e incierto. En esas condiciones era muy difícil transformar la docencia de una ocupación temporal en, al menos, un oficio que se aprendiera en la práctica y muchísimo menos en algo parecido a una profesión, con una formación especializada y con ciertas posibilidades de permanecer y moverse dentro de una carrera. Nada más alejado de las características de la clase magisterial y nada más cercano a las condiciones de trabajo de demás asalariados. La mayoría de las y los docentes rurales eran trabajadores intelectuales

no calificados, con pocas posibilidades de llegar a serlo y con un empleo temporal. Algunas condiciones siguen prevaleciendo en las y los docentes de nivel básico en nuestro país.

Por tanto, se entiende por educación básica aquella que abarca la formación escolar de los niños desde los tres a los quince años de edad y se cursa a lo largo de doce grados, distribuidos en tres niveles educativos: tres grados de educación preescolar, seis de educación primaria y tres de educación secundaria (SEP, 2017).

El Sistema Educativo Nacional (SEN) expresa que la educación es:

Un derecho que debe tender al desarrollo armónico de los seres humanos. Desde este enfoque humanista, la educación tiene la finalidad de contribuir a desarrollar las facultades y el potencial de todas las personas, en lo cognitivo, físico, social y afectivo, en condiciones de igualdad; para que estas, a su vez, se realicen plenamente y participen activa, creativa y responsablemente en las tareas que nos conciernen como sociedad, en los planos local y global (SEP, 2017, p.29).

2.7 Educación privada en México

Lara (s.f.) señala que:

La educación privada en México se inicia desde tiempos de la Colonia cuando los llamados preceptores se ocupaban de la educación individual de niños, niñas y jóvenes. Si bien desde los albores del siglo XVI existió en la Nueva España la preocupación por educar, no fue sino hasta principios del XVII cuando esta actividad fue normada por el gremio de maestros y por el Ayuntamiento, de modo que las escuelas de primeras letras funcionaron bajo la autoridad de la corona española (p.2).

El concepto de educación particular empieza a adquirir sentido más por razones de pertenencia a un estrato social determinado que sólo por cuestiones ideológicas. Los maestros particulares, que daban clases de baile, música o dibujo a domicilio - y que siempre habían existido- así como los ayos, dedicados a la educación de niños de la aristocracia dentro de sus propios hogares, hacia 1830 empiezan a abrir escuelas reforzadas con la llegada de maestros franceses para un alumnado capaz de sostenerlas, sin recibir ningún subsidio del gobierno. Estos establecimientos se consideraron entonces como escuelas privadas, en tanto

que las de la Compañía Lancasteriana y las de los conventos y parroquias eran gratuitas y por lo tanto públicas (Lara, s.f.).

Las escuelas privadas se distinguieron, sobre todo las dirigidas a los sectores económicos privilegiados, por desarrollar métodos educativos autónomos, en ocasiones comunes a un grupo de ellas, en otros enteramente propios. Si bien la educación particular, tal y como se entiende en la actualidad, ha sido un fenómeno constante y de desarrollo sostenido, no se puede afirmar que sus condiciones no han variado. Desde tiempos de la República Restaurada, la escuela católica se traduce como escuela privada, en oposición fortísima a la de gobierno y a las políticas apoyadas por el positivismo y la indiferencia religiosa del Ayuntamiento. La escuela particular en México adquirió desde entonces el sentido que tiene actualmente, de ser una opción a la escuela estatal, donde las políticas oficiales pueden ser cuestionadas y aún combatidas (Lara, s.f.).

2.8 El docente actual

Los cambios constantes que se han dado durante el siglo XXI en torno al desarrollo tecnológico y los procesos de globalización hacen de la educación una labor más compleja. De modo que el SEN se planteó la necesidad de hacer frente a todos los retos que, de esta nueva sociedad, en consecuencia, se expresaron una serie de dimensiones que el docente debe desarrollar:

Dimensión 1: un docente que conoce a sus alumnos, que sabe cómo aprenden y lo que deben aprender.

Dimensión 2: un docente que organiza y evalúa el trabajo educativo y realiza una intervención didáctica pertinente.

Dimensión 3: un docente que se reconoce como un profesional que mejora continuamente para apoyar a los alumnos en su aprendizaje.

Dimensión 4: un docente que asume las responsabilidades legales y éticas inherentes a la profesión para el bienestar de los alumnos.

Dimensión 5: un docente que participa en el funcionamiento eficaz de la escuela y fomenta su vínculo con la comunidad para asegurar todos los alumnos concluyan con éxito su escolaridad (SEP, 2017, p.45).

Aunado a esto se establecieron 14 principios pedagógicos que el docente debe tener presentes a la hora de desempeñarse como profesional (SEP, 2017):

1. Poner al estudiante y su aprendizaje en el centro del proceso educativo.
2. Tener en cuenta los saberes previos del estudiante.
3. Ofrecer acompañamiento al aprendizaje.
4. Conocer los intereses de los estudiantes.
5. Estimular la motivación intrínseca del alumno.
6. Reconocer la naturaleza social del conocimiento.
7. Propiciar el aprendizaje situado.
8. Entender la evaluación como un proceso relacionado con la planeación del aprendizaje.
9. Modelar el aprendizaje.
10. Valorar el aprendizaje informal.
11. Promover la interdisciplinar
12. Favorecer la cultura del aprendizaje.
13. Apreciar la diversidad como fuente de riqueza del aprendizaje.
14. Usar la disciplina como apoyo al aprendizaje.

La profesión docente durante las últimas décadas ha cambiado, en consecuencia, los docentes han adaptado sus prácticas educativas en función de lo que solicitan los planes y programas de estudio propuestos por la SEP (2017). De modo que en la actualidad su participación engloba el desarrollo del alumno en lo cognitivo, social, económico y emocional. Aunado a esto se le pide cumplir con ciertos parámetros de evaluación y entregas de papeleo, razón que propicia un aumento significativo en su carga de trabajo, surgiendo así varios factores psicosociales negativos o desfavorables que convierten su noble labor en una categoría socio profesional de riesgo para la salud (Fernández, 2008).

En su análisis de la profesión docente Fernández (2008) planteó tres pilares básicos presentes en el modo de vivir la profesión docente:

1. La estimación socio comunitaria o reconocimiento de los demás.
2. La retribución económica
3. La satisfacción personal

Con respecto a la estimación socio comunitario o reconocimiento de los demás el autor señala que:

El bajo nivel de prestigio social del enseñante ha tenido escasas excepciones, comenzando por la falta de estimación del patrono, el Estado o la institución privada. A la imagen social desvalorizada del profesor, se agregan los comentarios críticos procedentes de los alumnos y sus progenitores en la sociedad contemporánea (Fernández, 2008, p.292).

En palabras de Fernández (2008) los docentes asisten a una rebelión en las aulas. Donde no se escucha al profesor, sino que se le cuestiona, tomando como referencia segura el comentario del personaje mediático, la frase transmitida por la televisión o el dato detectado en internet, por parte de unos alumnos hostiles y unos padres acusadores.

Este análisis deja en claro que en la sociedad contemporánea el ambiente de trabajo del profesor en lo que respecta al reconocimiento social del docente sigue en decadencia, su figura de autoridad y respeto parece desvanecerse ante los ojos de una sociedad indiferente, que lejos de ayudar a dar valía a su profesión se ha empeñado en cuestionarla y degradarla.

Abordando el segundo punto sobre la retribución económica el panorama no es muy alentador pues se observa:

Una retribución escuálida o irrisoria, más que insuficiente, ha sido el pago recibido por el docente en sus diferentes niveles, a lo largo de los tiempos, siempre con una tendencia a la mejora a medida que avanza la modernidad, pero sin llegar a alcanzar un aumento de grado suficiente (Fernández, 2008, p.292).

La satisfacción personal del docente no se salva, ya que para alcanzarla es necesario que exista una dedicación excesiva a su trabajo que lo lleven a un nivel alto de desempeño, situación que se complica con “horario sin límites distribuido entre la labor preparatoria y la franja horaria de las clases” (Fernández, 2008, p.234). Como mencionó Fernández (2008) para la profesora esta situación es particularmente estresante debido a que tiene que repartir su tiempo entre la docencia y los quehaceres domésticos. Entre otros factores que repercuten en la satisfacción personal se encuentra el desconcierto que enfrentan los docentes ante los cambios de programas educativos y disciplinares. Frente a estas situaciones aún se pide al profesor que desarrolle su profesión “con cordialidad, entusiasmo, flexibilidad y sociabilidad o sintonía con los demás” (p.234).

Fernández (2008) marca la desfavorable situación psicosocial del docente que se ha expuesto, que puede ocasionar el hundimiento de la autoestima de un individuo medio, como consecuencia del escaso reconocimiento tributado por los demás y de la posición socioeconómica degradada. De tal manera tampoco puede existir una satisfacción personal proporcionada por la profesión.

Dadas las condiciones (políticas, económicas, sociales, internacionales, etc.,) que se viven en el siglo XXI es importante conocer como los docentes hacen frente a todos estos factores de riesgo psicosocial a los que se enfrentan en el día a día de su trabajo. Debido a que son ellos los encargados de formar al ciudadano que se establece en el perfil de egreso de la educación primaria.

Razón por la cual enfrentamos una crisis educativa, tanto en México como en algunos otros países del mundo, derivado a las necesidades del mundo moderno. Los avances tecnológicos y los procesos de aprendizaje han cambiado, los prototipos educativos que demandan los grupos hegemónicos de los sistemas educativos, al mismo tiempo, los modelos teóricos y pedagógicos de las instituciones educativas enfrentan algún tipo de resistencia, de tal suerte que se sataniza la labor del docente en los medios de comunicación.

2.9 El trabajo su precarización y su relación con el género

Surge la necesidad de conceptualizar el trabajo, precarización y el género, debido a que este estudio aborda como los docentes (trabajadores) se desempeñan y son afectados en su labor derivado a varios riesgos psicosociales que se hacen presentes en su práctica docente.

En su libro Fernández (2008) menciona que el trabajo hacia honor a su etiología, de manera que esta deriva de *tripalium*, palabra que significa “instrumento de tortura de tres palos”, aplicado a los esclavos o siervos que no se afanaban lo suficiente en su actividad. De esta forma el trabajo era reservado a las clases malditas de la sociedad, que los nobles y caballeros repudiaban con dignidad. Sin embargo, con la globalización el trabajo se instaló de forma universal “como un deber y un derecho personal” (XI). El trabajo entonces, se concibe como una actividad que dota de grandes beneficios a cambio de un esfuerzo productivo y personalizado, con algunos residuos de trabajo humillante y despersonalizado.

De esta manera, el hombre interioriza que por derecho y deber debe incorporarse al trabajo ya sea un oficio o una profesión.

Al respecto Neffa (2015) expresó que el trabajo es:

La actividad humana voluntaria realizada bajo tensión. Puede ser ejecutada en un puesto de trabajo, en el domicilio, en el espacio público, en una empresa u organización, siendo sometida a determinadas condiciones y medio ambiente de trabajo. Consiste en la aplicación de la fuerza de trabajo sobre los objetos de trabajo (la materia prima, los insumos y/o la información), ya sea manualmente o utilizando medios de producción (máquinas, herramientas, software). Estos aumentan la fuerza productiva del trabajo y permiten producir mayor cantidad de bienes, servicios, información o conocimientos, que previamente han sido concebidos o procesados mentalmente y cuya finalidad es satisfacer necesidades personales o sociales (p.10).

Asimismo, el autor menciona que, durante la actividad, el trabajador debe soportar exigencias físicas, psíquicas y mentales que son fuentes de fatiga; si durante el tiempo de reposo la fatiga no se recupera y si la carga de trabajo superó sus capacidades de resistencia y adaptación, el trabajo puede dar lugar a dolor, sufrimiento y predisponer a contraer enfermedades. Otra característica importante del trabajo es que este siempre se ejecuta en

un marco histórico, político y económico, en un determinado modo de desarrollo y evoluciona constantemente (Neffa, 2015).

Así, el hombre sabe que de su trabajo habrá ganancias, económicas y hasta reconocimiento social, a costa de tensión y desgaste físico y emocional.

2.10 Género

El término género según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia por sus siglas en inglés (UNICEF, 2017) hace referencia al:

Conjunto de características sociales, culturales, políticas, psicológicas, jurídicas y económicas que las diferentes sociedades asignan a las personas de forma diferenciada como propias de varones o mujeres. Son construcciones socioculturales que varían a través de la historia y se refieren a los rasgos psicológicos, y culturales y a las personas especificadas que la sociedad atribuye a lo que se considera *masculino* o *femenino*. Esta atribución se concreta utilizando los medios privilegiados, la educación, el uso del lenguaje, el “ideal” de la familia heterosexual, las instituciones y la religión (p.13).

Aunque en este trabajo no se analizarán los resultados por género, si es importante mostrar que las relaciones laborales se encuentran permeadas por desigualdad atribuida al género, siendo en ocasiones más afectadas las mujeres, pues son varios los estudios que han documentado las diferencias en la remuneración pues el ingreso del trabajo de las mujeres en todas las categorías de ocupación en 2008 equivale a 69% del respectivo ingreso de los hombres. Entre los asalariados, las diferencias son menores, y las mujeres perciben en promedio 85% de lo que perciben los hombres (Espino, 2011).

El acceder al trabajo también es desigual, es decir, la mujer suele encontrarse con lo que la autora Burin (2008) llama “el techo de cristal” estas barreras invisibles imposibilitan el desarrollo autónomo de las mujeres no solo en el ambiente empresarial, sino en cualquier escenario. Aspectos como la división sexual del trabajo, los estereotipos de género que prevalecen, la doble presencia, las prácticas institucionales que limitan a las mujeres a un plano secundario, la violencia de género y toda condición de discriminación, altera la vida de las mujeres en los diferentes contextos y bajo diversas formas.

Aunado a la discriminación por género que sufre la mujer en el ámbito laboral hay que considerar también la precarización del trabajo entendida como:

Una *condición*, un fenómeno emergente e irruptivo, una forma de estar/ser en el mundo vinculado a la pérdida y/o debilitamiento de los vínculos sociales de integración y protección social que sostenían el compromiso social fordista. En esa dirección el concepto de precariedad laboral tiende asociarse al deterioro de las condiciones laborales, a una condición de inestabilidad laboral, y/o inseguridad laboral; un lugar en el espacio social donde el/la trabajador/a se encuentra desprotegido/a ante la expansión de las relaciones no formales, donde las leyes no lo protegen, la consolidación de un área de desprotección, la inexistencia del derecho de afiliación o participación sindical, etc. Pero a la vez la profundidad que implica este concepto, el de “precariedad laboral”, debe ser entendida en un contexto histórico y en su compleja multidimensionalidad, espacial, temporal y semántica: La precariedad laboral solo es entendible en su complejidad como síntoma de los cambios y mutaciones en la dinámica e interior del patrón de acumulación capitalista, y como parte de una respuesta del capital a su propia crisis (Vejar, 2014, p.150-151).

El trabajo docente no se libra de las condiciones de precariedad, que, aunque no son motivo de estudio en esta investigación es necesario contextualizar que estas condiciones se encuentran presentes, así como también lo hacen las diferencias por género, llegando a afectar en mayor proporción a la mujer y es conveniente retomar estas variables para otros nuevos estudios.

Cabe destacar que Leymann (1996) hace una mención sobre género- mobbing; donde los hombres (45%), y las mujeres (55%), son sometidos en proporciones aproximadamente iguales, la diferencia no es significativa. En cuanto a la pregunta “¿quién acosa psicológicamente a quién?”, el estudio muestra que el 76% de los hombres sometidos fueron acosados psicológicamente por otros hombres, mientras que sólo el 3% fueron atacados por mujeres; el 21% de los hombres fueron sometidos por ambos sexos. Por otra parte, el 40% de las mujeres sometidas fueron acosadas psicológicamente por otras mujeres, el 30% fueron

atacadas por hombres, y el otro 30% por ambos. Esto no debe interpretarse en función de género.

2.11 Marco legal

Para abordar el marco legal del fenómeno, es necesario partir de un estímulo que estaría en una situación laboral en la que una o más personas sufren una violencia psicológica, un acoso moral u hostigamiento ejercido de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, por parte de un superior o, incluso, de compañeros de su mismo nivel jerárquico. En el caso de España, aunque los episodios de mobbing todavía no se han estudiado convenientemente, no se puede minimizar su importancia, pues se trata de una psicopatología emergente que está empezando a ser reconocida por los tribunales bajo diferentes aspectos, según se encaucen los daños en la jurisdicción social (despidos improcedentes, consideración de accidente de trabajo, rescisión de contrato, etc.), en la civil o incluso en la penal (Martínez, Irurtia, Camino, Torres y Queipo, 2012).

El ordenamiento jurídico dicta que esta protección se venía garantizando en la jurisdicción laboral y en la contencioso-administrativa, por la vía de la protección de los derechos fundamentales de trabajadores y funcionarios respectivamente, tanto declarando la nulidad de los despidos o ceses, como indemnizaciones por vulneración de los derechos fundamentales. Actualmente desde la entrada en vigor de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social en diciembre de 2011, se traslada al ámbito de lo Social las demandas de conflictos en materia de prevención de riesgos laborales que emprendan los médicos tanto de la sanidad pública como privada y la cuantía indemnizatoria incluso cuando sea parte imputada la Administración. Para tal caso y a fin de ubicar un espacio concreto en donde se desarrolla el fenómeno del mobbing, es necesario ubicar el perfil de la víctima y perfil del acosador (Martínez et al., 2012).

Así, y como se ha mencionado anteriormente, el mobbing o también llamado psicoterror laboral en el trabajo, es una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen violencia psicológica externa, de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (seis meses), sobre otra persona en su lugar de trabajo. El hecho de que la dinámica de este cuadro se limite a la persona acosada o víctima y al

acosador, ha permitido establecer unas características individuales y del entorno que estereotipan el perfil de la víctima del acoso y el del acosador, las cuales pueden tenerse en cuenta, pero siempre con la precaución de que sólo el estudio individual del caso nos dará información fiable y digna de la valoración médico-laboral y desde luego médico legal (Gutiérrez, 2010).

Los autores (Martínez et al., 2012) refieren que, para que el acoso produzca su efecto, es preciso que recaiga sobre una persona cuya manera de ser propicie la reacción patológica. Por lo tanto, se trata de personas:

1. Generalmente más mujeres de entre 35 y 45 años.
2. Con un alto sentido de la moralidad y un nivel de autoexigencia muy riguroso.
3. Gran respeto por las normas sociales.
4. Preocupados por su imagen.
5. Autónomos.
6. Con iniciativa.
7. Gran capacidad profesional.
8. Apreciados por sus compañeros.

El acosador suele ser una persona:

1. Sin sentido de culpabilidad.
2. Manipuladora.
3. Cobarde.
4. En ocasiones agresiva.
5. Profesionalmente mediocre (p.8).

Su personalidad puede ajustarse mayoritariamente, a dos modelos:

- a) Individuo con un perfil de psicoticismo frío, distante, muy estable emocionalmente, orgulloso, con un alto concepto de sí mismo, inteligente y calculador. Con estas características tiene capacidad de organizar su estrategia, calcular la eficacia de los resultados de su conducta e ir progresando de manera paulatina y atinada; su desgaste personal es mínimo por su ausencia de sentido de culpabilidad y dureza de carácter (Martínez et al., 2012).

b) Individuo con alto nivel de neuroticismo; puede ser inteligente, aunque mal adaptado, que pone de manifiesto una “inhibición neurótica de la inteligencia”, muy inestable emocionalmente, inseguro, con poca tolerancia a la frustración, con tendencia a experimentar ansiedad y a tener reacciones explosivas, dominante y orgulloso, el cual se encuentra en un puesto de responsabilidad “que le viene grande”. Sus reacciones serán desajustadas a la importancia del hecho, incoherentes de unas ocasiones a otras, y si establece malas relaciones con un trabajador determinado, puede convertirlo en foco de su agresividad u objetivo de su acoso (Martínez et al., 2012).

Las consecuencias del fenómeno mobbing según los autores (Martínez et al., 2012): presenta ante todo una naturaleza social interactiva que implica relaciones circulares entre los elementos que interactúan en el sistema organizacional. Nos parece más acertado apuntar que nos hallamos ante una relación patológica entre los miembros de una organización, donde interactúan aspectos individuales, aspectos colectivos familiares, colectivos sociales y colectivos laborales. El fenómeno del mobbing ha evidenciado la existencia de organizaciones que funcionan como sistemas patológicos. Por tanto, nos encontramos ante organizaciones perversas que favorecen la emergencia de actividades patológicas entre sus miembros (p.9).

Se pueden distinguir respecto al trabajador afectado de mobbing, las siguientes consecuencias señaladas por (Martínez et al., 2012):

1. A nivel Psíquico, la sintomatología puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado es la ansiedad; la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo puede generalizarse a otras situaciones. Pueden aparecer también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía.
2. A nivel Físico, podemos encontrarnos con diversas manifestaciones de patología psicosomática: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos.
3. A nivel Social, es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de

aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresor/es (p.9).

En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada, pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo. La salud se verá más afectada cuantos menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, consejo, ayuda, etc.) tanto en el ámbito laboral como en el extralaboral. Desde el punto de vista laboral, posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de mobbing sería el abandono de la organización; sin embargo, en muchos casos ésta no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos (Martínez et al., 2012).

Las consecuencias del acoso laboral, aparte de dificultar el rendimiento laboral pueden ser muy graves. El objetivo del acosador es derrumbar psicológicamente a su víctima. Muchas víctimas de acoso dudan si están sufriendo acoso o, simplemente, se trata de encontronazos laborales, una realidad oculta (Martínez et al., 2012).

El problema del acoso laboral en España menciona (Martínez et al., 2012) que se trata de una realidad que se está empezando a descubrir en los últimos años. Además, en el caso del mobbing a médicos no hay estadísticas. Y uno de los motivos de esta realidad tapada es que las Instituciones no les interesa que se hagan públicos estos casos y los profesionales muchas veces sienten vergüenza o tienen miedo a perder su puesto de trabajo. Por eso cada vez con más frecuencia tanto las Administraciones Públicas, así como, algunas de las Universidades Públicas, como por ejemplo la Universidad de Valladolid, han elaborado un protocolo de actuación en materia de prevención e inhibición del acoso en el ámbito laboral.

Recientemente el término ha sido descrito por un grupo de expertos de la Unión Europea como un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos y durante

mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas (Fernández, 2002, en Campos, Barrantes y Prado, 2005).

Leymann 1996 (en Romero, 2006) menciona que mobbing es una conducta hostil o intimidatoria seguida frente a un trabajador en el marco de su relación por cuenta ajena, que puede ser llevada a cabo por un individuo o por varios, y que este individuo o individuos pueden ser tanto el propio empleador, como su representante o mando intermedio, o incluso sus propios compañeros de trabajo con una posición de factor superior.

Cabe resaltar, que en tres países escandinavos reconocen el derecho del trabajador a continuar física y mentalmente sano en el trabajo (Suecia, Finlandia y Noruega). La Junta Nacional de Seguridad y Salud Laboral sueca, además de esta legislación, ha presentado tres ordenanzas para hacer cumplir esta ley, una de ellas especialmente respecto al mobbing. Una ordenanza impone al empleador efectuar el control interno del ambiente de trabajo sistemáticamente para ser capaz de tomar medidas en una etapa temprana (Leymann, 1996 (en Navarrete, 2010).

Velázquez (2002) incluye en su definición de mobbing, dos tipos de comportamiento que pueden tener un tratamiento jurídico diferenciado:

1. Persecución y acoso ejercitada por el empresario o sus representantes (tornándose *política de empresa*) frente a un trabajador o trabajadores por motivos de reorganización, de reducción de personal, etc., o con el simple objetivo de eliminar trabajadores incómodos (por motivos personales del empleador, o de la organización, etc.). Esta conducta se describe en inglés con el nombre de *bossing*, palabra que proviene de *Boss* (patrón o jefe).
2. Se habla propiamente de mobbing refiriéndose a las formas de persecución y acoso recurrente que unos trabajadores, que ocupan una posición considerada de factor superior, ejercen frente a otro u otros trabajadores ante la conducta pasiva del empleador y/o sus representantes (p.2).

Se puede apreciar en México, en el Reglamento General de Seguridad y Salud en el Trabajo (RGSHT), (2014) que se ha logrado un avance significativo en este tipo de violencia al trabajador, en éste reglamento encontramos el artículo 3, el cual, hace alusión a los factores

de riesgo psicosocial y a la violencia laboral en el ambiente de trabajo, el artículo 43, del mismo reglamento, especifica lo que debe de realizar el empleador, en cuanto a los factores de riesgo psicosocial en sus centros de trabajo, además, el artículo 53, menciona como debe actuar el empleador, para promover un buen ambiente organizacional y prevenir la violencia laboral.

Además, en México, el Poder Legislativo ha promulgado leyes, entre ellas: la Ley del Instituto Nacional de las Mujeres; Ley para la Igualdad entre Hombres y Mujeres; Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Las cámaras de Diputados y Senadores han establecido en cada uno de sus ámbitos la Comisión de Equidad y Género. El Poder Ejecutivo creó el Instituto Nacional de las Mujeres, la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad (Sánchez, 2010).

Asimismo, es necesario alertar a autoridades, sindicatos, cámaras de empresarios, organizaciones de la sociedad civil, etc. que el fenómeno está presente en México, que es muy importante en profundidad, cantidad y calidad y que tienen responsabilidades diversas para detenerlo, sea legislando, sea actuando para que cese. Además, castigando a los agresores, dado que comprometen profunda y negativamente tanto la salud de las víctimas como el desarrollo organizacional del espacio laboral donde lo practican (Peña y Sánchez, 2009, p.15).

Las maneras de denominar la violencia psicológica en el trabajo minimizan que se trata de una agresión deliberada y que sus consecuencias son muy graves, no solo para los blancos de mobbing, sino también para la dinámica de las organizaciones. Por tanto, es un problema que necesita ser visibilizado, denunciado, legislado, controlado, erradicado y castigado (Peña y Sánchez, 2009).

A partir del año 2018, la aparición de la NOM-035-STPS-2018, propicia cuestionamientos interesantes al respecto, porque se trata de una norma con carácter obligatorio para todas las empresas a nivel nacional; sin embargo, su aplicación al sector servicios, queda supeditada a la intención Estatal; pero puede considerarse como un referente importante en el marco legal que sancionará toda práctica que atente o perjudique el ambiente laboral, propiciando la aparición de los llamados riesgos psicosociales en el trabajo; entre ellos, el mobbing o violencia en el trabajo.

Partiendo de estos lineamientos legales, la comunidad docente podría ser uno de los sectores profesionales vulnerables y susceptibles de desarrollar por el ejercicio de su trabajo, los llamados factores de riesgo psicosocial, como son estrés, burnout y por supuesto mobbing; generados en este caso, por problemas de liderazgo y relaciones interpersonales entre compañeros, situaciones que se viven a diario entre el profesorado y directivos, sin dejar del lado las demandas y problemas de los alumnos/estudiantes y los padres de familia.

Los autores Peña y Sánchez (2009) señalan al fenómeno mobbing como:

Un hecho actual que lastima y corroe los ambientes de trabajo y cuyas consecuencias van más allá del despido de la persona. Quienes han vivido esta situación, se encuentran de repente maltrechos, malheridos; teniendo que ofrecer miles de explicaciones por aquello que no hicieron y que, sin embargo, fue la causa de que ya no esten laborando o que el trabajo les cause angustia o ansiedad (p.24).

En este sentido se comprende, que el tipo de contratación laboral que llevan a cabo algunas instituciones privadas a nivel primaria en el municipio de Querétaro, tiende a ser por tiempo definido, (abarca un ciclo escolar agosto- julio del año a cursar); jornadas extendidas a trabajos (labores en casa), carencia o ineficiencia en las prestaciones de Ley, que se pueden ver afectadas o simplemente no cuentan con ellas, por lo que sus condiciones laborales pueden ser angustiantes e inestables.

Actualmente, existe un marco normativo, un modelo de protocolo, que aún no entra en vigor, sin embargo, la Secretaria del Trabajo y Prevención Social (2020), nos muestra como sugerencia el uso de medidas de protección:

Son aquellas que puede determinar el Comité de Atención y Seguimiento con el fin de evitar daños de difícil o imposible reparación, mismas que se darán a conocer a los responsables de las diversas áreas de responsabilidad correspondientes, incluyendo a las áreas administrativas o de recursos humanos (p.25).

Las cuales, pueden ser implementadas en cualquier momento del procedimiento y así, garantizar la protección de la supuesta víctima en su lugar de trabajo. Para determinar e implementar las medidas de protección se deben atender los siguientes principios: 1. No se

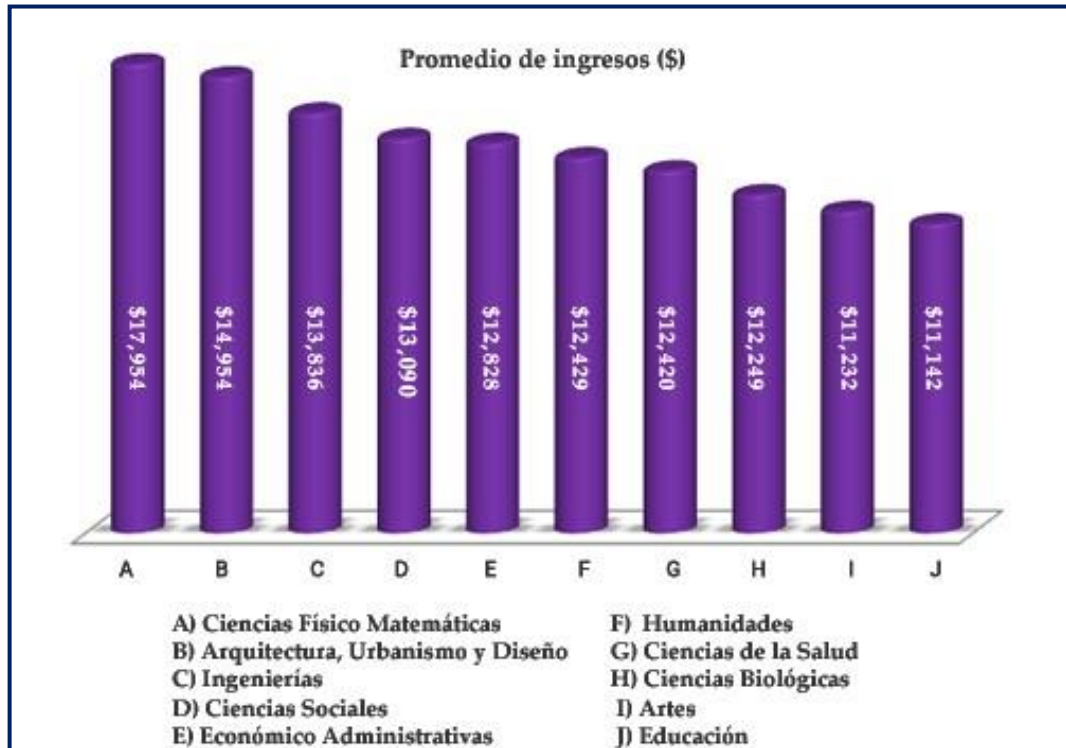
deberá prejuzgar la veracidad de los hechos. 2. Prevenir posibles actos en los que la presunta persona agresora pudiera tomar represalias contra la presunta víctima. 3. Ser empático con las partes y consideraciones del caso (STPS, 2020, p.25).

Por tanto, las siguientes medidas de protección se podrán aplicar de manera aislada o conjunta, con el fin de proteger a la presunta víctima, atendiendo a los méritos de la denuncia y con el fin de propiciar un ambiente laboral apropiado en el centro de trabajo. a) Acciones de sensibilización a un área en particular. b) Reubicación física o cambio de área de la presunta víctima o de la presunta persona agresora. c) Cambio de horario de cualquiera de las personas involucradas, con la finalidad de brindar seguridad y confianza en el ambiente. d) Autorización para realizar funciones fuera del centro de trabajo. e) En caso de considerarse necesario, licencia con goce de sueldo mientras la denuncia esté en investigación. f) Otras medidas que a consideración del Comité coadyuven para la protección de la presunta víctima y del ambiente laboral (STPS, 2020, p.26).

Cabe considerar, por otra parte, el salario que perciben los docentes; El Observatorio Laboral del Sistema Nacional de Empleo en México publicó un listado con los sueldos promedio por área de profesionalización, quizá hará que muchos reflexionen sobre la situación laboral en nuestro país.

La gráfica 1 muestra la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE III, 2021) que publicó el ingreso promedio mensual de los profesionistas ocupados del país, que es de \$12,931 pesos. En cuatro de las diez áreas de conocimiento el ingreso promedio se encuentra por arriba del promedio nacional. Ciencias Físico Matemáticas, es el área que percibe los ingresos más elevados con \$17,954 le sigue el área de Arquitectura, Urbanismo y Diseño con \$14,954 y en tercer sitio se encuentra el área de las ingenierías con \$13, 836 pesos mensuales. Las áreas que presentan los niveles de ingreso mensuales más bajos son Ciencias Biológicas, Artes y Educación (\$12,249, \$12,232, \$11,142 pesos mensuales respectivamente). Comparando con otras áreas profesionales, es probable que de acuerdo a la experiencia del docente o bien a las condiciones de las instituciones educativas privadas sea menor o mayor el salario que se les otorgue de lo antes citado por (ENOE III, 2021).

Gráfica 1. Tendencias del empleo profesional (ENOE III, 2021)



Fuente: Tendencias del empleo profesional (ENOE III, 2021).

Es importante rescatar que este apartado mostró de forma concisa la fundamentación teórica del estudio, diversos enfoques, los cuales, se ha indagado sobre el tema, de igual forma se revelaron los hallazgos sobresalientes de autores, asimismo, manifestando que la guía de este estudio es el enfoque social extremo planteado por Leymann (1996) y el enfoque psicosocial por Ovejero (2006) investigadores, que dan peso al fenómeno mobbing como un problema social, donde el responsable no sólo es el acosador, sino también todos los trabajadores que de forma pasiva o activa se encuentran inmersos en la dinámica de mobbing, a su vez, se explicó el marco legal para abordar el fenómeno, el tipo de contratación y la comparación de salarios expuesta por la (ENOE III, 2021).

OBJETIVOS

General

Identificar las acciones de mobbing más recurrentes en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro.

Específicos

1. Nombrar las acciones de mobbing más comunes en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro.
2. Identificar los posibles daños a la salud física y/o psicológica que presentan docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro, debido a ser víctimas de mobbing.
3. Seleccionar los tipos de mobbing más frecuentes en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro, con base a la tipología (Soto, 2013).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

El método para esta investigación es un diseño mixto (DITRIAC) diseño de triangulación concurrente en la parte cualitativa se hizo uso de las herramientas que nos proporciona la fenomenología, toda vez que, se buscó explorar cómo se manifiestan las acciones de mobbing en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro, cómo las viven o las vivieron, si tuvieron o tienen alguna repercusión en su salud psicológica y/o física. En cuanto al procedimiento de la información cuantitativa, se recuperaron datos sociodemográficos de la muestra retomada y los resultados obtenidos a través de la aplicación (IVAPT – Pando). Con fin de identificar, revisar y distinguir las acciones de mobbing más comunes en la población a investigar. Por lo tanto, la información cuantitativa y cualitativa, se recogió en un mismo momento.

De este modo, los autores que se revisaron para el desarrollo de la metodología planteada para este estudio fueron: Creswell y Creswell (2018) Hernández, Fernández y Baptista (2014), los cuales, permitieron conocer y adentrarnos al enfoque mixto. En la parte cualitativa se explica la fenomenología desde la mirada de Husserl (1982) Heidegger (2006)

asimismo, dicha parte se apoya de diferentes aristas de autores como: Creswell (2007) Creswell (s/f), Blasco y Pérez (2007) que exteriorizan en que consiste el enfoque cualitativo.

A medida que, se explicita el tipo de estudio y los instrumentos utilizados para realizar la recolección de datos, se muestra de forma detallada cómo fue el proceso para el análisis de resultados, así como también se describe como fue el proceso que siguió este estudio, desde su inicio hasta su conclusión.

3.1 Diseño mixto

La complejidad de los fenómenos sociales conduce a que se puedan utilizar múltiples métodos para estudiarlos, aquí, se pueden apoyar de los métodos mixtos para la investigación porque brindan datos ricos y sólidos, contribuyen a equilibrar limitaciones dentro del estudio y a mirarse desde diferentes aristas.

El diseño mixto implica la colección de datos cualitativos y cuantitativos, incluye métodos rigurosos, es decir, recopilación de datos, análisis e interpretación y a través del análisis se fusionan los datos y se explican. Estos procedimientos se incorporan a un diseño distinto de métodos mixtos que indican los procedimientos que se usaran en un estudio (Creswell y Creswell, 2018, p.307).

Se utilizan muchos términos diferentes para este enfoque, como integración, síntesis, métodos cuantitativos y cualitativos, multimétodo, investigación mixta o metodología mixta pero que escritos, como el Manual SAGE de Métodos Mixtos en las Ciencias Sociales y del comportamiento y *SAGE's Journal of Mixed Methods Research*, tienden a utilizar el término *métodos mixtos* (Bryman, 2006; Creswell, 2015; Tashakkori & peluche, 2010 en Creswell y Creswell, 2018, p. 307).

El enfoque mixto, entre otros aspectos, logra una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, produce datos más “ricos” y variados, potencializa la creatividad teórica, apoya con mayor solidez las inferencias científicas y permite una mejor “exploración y explotación” de los datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.537).

De acuerdo con los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) los diseños mixtos nos ofrecen ventajas como:

1. Lograr una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno. Nuestra percepción de éste resulta más integral, completa y holística (Newman *et al.*, 2002). Lieber y Weisner (2010) señalan que los métodos mixtos “capitalizan” la naturaleza complementaria de las aproximaciones cuantitativa y cualitativa. La primera representa los fenómenos mediante el uso de números y transformaciones de números, como variables numéricas y constantes, gráficas, funciones, fórmulas y modelos analíticos; mientras que la segunda a través de textos, narrativas, símbolos y elementos visuales.
2. Producir datos más “ricos” y variados mediante la multiplicidad de observaciones, ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos, contextos o ambientes y análisis (Todd, Nerlich y McKeown, 2004).
3. Potenciar la creatividad teórica por medio de suficientes procedimientos críticos de valoración (Clarke, 2004). Clarke señala que, sin alguno de estos elementos en la investigación, un estudio puede mostrar debilidades, tal como una fábrica que necesita de diseñadores, inventores y control de calidad.
4. Apoyar con mayor solidez las inferencias científicas, que si se emplean aisladamente (Feuer, Towne y Shavelson, 2002).
5. Permitir una mejor “exploración y explotación” de los datos (Todd, Nerlich y McKeown, 2004).
6. Posibilidad de tener mayor éxito al presentar resultados a una audiencia hostil. Por ejemplo, un dato estadístico puede ser más “aceptado” por investigadores cualitativos si se presenta con segmentos de entrevistas.
7. Desarrollar nuevas destrezas o competencias en materia de investigación, o bien reforzarlas (Brannen, 2008) (p.537).

Además, de las ventajas anteriores, (Lieber y Weisner, 2010, en Hernández et al, 2014), así como (Collins, Onwuegbuzie y Sutton, 2006, en Hernández et al, 2014) identificaron cuatro razonamientos para utilizar los métodos mixtos:

- a) Enriquecimiento de la muestra (al mezclar enfoques se mejora).
- b) Mayor fidelidad de los instrumentos de recolección de los datos (certificando que sean adecuados y útiles, así como que se mejoren las herramientas disponibles).

- c) Integridad del tratamiento o intervención (asegurando su confiabilidad).
- d) Optimizar significados (facilitando mayor perspectiva de los datos, consolidando interpretaciones y la utilidad de los descubrimientos).

Las relaciones interpersonales, la depresión, las crisis económicas, la religiosidad, el consumo, las enfermedades, el aprendizaje, los efectos de los medios de comunicación, los valores de los jóvenes, la pobreza y otros fenómenos, son tan complejos y diversos que el uso de un enfoque único, tanto cuantitativo como cualitativo, es insuficiente para lidiar con esta complejidad. Y aún cuestiones que se han abordado desde la perspectiva cuantitativa como los procesos astrofísicos o el ADN, a veces necesitan de discusiones entre expertos (narrativa) e inducción. Además, la investigación hoy en día requiere de un trabajo multidisciplinario, lo cual contribuye a que se realice en equipos integrados por personas con intereses y aproximaciones metodológicas diversas, que refuerza la necesidad de usar diseños multimodales (Creswell, 2013, en Hernández et al., 2014).

De manera que, “existen razones por las que el investigador elige los métodos mixtos debido a su fuerza de basarse en la investigación cualitativa y cuantitativa, minimizando las limitaciones de ambos enfoques” (Creswell y Creswell, 2018, p. 307).

Dentro de este orden de ideas, se utilizó un diseño de triangulación concurrente (DITRIAC). En palabras de Hernández, Fernández y Baptista (2014):

De manera simultánea se recolectan y analizan datos cuantitativos y cualitativos sobre el problema de investigación aproximadamente en el mismo tiempo. Durante la interpretación y la discusión se terminan de explicar las dos clases de resultados, y generalmente se efectúan comparaciones de las bases de datos. El diseño puede abarcar todo el proceso investigativo o solamente la parte de recolección, análisis e interpretación. Se tienen dos estudios que ocurren simultáneamente (métodos en paralelo) (p.557).

Por lo tanto, el diseño mixto será enriquecedor ya que proporcionará datos más creativos potenciando lo multidisciplinario en la investigación a realizar, además, de apoyar con solidez y compensación; por ende, una visión más integral y completa del fenómeno a estudiar *mobbing*, asimismo, una mayor capacidad explicativa mediante la recolección y el análisis de datos, abonará a una reducción de datos que pudieran generar incertidumbre al

momento de estudiar dicho fenómeno, a obtener nuevas perspectivas y si en algún momento se requiriera, permitirá extender nuestro rango de indagación para diferentes etapas del proceso de investigación y finalmente nos ayudará a expandir el conocimiento obtenido del otro.

Se plantea entonces, en la parte cualitativa, el uso de la fenomenología, que consiste en explicar la esencia de las cosas. Para Husserl (1982) fundador de la Escuela Fenomenológica, el concepto de hombre incluye la restauración de un sujeto racional, que no se basa en hechos, sino en la razón. Intenta revelar que las personas no son hechos mundanos, sino la subjetividad trascendental de la razón y la verdad (Correa, Campos, Carvajal y Rivas, 2013).

Por otro lado, Heidegger (2006) precisa que la fenomenología enfatiza en la ciencia de los fenómenos; ésta consiste en “permitir ver lo que se muestra, tal como se muestra y en cuanto se muestra por sí mismo” lo que resulta un fenómeno objetivo, por lo que es verdadero y científico al mismo tiempo (Trejo, 2013, p.99).

En resumidas cuentas, con base a lo que explican tanto Husserl como Heidegger “se define a la fenomenología como el estudio de los fenómenos (o experiencias) tal como se presentan y la manera en que se vive por las propias personas” (Trejo, 2013, p.99).

Creswell (s/f) señala que “un estudio fenomenológico describe el significado de las experiencias vividas por varios individuos acerca de un concepto o un fenómeno” (p.37).

El enfoque fenomenológico no parte del diseño de una teoría, sino del mundo conocido, con análisis descriptivos basados en la experiencia compartida. Recordemos que, la fenomenología permite el estudio del comportamiento más allá de lo observable y controlable; la fenomenología estudia la experiencia humana en situaciones específicas, intenta cuestionar la experiencia de la vida, el significado que los actores le asignan, una técnica utilizada en la investigación cualitativa (Correa, Campos, Carvajal et al., 2013).

En este orden de ideas, Blasco y Pérez (2007), exteriorizan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, extrayendo información que presenten los participantes. Por ende, se pueden utilizar herramientas como las entrevistas, historias de vida, imágenes, situaciones problemáticas y sus significados en la vida de las y los implicados.

Creswell (2007) menciona que:

Se lleva a cabo una investigación cualitativa en un entorno natural donde el investigador es un instrumento de recolección de datos, el cual recoge palabras o imágenes, las analiza inductivamente, se centra en el sentido de los participantes y describe un proceso manejando un lenguaje expresivo y persuasivo (p.13).

Proporciona una comprensión profunda de un fenómeno como es experimentado por varios individuos. El investigador analiza los datos reduciendo la información a declaraciones o cita y combina las declaraciones en temas (Creswell, 2007).

Permitirá una aproximación desde la perspectiva de los participantes sobre el fenómeno mobbing, teniendo en cuenta su marco referencial y, por último, pero no menos importante, el interés por conocer como los sujetos experimentan e interpretan el mundo social que constituyen en interacción con los otros y con su espacio, a su vez, una lectura general de la información y una delimitación de las condiciones naturales a las cuales nos enfrentemos en el proceso de investigación.

Otro aspecto relevante en la parte cualitativa es, la entrevista semiestructurada según Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2013):

Presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos. Al tratarse el estudio de una muestra conveniente no paramétrica, se realizó descripción textual de los datos (p.163). Además, se utilizó referencias de participantes iniciales para generar participantes adicionales, es decir, bola de nieve. “Detección de unidades muestrales a través de redes directas e indirectas del investigador y el objeto de estudio” (Baltar y Gorjup, 2012, p. 130). Ello nos dio a los participantes de las diez escuelas.

En la parte cuantitativa en palabras de Hernández, Fernández y Baptista (2014) “generalmente se orientan a explorar o describir conceptos o bien a relacionarlos o compararlos, y por eso deben incluirse. Cuando se vinculan conceptos o variables, el

lenguaje usado debe asociarse con una finalidad deductiva” (p.48). Por lo tanto, para dicho estudio fue relevante concatenar las entrevistas realizadas con la herramienta de medición (IVAPT-2015) Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo que brindó el aporte cuantitativo, asimismo, aspectos sociodemográficos que se decidieron retomar de la muestra de 21 participantes que aceptaron participar en dicha investigación.

Dicho cuestionario consta de 22 ítems que miden la presencia e intensidad de la violencia psicológica laboral presente a través de comportamientos o prácticas de la organización que sean habituales en el centro de trabajo y que afectan o pueden afectar a todo el personal que labora. La segunda dimensión refiere el acoso psicológico en el lugar de trabajo y comprueba la intencionalidad de esas conductas sobre una persona o grupo de personas, con el objetivo de causar daño.

El Inventario fue elaborado por el Dr. Manuel Pando en México, con el fin de disponer de un instrumento que permitiera generar diagnósticos más certeros de la presencia o ausencia de acoso psicológico en el trabajo. El instrumento se compone de 22 reactivos (ítems) que cubren un amplio espectro posible de conductas, comportamientos, prácticas, considerados como expresiones de violencia laboral. Incluye además preguntas sobre quiénes son los (as) causantes de las situaciones señaladas en los reactivos (ítems): superiores, compañeros o subordinados, lo que permite determinar si el acoso es descendente, ascendente u horizontal. Este instrumento fue validado con anterioridad en el país en los años 2008 y 2010.

La primera validación fue realizada por Felipe Macía Sepúlveda con base a una muestra de 48 trabajadores, profesionales y no profesionales, que se desempeñaban en dos centros de atención primaria en salud de la Región Metropolitana. La segunda fue realizada por un equipo integrado por Cristina González, Paula Pincheira y Emilio Moyano-Díaz, en base a una muestra de 150 funcionarios adscritos a instituciones de orden y seguridad en la Región del Maule. Este instrumento ha sido validado en México, España, y aplicado en Colombia, Cuba, Chile, Bolivia, Ecuador, Japón, Costa Rica, entre otros países (IVAPT-Pando, 2015).

Estudios previos realizados (Pando, Aranda, Aldrete y Reynaga, en prensa) con instrumentos como el LIPT-60 muestran una prevalencia excesiva (79.7%) como para poder calificarse realmente como acoso laboral, lo que ha obligado a reconsiderar la utilidad de tal instrumento; toda vez que es indudable que aquella persona a la que se quiera dañar o alejar de la organización sufrirá comportamientos agresivos más frecuentes e intensos que el resto de sus compañeros de trabajo, se juzgaron como víctimas de acoso psicológico (acoso laboral) a quienes se ubicaran en el cuartil superior en la frecuencia de comportamientos violentos percibidos, quienes representaron apenas 2.8%. Cualquiera que sea la situación que se derive de esos estudios, es una necesidad apremiante el contar con instrumentos válidos y adecuados para discriminar entre la violencia psicológica en el lugar de trabajo y el acoso laboral o psicológico como una forma específica y altamente destructiva de violencia psicológica. Una adecuada evaluación será el primer paso para establecer normas que eviten los problemas de acoso laboral y violencia psicológica en los trabajadores, así como otras de las llamadas “patologías emergentes”, lo cual constituye ya un reclamo en diversos países (Pando, Arana, Preciado, Franco y Salazar, 2006).

La alta prevalencia de comportamientos violentos encontrada (de 25 a 79%) condujo a considerar, como poco probable que en una organización laboral se desee la destrucción psicológica o la salida de la organización de entre una y tres cuartas partes del personal existente; por ende, era necesario revisar los constructos del instrumento (LIPT-60) porque no satisfacen los criterios para determinar confiablemente el acoso laboral (Pando et al., 2006).

Para determinar mobbing o acoso laboral se requieren tres elementos mínimos: la presencia de comportamientos violentos de una o varias personas sobre otra(s); que estos comportamientos se presenten de manera continua durante cierto tiempo, y que “exista la intencionalidad de aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización” o de dañar deliberadamente a la persona (Pando et al., 2006).

A partir de lo anterior, surge la necesidad de elaborar un instrumento capaz de evaluar el acoso laboral, diferenciándolo de la violencia psicológica en general, dentro del ámbito laboral. Para esta fase se desarrolló un listado de ítems que representaran los indicadores más

adecuados de la violencia y acoso psicológico en el trabajo de manera diferencial, mismos que fueron revisados por sujetos voluntarios y por un grupo internacional de expertos (Pando et al., 2006).

Podríamos resumir a continuación que, el Dr. Pando revisó el instrumento (LIPT- 60) el cual, le permitió confirmar las dos primeras condiciones del acoso laboral, sin embargo, el instrumento no era capaz de determinar la intencionalidad de la agresión, por ello, realiza un nuevo instrumento (IVAPT) con la finalidad de diferenciar la violencia psicológica general de lo que es específicamente el acoso. Dicho instrumento mide si existe violencia psicológica en el trabajo, la intensidad de la violencia psicológica y cuanta de esa violencia psicológica es acoso. Por lo tanto, se considera pertinente para la presente investigación, utilizar el instrumento (IVAPT- Pando, 2015, consultar apartado de anexos) toda vez que se busca conocer las acciones de mobbing recurrentes en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro, recordando que no toda violencia psicológica es mobbing; el mobbing requiere una continuidad, mientras que para que exista violencia en el trabajo, basta con un solo episodio.

Pasando a otro aspecto fundamental, la ética en la investigación, siendo un código implícito que debe tener un investigador, ya que mejora el conocimiento científico y optimiza las condiciones de toda aquella sociedad que se va estudiar. Como expresa el autor Hall (2017):

En investigaciones sociales, es conveniente que las instituciones que patrocinan tales estudios promulguen criterios básicos de la ética de investigación social, con especial énfasis en: consentimiento informado de los participantes, guardar la confidencialidad de la información y procurar la justicia y el bienestar social (p.9).

En esta idea, es necesario, tener presente los límites de la objetividad científica y saber la responsabilidad ética del investigador hacia el otro, son líneas que se deben utilizar dentro de una investigación para obtener la información oportuna derivado a la precisa construcción del diseño metodológico. Por tanto, a todos los participantes se les explicó de manera precisa y detallada los fines científicos de la presente investigación, a su vez, se compartió el consentimiento informado de manera escrita y verbal, además, de explicitar su libertad de no continuar con el estudio.

A continuación, se muestra la estrategia de aproximación del presente estudio, se muestra a resumidas cuentas el planteamiento del problema de la presente investigación, las dimensiones y observables, el nivel descriptivo y la estrategia metodológica que permitió explorar el fenómeno.

Cuadro 1. Estrategia de aproximación

a) Planteamiento del problema de investigación.	b) Dimensiones y observables (indicadores) se derivan del campo problemático de la columna a) Nivel descriptivo.	c) Estrategia metodológica para explorar el problema.
<p>1. Hecho social que estudia campo problemático</p> <p>2. Preguntas de investigación:</p> <p>General</p> <p>1. ¿Cuáles son las acciones de mobbing en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro?</p> <p>Específicas</p> <p>1. ¿Cuáles son las acciones más comunes de mobbing en docentes de diez escuelas</p>	<p>Una dimensión se traduce o descompone en indicadores (observable)</p> <ul style="list-style-type: none"> •mobbing •Educación básica nivel primaria (sector privado) <p>D1: Clase Social: profesión (pedagogía, psicología educativa, clínica o general, intervención educativa, educación básica o bien de acuerdo al perfil de profesiones SEP.) Universidad de egreso (Normal del Estado, UAQ, UPN, institución privada o bien alguna foránea) ingreso económico, prestaciones o bien</p>	<p>1. Tipo de Enfoque: Diseño mixto exploratorio de alcance descriptivo.</p> <p>Parte cualitativa abordada desde la fenomenología y cuantitativo se recuperaron datos sociodemográficos de la muestra retomada y los resultados arrojados por la aplicación IVAPT- Pando todo lo que fue significativo en este sentido.</p> <p>Un estudio de método DITRIAC ya que la información cuantitativa y cualitativa, se recogió en un mismo momento.</p>

<p>primarias privadas en el municipio de Querétaro?</p> <p>2. ¿Qué efectos causa el fenómeno mobbing en la salud física-psicológica en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro?</p>	<p>ineficiencia en las prestaciones de ley, lugar de procedencia (municipios de Querétaro o bien de alguna otra entidad federativa), estado civil, número de hijos (edad, si son estudiantes a nivel básico primaria de la institución donde labora madre o padre) y lugar de residencia entre otras.</p> <p>D2: Experiencia de clase social: las dificultades con los recursos, la disciplina en el aula, los conflictos y la ambigüedad en el rol, la sobrecarga de trabajo (jornada extendida), el bajo reconocimiento profesional y la interrelación con los otros maestros. Las demandas de trabajo, multiplicidad de tareas, responsabilidades con el alumnado, la relación con los padres, relación con directivos y antigüedad laboral como docentes titulares.</p> <p>D3: El incremento progresivo de este fenómeno (mobbing)</p>	<p>2. Instrumento acorde a cada una de las dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista semiestructurada a docentes titulares de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro. • Cuestionario (IVAPT-Pando, 2015).
<p><i>Objetivos:</i></p> <p>General:</p> <p>Identificar las acciones de mobbing más recurrentes en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro.</p> <p>Específicos:</p> <p>1. Nombrar las acciones de mobbing más comunes en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro.</p>		

<p>2. Identificar los posibles daños a la salud física y/o psicológica que presentan docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro, debido a ser víctimas de mobbing.</p> <p>3. Seleccionar los tipos de mobbing más frecuentes en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro, con base a la tipología (Soto, 2013).</p>	<p>en la actualidad, plantea la necesidad de realizar más estudios científicos, estos riesgos psicosociales emergentes se constituyen en uno de los principales desafíos de la administración estratégica del personal, la salud ocupacional, la calidad de vida y la responsabilidad social empresarial.</p>	
<p>1) Núcleo de Actores Sociales participantes:</p> <p>a) Diez instituciones privadas</p> <p>b) Docentes titulares, de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro.</p>	<p>C. 2) Fases del trabajo en campo cronograma o ruta crítica: por tipo de informante, por región, por tiempos delimitados por la realidad de estudio (agenda semanal de trabajo de campo)</p> <p>a) Se perfeccionaron instrumentos</p> <p>b) Se gestionó con docentes y posibles directivos.</p> <p>c) Semanalmente se revisaron estrategias y tiempos para desarrollar el trabajo en campo (procedente a la pandemia pudieran existir cambios).</p> <p>d) Finalmente, se efectuó propiamente el</p>	

	trabajo en campo.
--	-------------------

Fuente: elaboración propia.

Por consiguiente, la presente investigación fue un estudio mixto, exploratorio, de alcance descriptivo; un estudio cuantitativo en el que se recuperaron todos datos sociodemográficos de la población en este estudio: edad, género, escolaridad, estado civil, formación profesional, institución para la cual trabaja al momento de realizar el estudio, antigüedad como docente titular, grupo que atiende, grado, etc.; más la aplicación individual del (IVAPT- Pando, 2015) por ende, la información cuantitativa y cualitativa se recogió en un mismo momento.

De modo que, la realización del estudio se llevó de la siguiente manera, se hizo un calendario de actividades para efectuar las entrevistas por llamada telefónica derivado a la pandemia COVID-19, el cual, abarcó del mes de febrero al mes de mayo de 2021. Se gestionó con docentes, lo que permitió enviarles una breve presentación por medio de WhatsApp donde se manifestó el motivo del mensaje aludiendo que era para una investigación con fines científicos, cabe destacar que ningún participante dijo que no, al contrario, se mostraron interesados y con gusto en participar y colaborar para dicha investigación. Asimismo, algunos de los participantes otorgaron contactos de compañeros de la misma escuela o de otra. De ahí, se programaba una llamada telefónica para ser más precisa, puntual en la información, reiterar aspectos éticos de la investigación manifestándoles que en cualquier momento sus datos se salvaguardan como: su nombre, la escuela para la cual laboran o laboraron o bien datos que son sensibles y por ética no serán divulgados. Dada a la saturación de datos se logró que, simultáneamente, se fueran dando las entrevistas hasta lograr las diez escuelas a estudiar “nuestro universo- muestra” con un total de 21 participantes, 20 mujeres y 1 varón, refiere a un 95.24% mujeres y 4.76% varones. En todo momento se respetó el distanciamiento social. Cabe señalar que, de acuerdo a los datos que proporciona USEBEQ, 2022, el municipio de Querétaro cuenta con 138 escuelas primarias privadas.

Con respecto a las 21 entrevistas, fueron grabadas y transcritas. Cabe destacar que, se envió por correo electrónico el consentimiento informado, sin embargo, los participantes

manifestaron que no contaban con su firma digital y no tenían el conocimiento para realizarla y el tiempo. Por lo tanto, se hizo consentimiento verbal, mismo que se encuentra en cada una de las grabaciones. Se utilizó la aplicación *grabadora de voz fácil*, la cual, se instaló en un celular, además, la aplicación Zoom y llamada telefónica. El procedimiento consistió: después de tener contacto por WhatsApp y llamada telefónica, obtener un encuentro por vía Zoom para una presentación más acorde y realizar la entrevista, si la conexión de internet era inestable se migraba a la llamada telefónica, siempre con el consentimiento de los participantes. Las entrevistas tuvieron una duración mínima de 50 minutos y una máxima de 2 h. con 45 minutos. Terminada la entrevista se aplicaba el cuestionario IVAPT- Pando (2015). En relación con las transcripciones se utilizó la guía de entrevista para hacer el vaciado de la información y quedara en orden con base a la entrevista y la grabación. La transcripción se hizo una por una y se extendía con base a la duración de cada entrevista con promedio mínimo de 2 h. y un máximo de 5 h.

En relación con los instrumentos se realizó una entrevista semiestructurada de elaboración propia, conformada por seis apartados, el primer apartado, recabó información básica, aspectos sociodemográficos como: edad, género, grado académico, estado civil, institución para la cual trabajan o trabajaron al momento de realizar el estudio, antigüedad como docente titular, grupos y grados que atiende, etc. El segundo apartado, información sobre la institución, características de la institución como: salario, prestaciones y peculiaridades propias de las escuelas. El tercer apartado, experiencia laboral, los participantes exteriorizaron su experiencia en la escuela, para la cual laboran o laboraban y percances en su área de trabajo. El cuarto apartado, aspectos sobre su salud física y/o psicológica, los participantes expresaron si padecieron alguna enfermedad a causa de su labor docente dentro de la institución para la cual laboran o laboraron y profundizaban toda vez a la ingesta de algún medicamento o bien alguna enfermedad derivada de su experiencia con el fenómeno. El quinto apartado, comunicación dentro de la institución, se ahondó en la relación con sus pares o superiores. El sexto apartado, conocimiento del fenómeno mobbing, a los participantes se les preguntó si conocían este fenómeno o bien la palabra, si con sus vivencias habían padecido algo similar, si conocían a otras personas que quizá lo hayan sufrido en su entorno laboral, toda vez que tenían el conocimiento de dicho fenómeno (se les

explicó de manera breve pero puntual en la presentación inicial). Sobre la entrevista semiestructurada, en un primer momento se aplicaron dos entrevistas, las cuales, no funcionaron lo que derivó a realizar una tercera entrevista semiestructurada que permitió profundizar en el fenómeno a estudiar. Dicha entrevista se sometió a revisión por tres personas expertas en metodología y en manejo en herramientas.

Cuestionario (IVAPT- Pando, 2015) como primeramente se manifestó es un cuestionario con 22 ítems, cada ítem mide si es violencia general o bien si se trata de mobbing, en palabras del Dr. Pando (2015) recordando que no toda violencia psicológica es mobbing; el mobbing requiere una continuidad, mientras que para que exista violencia en el trabajo, basta con un solo episodio. Este cuestionario se aplicó una vez que se finalizaba la entrevista semiestructurada, se pidió a los participantes tuvieran un cuaderno, lápiz o pluma, solo para que anotaran las respuestas, se dieron las indicaciones y si existía una duda se explicaba de una manera más familiar. Cabe destacar, que dicho cuestionario no se mandó por correo electrónico a los participantes, se tuvo contacto con el Dr. Pando, quien lo facilitó y otorgó su consentimiento, solo para uso científico sin otro tipo de divulgación.

Lo que evidencia las consideraciones éticas que se llevaron en esta investigación y de acuerdo con Hall (2017) es relevante el consentimiento informado, de modo que, se utilizó para fines de este estudio el Consentimiento Informado para Investigación Científica de la Maestría en Estudios Multidisciplinarios Sobre el Trabajo, en el momento que los participantes aceptaban participar se les hacía lectura de este consentimiento y dadas las condiciones, quedó en la grabación de cada entrevista, además, se envió por correo electrónico a cada participante. Dicho documento, expone los datos del estudiante, director (a) de tesis, codirector (a) de tesis y el título de la investigación, a su vez, se exterioriza el objetivo de la investigación, como se realizarían las entrevistas, fue relevante mencionar que, debido a la *pandemia COVID-19* el distanciamiento social se respetaría en todo momento, por lo tanto, se utilizaron herramientas tecnológicas, asimismo, se les entregó un reporte de resultados si así lo desearan. Se enfatizó sobre la confidencialidad, toda información que proporcionaron durante las entrevistas fue exclusivamente utilizada para fines de la presente investigación, salvaguardando siempre sus datos personales para así concluir con la

aceptación de los participantes. En todo momento se respetó el tiempo y espacio que los participantes brindaron para efectuar la entrevista y cuestionario, en ningún momento se canceló una entrevista o se cambió de día, se manejó agenda para evitar una mala organización y siempre adaptarse a los participantes.

Por otra parte, en cuanto al procedimiento de la información cuantitativa, se utilizó Excel, se hizo la interpretación del cuestionario (IVAPT- Pando, 2015) que mostró datos valiosos, permitieron comparar la información de las entrevistas realizadas. Ahora bien, para la información cualitativa obtenida de la entrevista semiestructurada, en un primer momento, se tuvo contemplado el Atlas Ti, sin embargo, por una mala instalación de dicha herramienta el análisis se realizó de manera artesanal, subrayando las entrevistas de manera manual, utilizando diferentes colores, posterior, se realizaron en Word matrices para codificar la información que permitieron dar significado a palabras claves dichas por los participantes, por ende la realización de familias con base a los autores revisados y así obtener esquemas pertinentes para mostrar cada categoría que arrojó dicho análisis.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para fines de este estudio se muestra, en primer lugar, los resultados cuantitativos que se obtuvieron de la interpretación del cuestionario (IVAPT- Pando 2015) el cual, se aplicó a cada uno de los participantes una vez terminada su entrevista, a su vez, se presentan datos sociodemográficos de la población muestra a estudiar que abonan la parte cuantitativa de la presente investigación, dicha información se expone mediante gráficas para una mejor comprensión. En segundo lugar, se presentan los resultados cualitativos que se obtuvieron de la revisión de cada una de las entrevistas, los cuales, se ostentarán por medio de esquemas que revelan categorías para un mayor entendimiento y así finalizar con la discusión y análisis de dicho estudio.

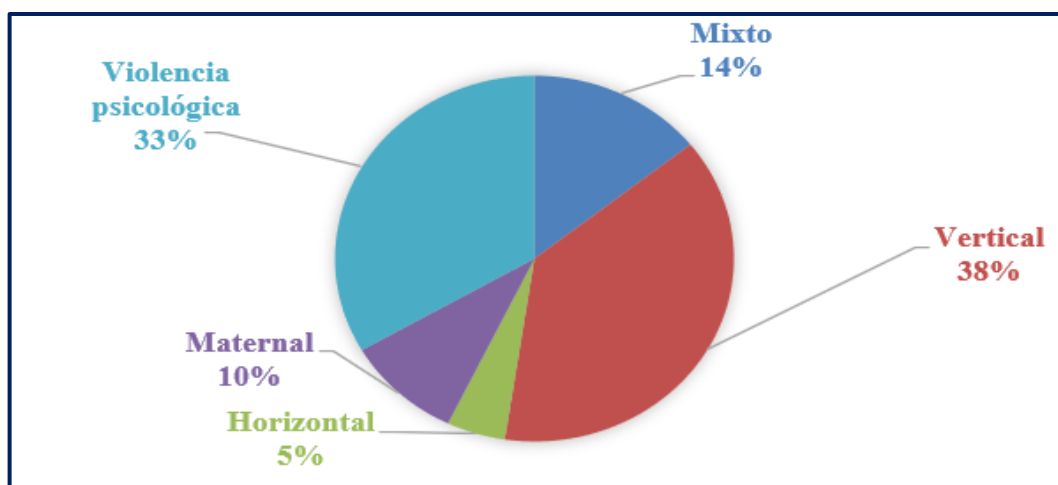
4.1 Descripción sociodemográfica de la población estudiada

Como anteriormente se manifestó el cuestionario (IVAPT- Pando, 2015) nos permite distinguir la violencia psicológica en el trabajo en general, la intensidad de ésta y el fenómeno mobbing que existe en los lugares de trabajo, lo cual, fue revelador y valioso para la presente

investigación, porque ayudó a confirmar lo que los 21 participantes mencionaron en su entrevista, además, nos permitió corroborar que aquellas personas que no padecen mobbing en su lugar de trabajo, lamentablemente, se encuentran en diez diferentes instituciones educativas que demuestran una violencia psicológica en el trabajo en general, con una intensidad mediana, sin embargo, dado a que estos fenómenos tienden a incrementar por sus complejas características que son difíciles de mitigar pero no imposibles de prevenir, dicha intensidad puede verse incrementada, en un período corto que necesitará nuevamente de un estudio pertinente, de manera que con la presente investigación se demuestra y se visibiliza que existen instituciones violentas e inseguras donde se encuentran docentes desempeñando su labor en condiciones desfavorables que merman su actividad como docentes, su desempeño, su integridad, su salud y llegando a esferas privadas de su vida. Por consiguiente, se muestran la gráfica 2 que arrojó el cuestionario (IVAPT- Pando, 2015) donde se puede observar el porcentaje de los distintos tipos de mobbing que fueron considerados pertinentes para el estudio y la violencia psicológica en el trabajo en general que viven los docentes en las instituciones donde laboraron o laboran. A medida que, el gráfico 3 mostrará la intensidad de la violencia general en las instituciones donde se desempeñan algunos de los 21 participantes que no presentan el fenómeno mobbing y que colaboraron para el presente estudio.

De los 21 participantes, 8 de ellos presentaron mobbing vertical que corresponde el 38%, 1 participante con mobbing horizontal representa el 5%, 3 participantes con mobbing mixto representa el 15%, 2 participantes con mobbing maternal representa el 10% y por último 7 participantes que presentan violencia psicológica en el lugar de trabajo con un 33%. Así se tiene un total de 14 víctimas de distintos tipos de mobbing y 6 pasivos y un activo.

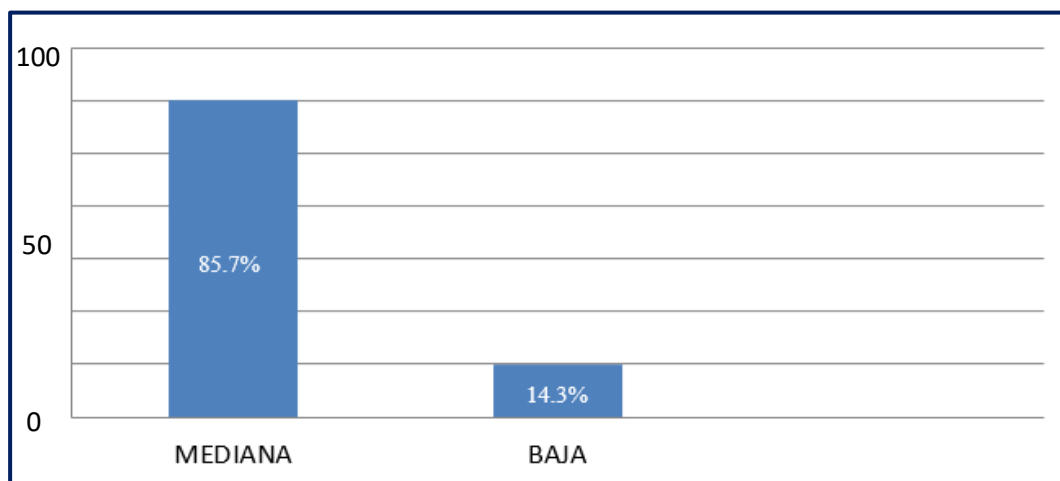
Gráfica 2. Resultados IVAPT- PANDO



Fuente: elaboración propia con base a trabajo de campo.

La gráfica 3 muestra la intensidad de la violencia psicológica en el trabajo en general, encontrando a los participantes que no son víctimas propias de mobbing, sin embargo, al trabajar para alguna de estas diez instituciones educativas, fueron testigos de gritos, amenazas, etc., no hacia su persona sino en general dentro de la institución, recordando en palabras de Pando (2015) *para exista violencia psicológica en el trabajo basta con un solo episodio* a diferencia del fenómeno mobbing que tiene que ser repetitivo, constante, continuo y recurrente hacia un solo trabajador o varios que pertenezcan a la misma institución, sin embargo, en esta investigación y en las investigaciones revisadas, se deja claro que siempre existirán cómplices pasivos o activos dentro del fenómeno. Por tanto, de estos participantes que no presentan mobbing, 6 con el 85.7% tiene una intensidad mediana de violencia psicológica y solo 1 con un 14.3 % cuenta con una intensidad baja de violencia psicológica en el trabajo en general.

Gráfica 3. Intensidad violencia psicológica en el trabajo en general

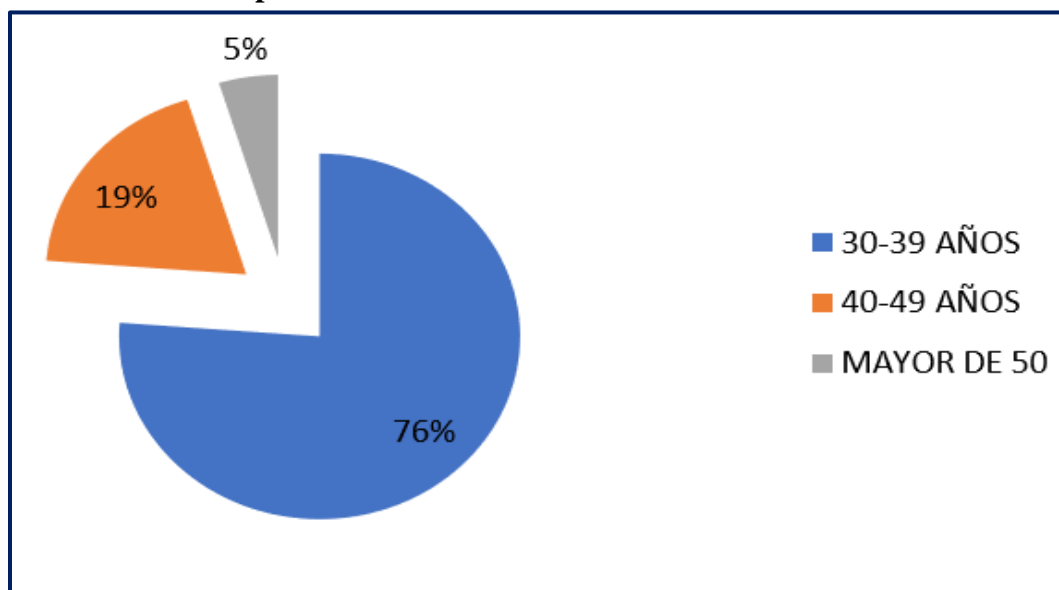


Fuente: elaboración propia con base a trabajo de campo.

A continuación, se presentarán datos sociodemográficos de la población muestra de 21 participantes pertenecientes a diez escuelas del sector privado en el municipio de Querétaro.

En la gráfica 4 muestra la edad en la población que participó, de modo que, el 76% corresponde a participantes de 30 a 39 años, el 19% se encuentra en un rango de 40 a 49 años y el 5% mayor de 50 años, teniendo la media de 36 años en los participantes.

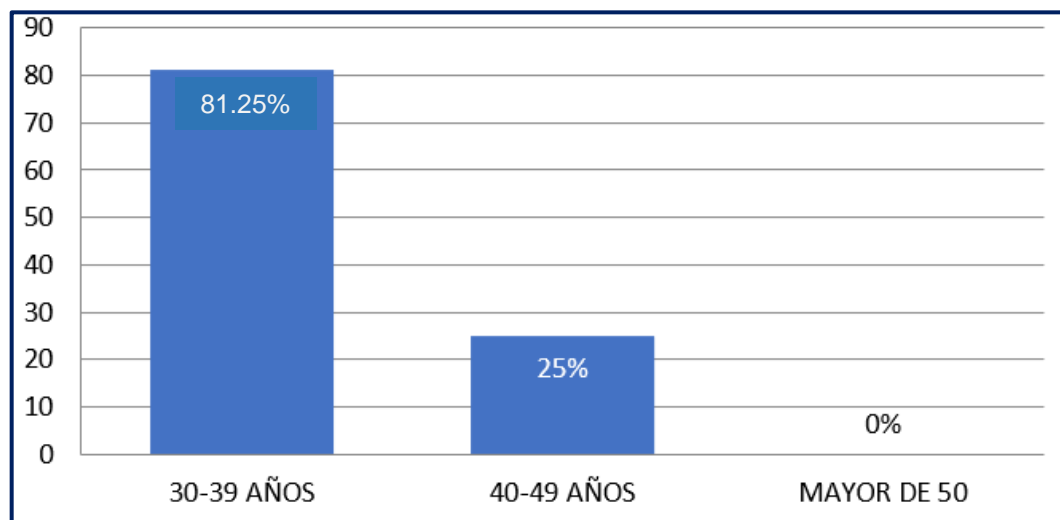
Gráfica 4. Edad en la población



Fuente: elaboración propia con base a trabajo de campo.

La gráfica 5 muestra la relación edad con el fenómeno mobbing, los participantes que se encuentran en un rango de edad de 30 a 39 años fueron los que padecieron más acciones de mobbing en su lugar de trabajo con base a este estudio, teniendo un 81.25% a diferencia de los que tienen un rango mayor de edad 40 a 49 con un 25% datos que corresponden a las 14 participantes víctimas de acciones propias de mobbing. Estos datos revelan que las participantes más jóvenes son propensas a padecer más acciones de mobbing debido a que las participantes con mayor edad, en primer lugar, tienen más tiempo en las instituciones y, en segundo lugar, más experiencia en cómo manejar situaciones adversas que se pueden presentar en su lugar de trabajo. Datos semejantes y que refuerzan esta investigación se encontraron con la investigadora Hirigoyen (2001) los trabajadores jóvenes son víctimas de la violencia que se da frente a todos, es decir, suceden de manera más clara y abierta.

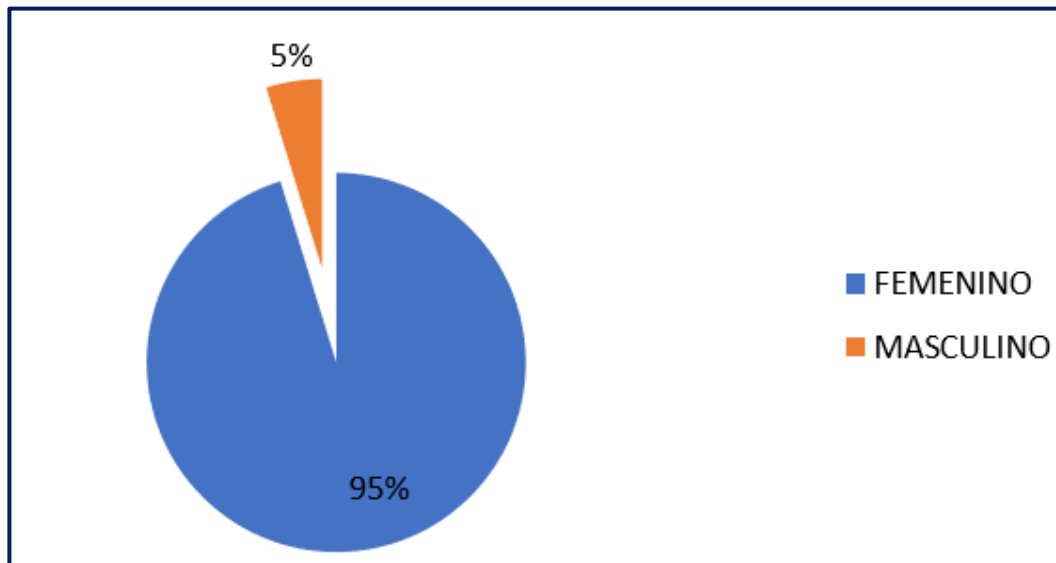
Gráfica 5. Víctimas de mobbing por edad



Fuente: elaboración propia con base a trabajo de campo.

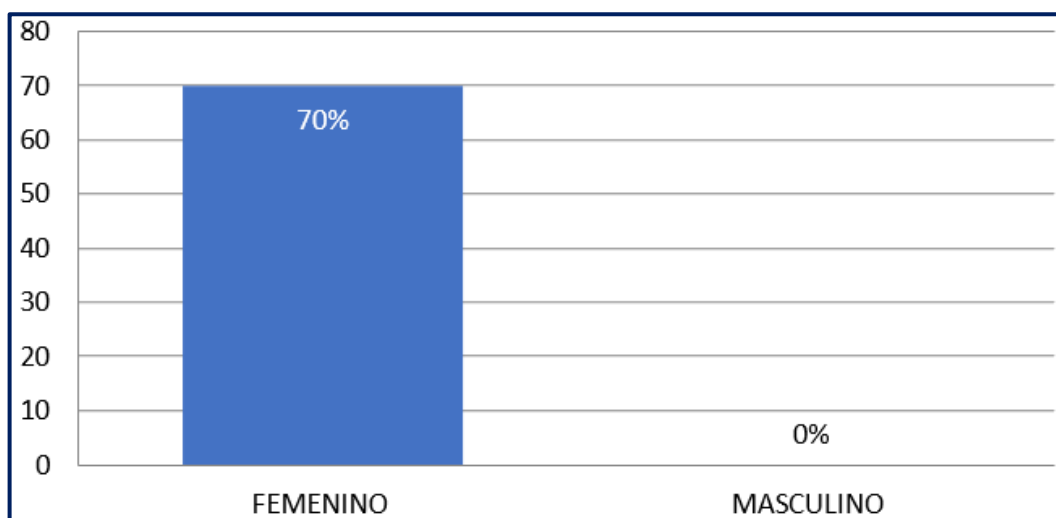
Nos encontramos frente a un área feminizada donde la mayor población de docentes titulares y en plantilla oficial de las instituciones privadas predominan las mujeres y los varones por lo general se encuentran en la plantilla extracurricular.

La gráfica 6 se muestra que el 95% de la población es género femenino y solo el 5% corresponde al género masculino. A resumidas cuentas de los 21 participantes 20 fueron mujeres y solo se contó con la participación de un varón en dicha investigación.

Gráfica 6. Género

Fuente: elaboración propia con base al trabajo de campo.

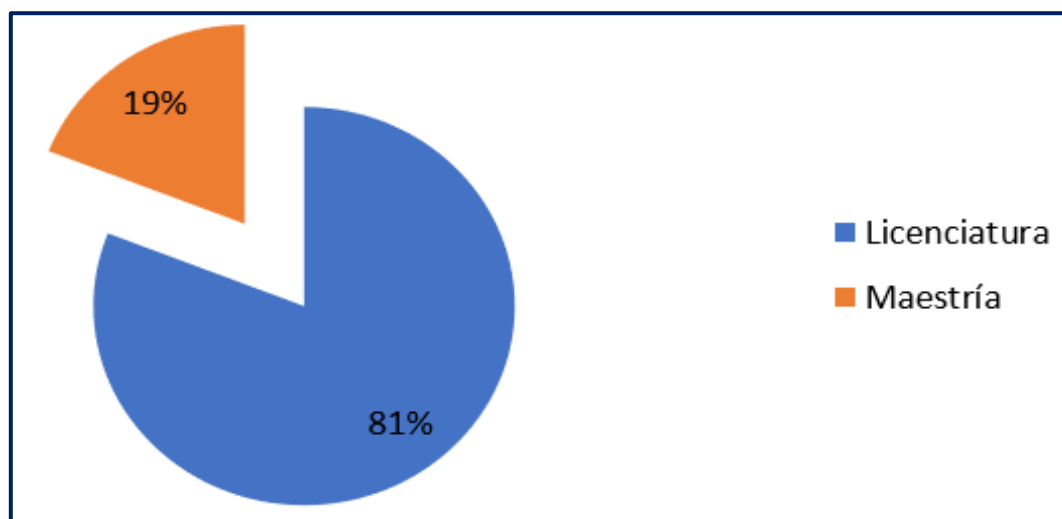
La gráfica 7 muestra las víctimas del fenómeno mobbing en su lugar de trabajo el 70% corresponde al género femenino y teniendo un 0% el género masculino. Se corrobora lo que Leymann (1996) señaló no hay una distinción de género, las mujeres son agredidas por otras mujeres.

Gráfica 7. Víctimas de mobbing por género

Fuente: elaboración propia con base a trabajo de campo.

La gráfica 8 muestra el grado académico de nuestros participantes el 19% cuenta con maestría en educación y el 81% con licenciatura referente al ámbito educativo.

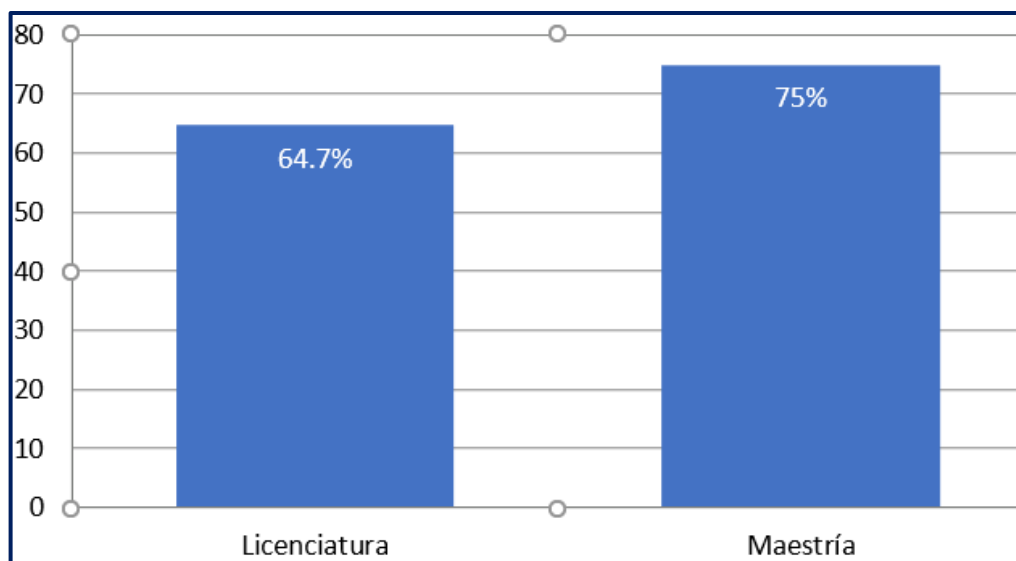
Gráfica 8. Grado académico



Fuente: elaboración propia con base a trabajo de campo

La gráfica 9 se muestra el fenómeno por grado académico, un 75% corresponde a los participantes con maestría que presentan acciones propias de mobbing y de los participantes con licenciatura el 64.7% padecen acciones referentes al fenómeno. Es decir, de los 4 participantes con maestría 3 padecen mobbing y de los 17 participantes con licenciatura 11 padecen mobbing.

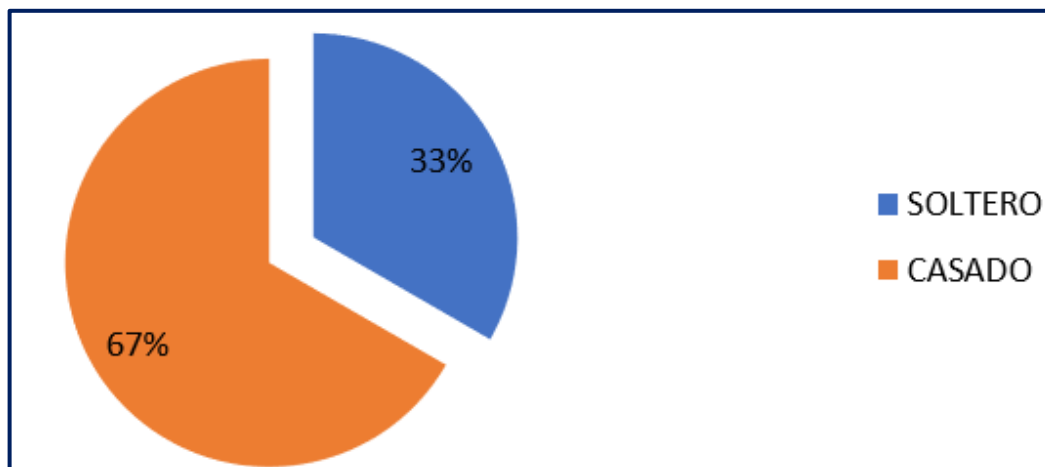
Gráfica 9. Víctimas de mobbing por grado académico



Fuente: elaboración propia con base a trabajo de campo.

La gráfica 10 muestra el estado civil de los 21 participantes en dicho estudio, el 33% su estado civil es soltero y 67% es casado.

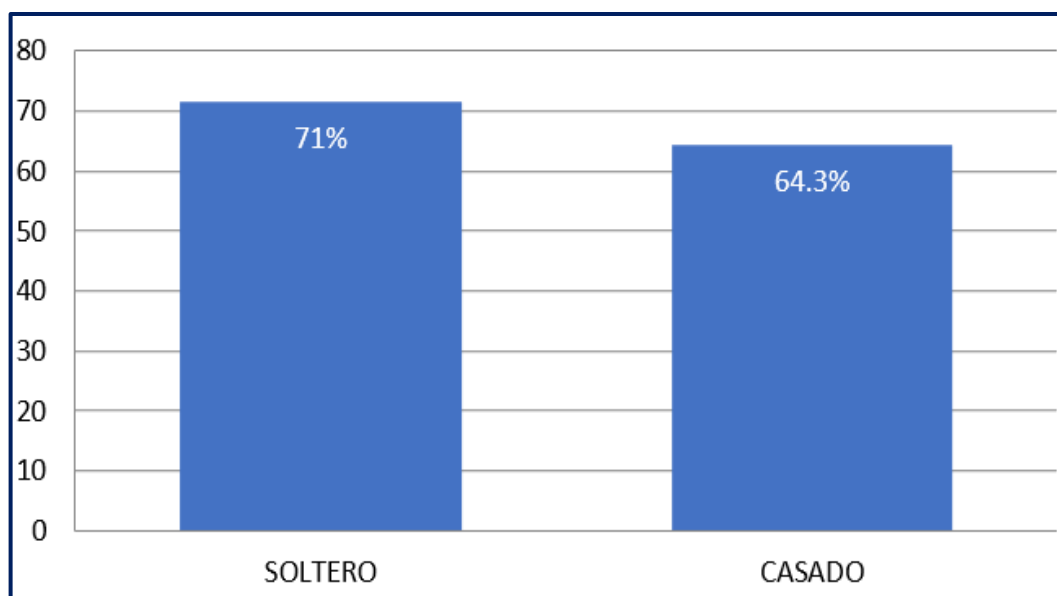
Gráfica 10. Estado civil



Fuente: elaboración propia con base a trabajo de campo.

La gráfica 11 muestra que de las 14 víctimas de mobbing, las docentes solteras padecen relativamente más acciones con un 71% a las docentes casadas con un 64.3%.

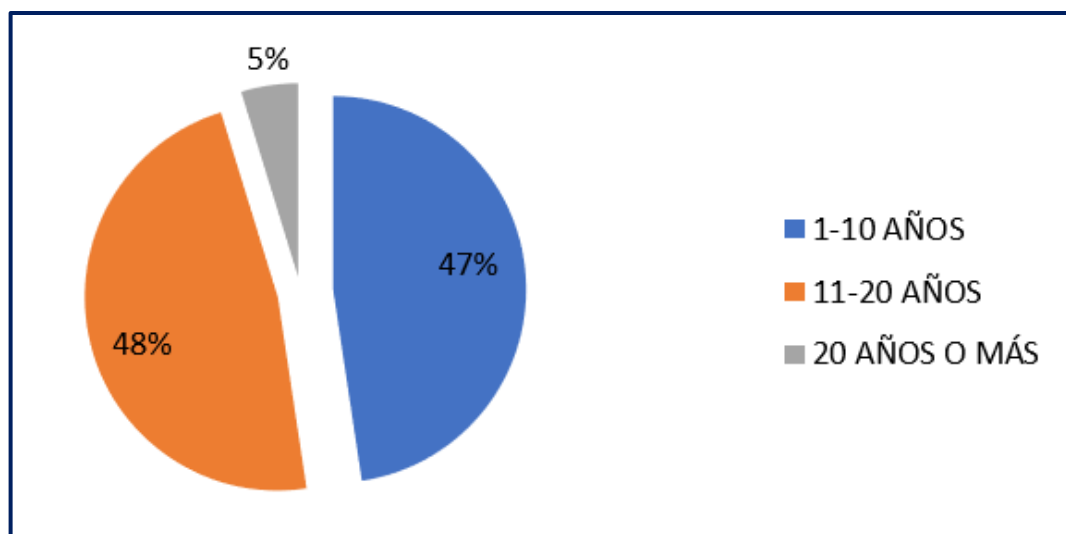
Gráfica 11. Víctimas de mobbing por estado civil



Fuente: elaboración propia con base a trabajo de campo.

La gráfica 12 se muestran los años de experiencia docente, la menor población se encuentra con más de 20 años, lo que representa el 5% de nuestra población, el 48% tiene de 11 a 20 años de experiencia y el 47% de 1 a 10 años ejerciendo su práctica docente.

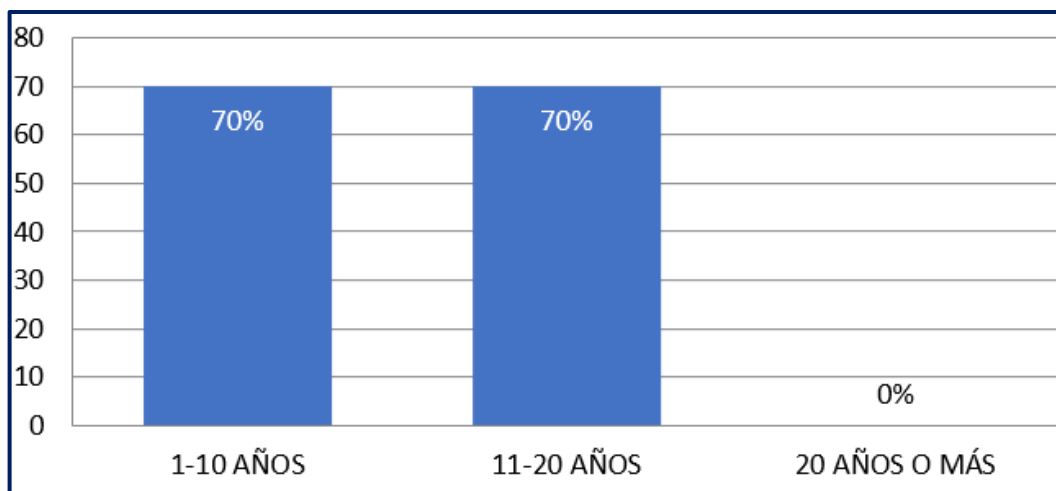
Gráfica 12. Años de experiencia docente



Fuente: elaboración propia con base al trabajo de campo.

La gráfica 13 muestra a las 14 víctimas de mobbing con base a los años de experiencia teniendo de 1 a 10 años un 70%, que sufrieron el fenómeno, de 11 a 20 años, otro 70% que padeció mobbing, mientras en el rango de 20 años a más no presentaron acciones propias del fenómeno, lo que arroja el 0%.

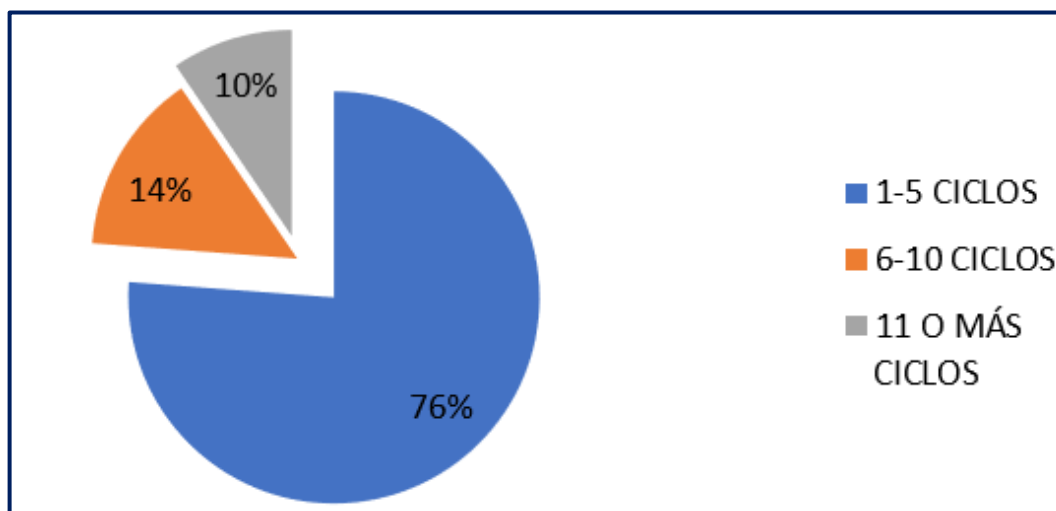
Gráfica 13. Víctimas de mobbing con base a su experiencia docente



Fuente: elaboración propia con base al trabajo de campo.

La gráfica 14 muestra la antigüedad de los docentes en las instituciones, es decir, los ciclos escolares que los participantes prestaron su servicio, el 76% representa de 1 a 5 ciclos escolares, el 14% de 6 a 10 ciclos y 10% de 11 o más ciclos escolares.

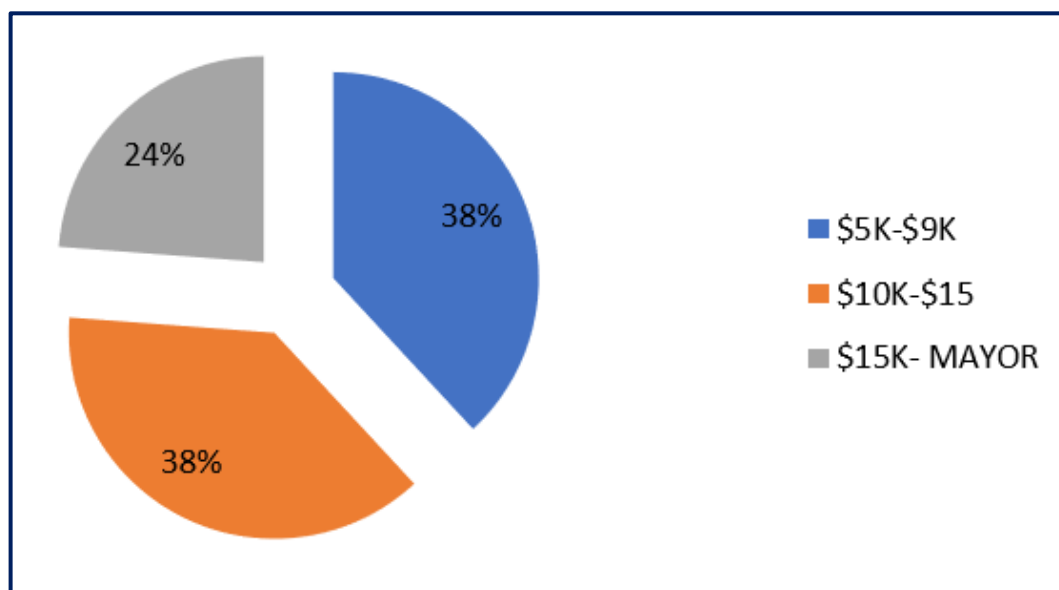
Gráfica 14. Antigüedad en la institución



Fuente: elaboración propia con base al trabajo de campo.

La gráfica 15 muestra el salario que perciben o percibieron los 21 participantes, en donde el 38% oscila entre los \$5,000 a \$9,000 MXN de igual forma un 38% su salario es \$10,000 a \$15,000 MXN y solo un 24% manifestó tener un salario mayor de \$15,000 MXN.

Gráfica 15. Ingreso salarial al mes



Fuente: elaboración propia con base al trabajo de campo.

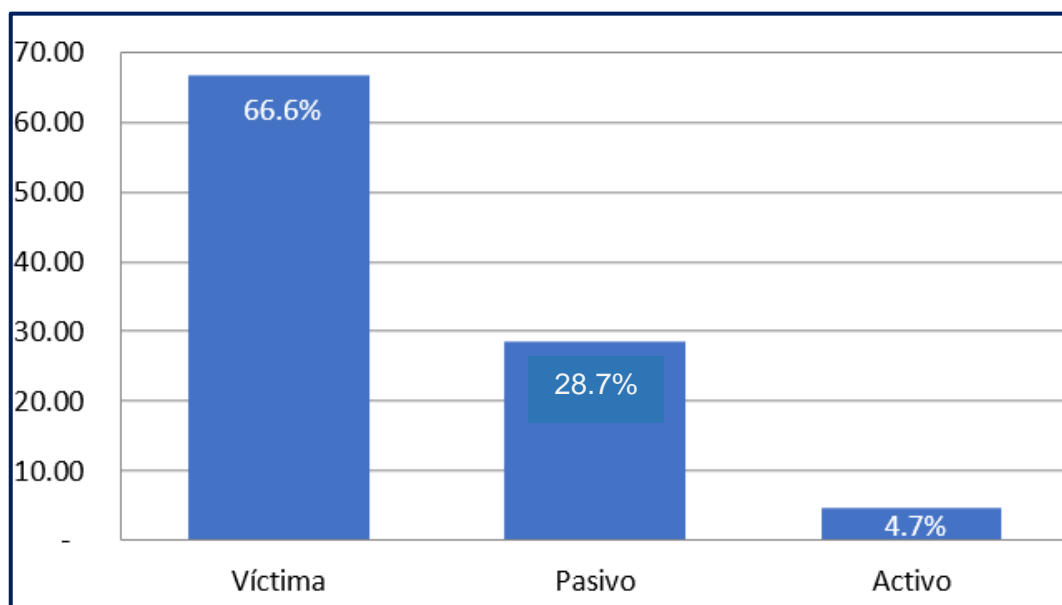
Por lo tanto, se concluye la exposición de gráficos que se consideraron relevantes para dicho estudio en la parte cuantitativa, mostrando los resultados del cuestionario (IVAPT-Pando, 2015), asimismo, los datos sociodemográficos de la población que aceptó participar. A continuación, se expondrán los resultados cualitativos que se consideraron fundamentales para la presente investigación.

4.2 Resultados cualitativos

En este apartado se presentan los resultados cualitativos que se obtuvieron de la participación de 21 docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro. En primer lugar, se mostrará de los 21 participantes cuáles de ellos padecieron acciones propias del fenómeno mobbing y cuáles no, es decir, víctimas y partícipes pasivos o activos, En segundo lugar, se darán a conocer características generales que se consideran pertinentes para fines de este estudio de las diez escuelas en las que trabajan o trabajaron dichos participantes. En tercer lugar, el tiempo que las víctimas padecieron dicho fenómeno. En cuarto lugar, se expondrá por medio de esquemas, categorías que revelan datos obtenidos de las mismas entrevistas que nos permitirá llegar a la discusión y análisis de dicho estudio.

En la gráfica 16 muestra las víctimas de mobbing, el 66.6% corresponde a las 14 víctimas de mobbing, el 28.7 % refiere a 6 partícipes pasivos y el 4.7% responde a un partícipe activo.

Gráfica 16. Víctimas y partícipes de mobbing

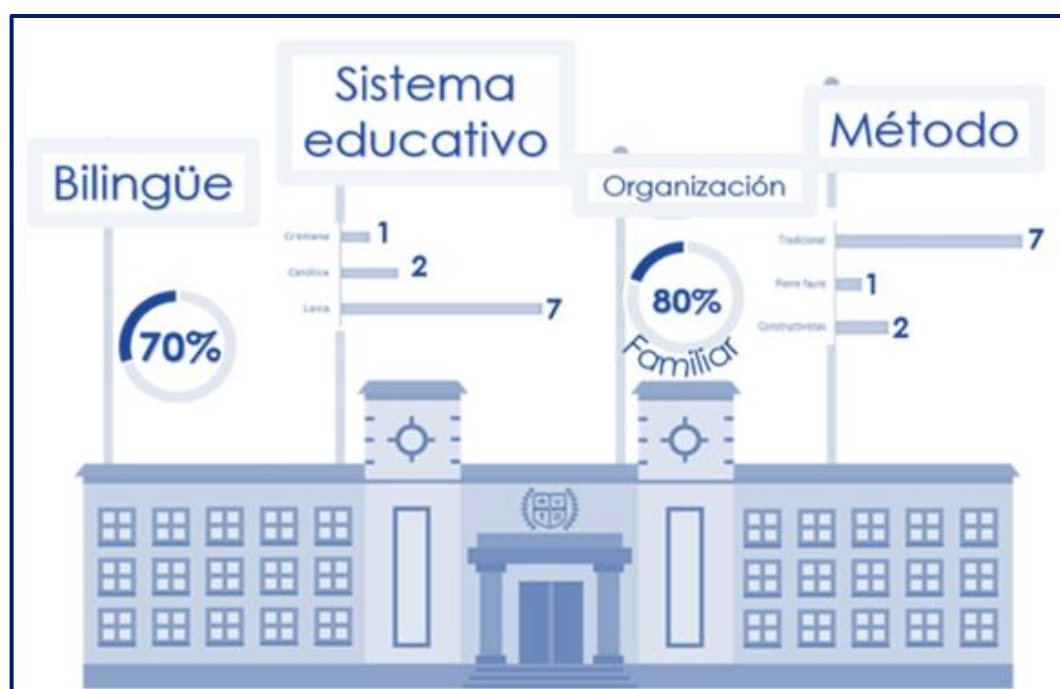


Fuente: elaboración propia con base al trabajo de campo.

El cuadro 2 muestra una infografía que contiene algunas características que mencionaron los 21 participantes. En primer lugar, el 80% los dueños de las instituciones son familiares, el 20% restante pertenece a una sociedad anónima, el 70 % son instituciones bilingües y el 30% manejan el idioma inglés como materia extracurricular, el 70% de estas instituciones su sistema educativo es laico, el 20% es católico y un 10% cristiano. Sobre el método que se utiliza en dichas instituciones mencionaron los participantes que la mayoría dan información errónea a los padres de familia donde manifiestan que son constructivistas y en el salón el método que se lleva es tradicionalista esto lo ejemplifica con claridad la (docente 15, 2021) *te metes a la página de la escuela y dice constructivista y así la venden, pero en el aula no es así, en el aula se maneja tradicional, cuaderno y libro, sabemos que el constructivismo es dejar que el alumno tenga una interacción con el medio y así comprender el mismo para lograr su aprendizaje y no se lleva a cabo.* A diferencia de la (docente 18, 2021) *el método que se utiliza y se desarrolla en las aulas es Pierre Faure, es*

una formación personalizada obviamente grupal, el objetivo es que los alumnos logren una autonomía en su forma de trabajar y en su conocimiento. Se llevan libros y libretas, pero no de una manera tradicional, existe un orden por eso es personalizada, se da desde primero de primaria hasta secundaria. Por lo tanto, con base a las entrevistas y en concordancia con las participantes tenemos que solo un 20% cumple con el método constructivista como lo exteriorizan a los padres de familia, un 10% con el método Pierre Faure y un 70% terminan en sus aulas con un método tradicionalista.

Cuadro 2. Infografía de las instituciones

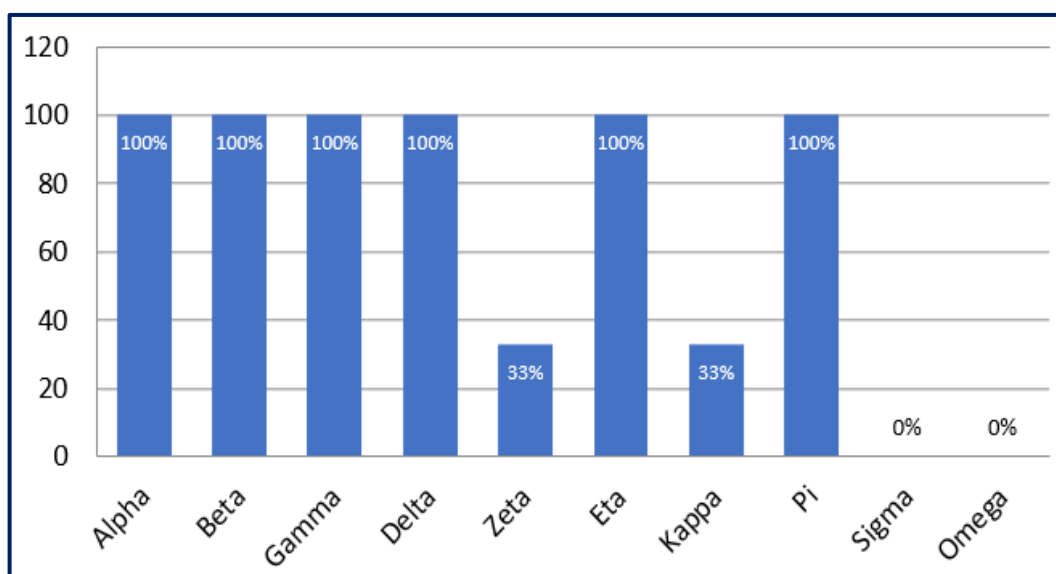


Fuente: elaboración propia con base al trabajo de campo.

La gráfica 17 se muestra los nombres dados a cada una de las instituciones para mantener el anonimato y la confidencialidad que depositaron las participantes en dicho estudio. Los porcentajes mostrados, refieren a la muestra de cada institución. En primer lugar, se encuentra la escuela Alpha con tres participantes víctimas de mobbing refiere a un 100%, en segundo lugar, la escuela Beta con un participante víctima de mobbing lo que representa el 100%, en tercer lugar, la escuela Gamma con tres participantes víctimas de mobbing con un 100%, en cuarto lugar, la escuela Delta con dos participantes víctimas de mobbing

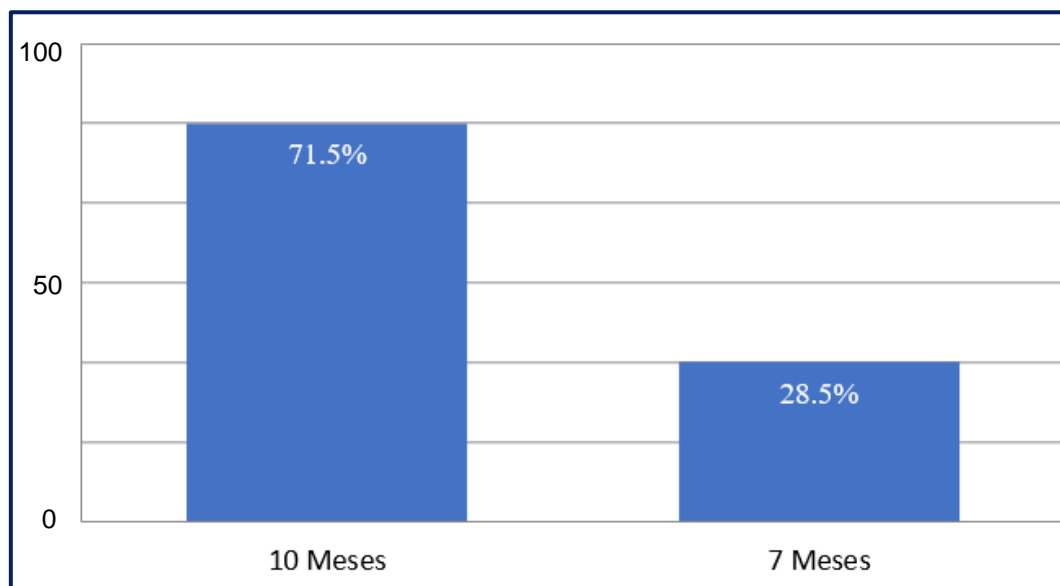
representa el 100%, en quinto lugar, la escuela Zeta con tres participantes uno de ellos víctima de mobbing refiere al 33%, en sexto lugar, la escuela Eta con dos participantes víctimas de mobbing teniendo un 100%, en séptimo lugar, la escuela Kappa con tres participantes uno de ellos víctima de mobbing con el 33%, en octavo lugar, la escuela Pi con un participante víctima de mobbing refiere al 100%, en noveno lugar, la escuela Sigma con dos participantes, los cuales, no manifestaron ser víctimas de mobbing obteniendo un 0% y en décimo lugar, la escuela Omega con un participante, el cual, no expresó ser víctima de mobbing representa un 0%. Por lo tanto, se obtiene la población de 21 participantes, 14 de ellos víctimas de mobbing, 6 participantes pasivos y 1 activo. Dichos porcentajes se mostraron en el gráfico 16.

Gráfica 17. Presencia de mobbing por institución



Fuente: elaboración propia con base al trabajo de campo.

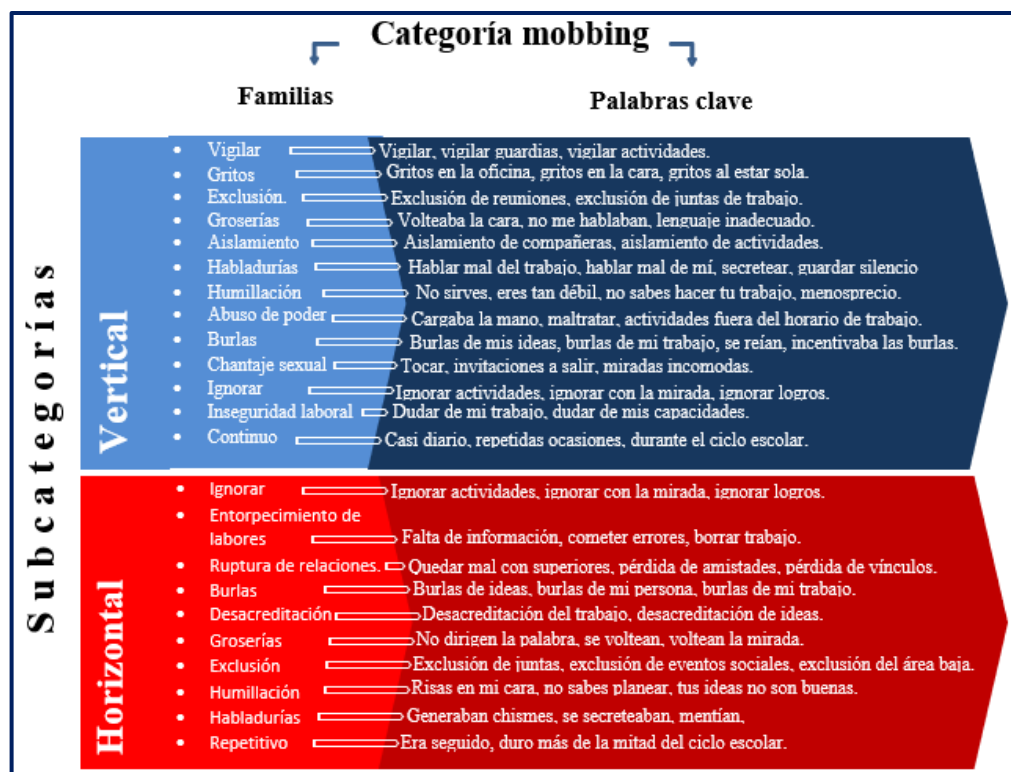
La gráfica 18 muestra el tiempo que padecieron las participantes acciones propias de mobbing, de las 14 docentes, 10 manifestaron sufrirlo durante 10 meses lo que refiere a un 71.5% y 4 participantes manifestaron resistir por 7 meses lo que representa el 28.5%.

Gráfica 18. Tiempo padeciendo acciones propias de mobbing

Fuente: elaboración propia con base al trabajo de campo.

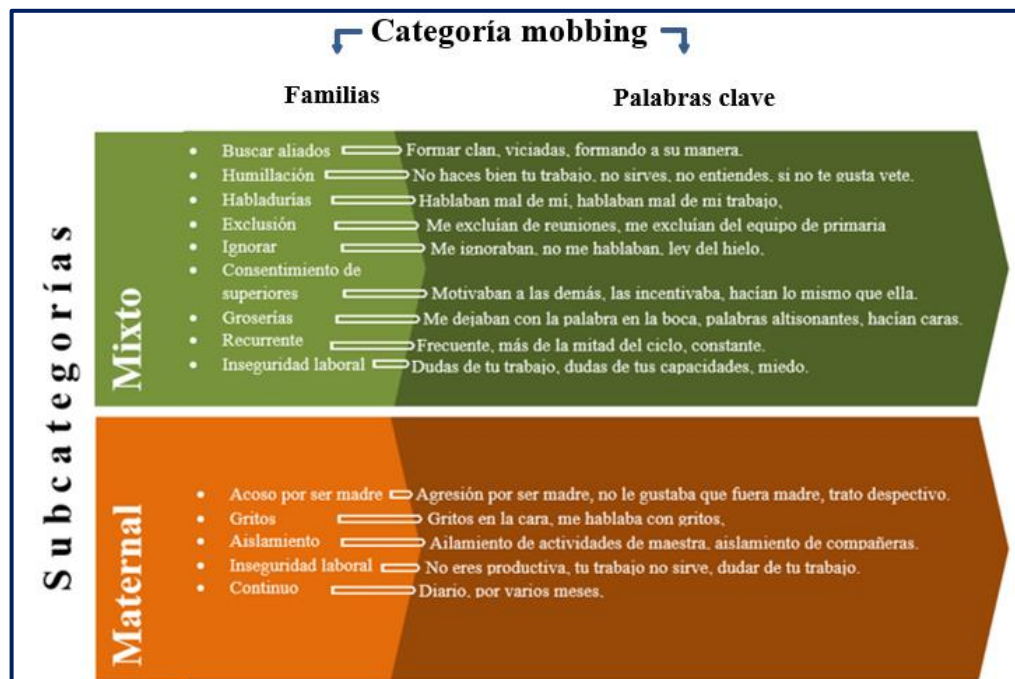
Dentro de este orden de ideas y para fines de este estudio se procedió a una revisión minuciosa de cada una de las entrevistas que se presentaron en cuadros que contienen esquemas para una mejor comprensión del análisis y discusión de los resultados. El cuadro 3 muestra el esquema de la primera categoría mobbing con dos subcategorías, mobbing vertical y mobbing mixto. El cuadro 4 muestra el esquema con las restantes subcategorías mobbing horizontal y mobbing maternal. Dichos esquemas se categorizaron con base a la tipología de Soto (2013).

Cuadro 3. Esquema categoría mobbing



Fuente: elaboración propia.

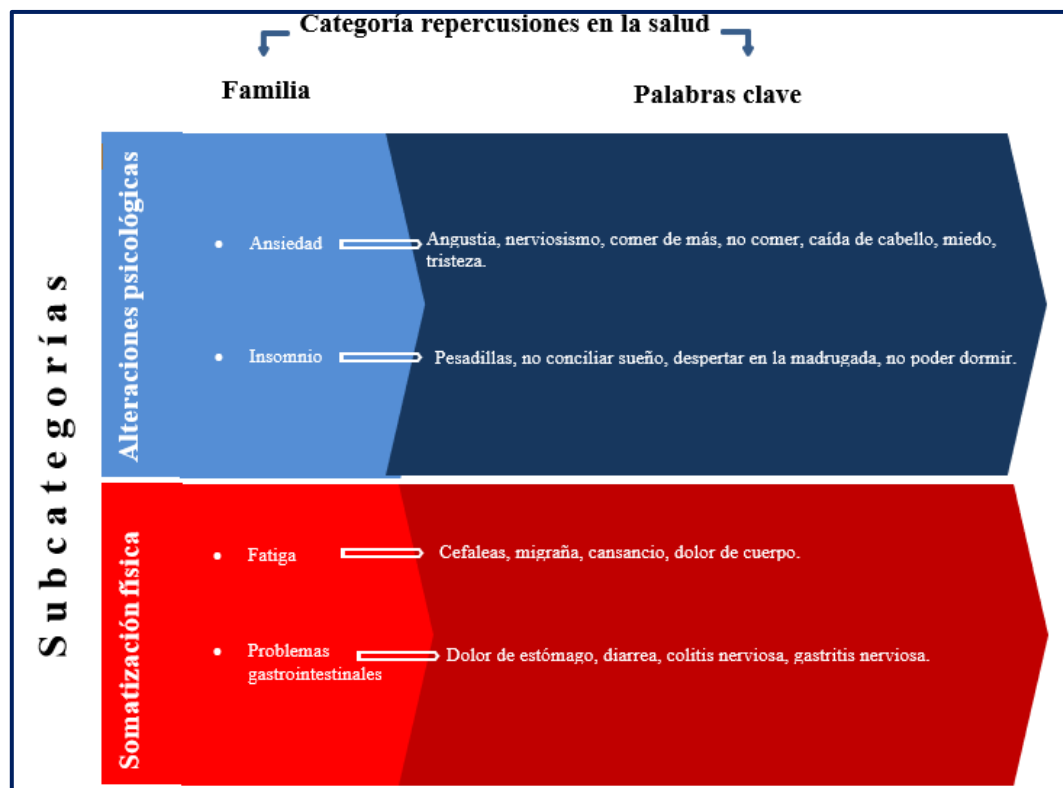
Cuadro 4. Esquema categoría mobbing



Fuente: elaboración propia.

Cuadro 5 muestra el esquema de la categoría repercusiones en la salud, encontrando dos subcategorías, alteraciones psicológicas y somatización física.

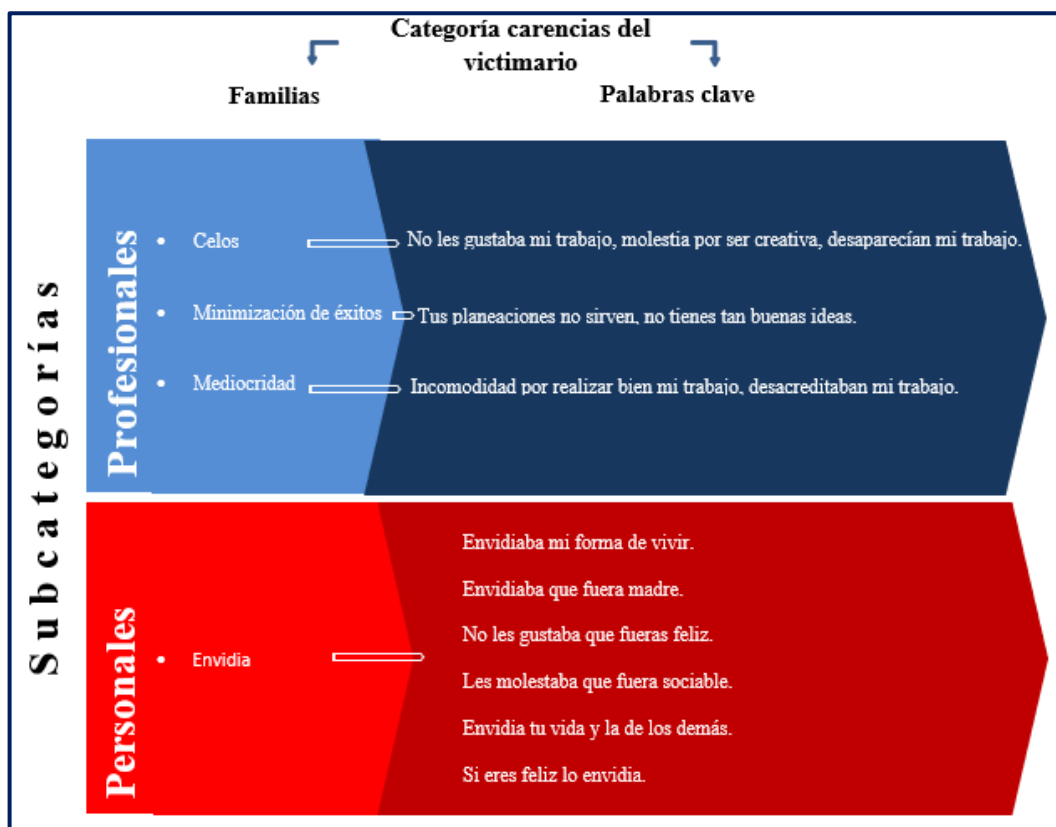
Cuadro 5. Esquema categoría repercusiones en la salud



Fuente: elaboración propia.

Cuadro 6 muestra el esquema con la categoría carencias del victimario teniendo dos subcategorías carencias profesionales y carencias personales.

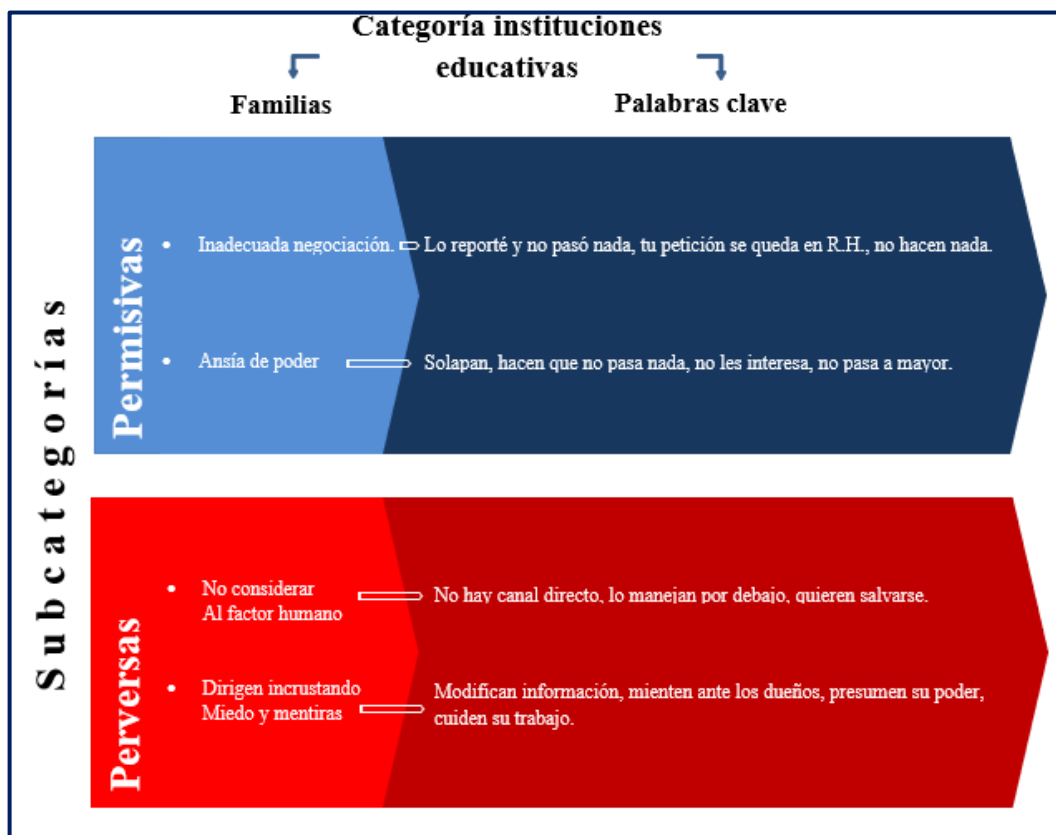
Cuadro 6. Esquema categoría carencias del victimario



Fuente: elaboración propia.

Cuadro 7 muestra el esquema de la categoría instituciones educativas con dos subcategorías, instituciones permisivas e instituciones perversas.

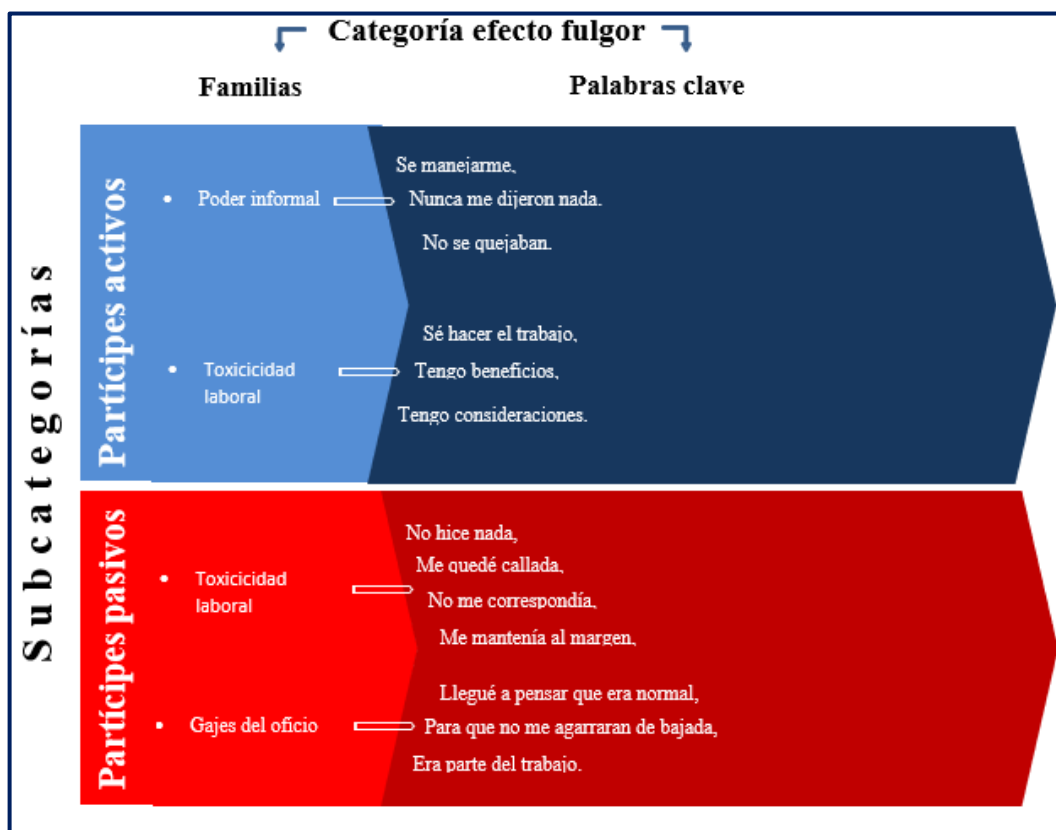
Cuadro 7. Esquema categoría instituciones educativas



Fuente: elaboración propia.

Cuadro 8 muestra el esquema con la categoría efecto fulgor teniendo dos subcategorías, efecto fulgor en partícipes activos y efecto fulgor en partícipes pasivos.

Cuadro 8. Esquema categoría efecto fulgor



Fuente: elaboración propia.

A continuación, se da paso al análisis y la discusión de los resultados obtenidos de este estudio con base a la revisión literaria y a las entrevistas realizadas a 21 participantes que aceptaron colaborar y que concatenan con nuestras categorías y subcategorías anteriormente expuestas.

4.3 Análisis y discusión de los resultados

En este capítulo se muestran los resultados cualitativos de las entrevistas semiestructuradas que se realizaron a 21 docentes titulares de grupo, pertenecientes a nivel primaria del sector privado del municipio de Querétaro. Para su mejor comprensión los resultados se muestran en categorías, teniendo como principal categoría mobbing, desglosándose de esta mobbing en sus diferentes manifestaciones, así como las acciones recurrentes y propias de este fenómeno que se localizaron durante el análisis. A continuación, se exponen los resultados y discusión de dicho estudio.

El análisis de las entrevistas permitió identificar las siguientes subcategorías: mobbing vertical, horizontal, maternal y mixto, así como sus acciones más representativas, cabe destacar que estas subcategorías se retoman de los estudios de Soto (2013) que se consideraron pertinentes para la presentación de los resultados. De este trabajo de investigación se localizaron, además, algunas consecuencias que fueron categorizadas de la siguiente manera: repercusiones en la salud, de la cual, se desprende dos subcategorías, la primera, alteraciones psicológicas y la segunda, somatización física, en cada una de ellas se expresa cómo los participantes inician con alteraciones psicológicas y de continuar bajo acciones del fenómeno mobbing llegan a somatizar en la salud física, de esta manera los efectos que se tienen a partir de este fenómeno generan repercusiones que afectan la vida cotidiana de los docentes. Otro de los hallazgos, se categorizó como: carencias del victimario, donde surgen las subcategorías profesionales y personales, las víctimas expresan como punto de inicio de este fenómeno los celos, minimización de sus tareas y la envidia.

Por otra parte, también se encontró la forma de actuar de las instituciones donde se utilizó la categoría instituciones educativas en esta categoría tenemos dos subcategorías las permisivas, llamadas así, por la ineficiencia en la resolución de conflictos entre el personal docente, además, de la inadecuada organización laboral y las perversas donde no consideran al factor humano y evaden sus responsabilidades. Finalmente, este estudio muestra nuevos resultados nombrando una nueva categoría efecto fulgor, donde los participantes entienden y se identifican como victimarios o bien partícipes pasivos al momento que se realizó la entrevista, así, se permite obtener dos subcategorías, la primera, efecto fulgor en partícipes activos que realizan acciones propias de mobbing en la institución para la cual laboran y la segunda, efecto fulgor en partícipes pasivos que se mantienen al margen ante acciones propias del fenómeno. Todas las categorías y subcategorías mencionadas se desarrollan a continuación.

Subcategoría mobbing vertical

Durante esta investigación resultó relevante la identificación de mobbing vertical, esta conceptualización se retomó de estudios previos de Soto (2013) donde la autora expresó que el mobbing vertical es aquel que es ejecutado por un superior jerárquico, asimismo,

Hirigoyen (1999) sugiere que una de las manifestaciones comunes del mobbing se da generalmente de un superior a un empleado de menor jerarquía o subordinado. Al respecto Leymann (1996) menciona que el fenómeno mobbing se puede dar por asimetría en rangos jerárquicos, aunque en muchas ocasiones no es precisamente por la jerarquía en el puesto de trabajo, sino por experiencia o conocimiento que tiene el trabajador. Siguiendo los estudios de Ovejero (2006) se reconoce que el mobbing es una agresión grupal que generalmente es liderada por un acosador de mayor rango. Es por ello que para fines de este trabajo se retoma la categoría mobbing vertical para identificar aquellas situaciones de mobbing donde el acosador presenta un mayor rango que la del docente titular. De tal manera en este estudio se entiende que un superior jerárquico hace referencia a los coordinadores de área (área de español o inglés) o el director (a) de la escuela. Aclarado este punto damos paso a la presentación de los resultados de mobbing vertical.

La revisión y análisis de las entrevistas permitió identificar que 8 de 21 docentes padecen este fenómeno; los docentes víctimas del mobbing vertical mencionan que han sido objeto de diversas acciones ejercidas por sus directores o coordinadores de área, estas acciones van desde humillaciones, negación de información o exclusión de reuniones y trabajo extendido, a su vez, también manifiestan que se percataron de que constantemente se les vigila, se les grita, son amedrentados, se les ofende a través de groserías, se les aísla, son víctimas de habladurías, y objeto de acciones que entorpecen el cumplimiento de sus actividades. Por si fuera poco, se les encomienda una carga excesiva de trabajo, son víctimas de abuso de poder, burlas, chantaje sexual, recurrentemente se les ignora o se les aplica la ley del hielo por parte de cómplices activos dentro de este fenómeno. Las acciones son tan constantes que se logra generar una inseguridad laboral que en muchas ocasiones los orilla a abandonar su lugar de trabajo. Al respecto la participante 2 señala:

[...]desde que entre en la institución me empezó a tratar mal, fue por un malentendido, porque yo le pedí permiso a la coordinadora y no a ella que era la directa, pero yo no sabía, no me la habían presentado, a partir de esa situación comenzó a mostrarse violenta, la directora me vigilaba hasta para ir al baño, me gritaba cuando me llamaba la atención por algo, además en muchas ocasiones me

negó la información, como, por ejemplo, nunca me dio un reglamento que solicité para saber lo que estaba permitido y lo que no.

Se identificó que el mobbing vertical es ejercido por coordinadores de área o por el mismo director (a) de manera que éstos hacen uso de una serie de acciones sobre el personal docente cuando éste no es de su agrado, así el jefe (coordinador o director) pone en marcha un conjunto premeditado de acciones con el objeto de que el docente abandone el puesto de trabajo. Durante este trabajo de investigación se identificó que los docentes no encuentran una red de apoyo que les brinde soporte, muy por el contrario, identifican que ante este fenómeno de mobbing se encuentran solos, quizás como menciona Soto (2013) el mobbing vertical se caracteriza por ser un acoso realizado por un superior que generalmente es el jefe, quien no necesita buscar aliados porque su puesto le da suficiente poder, sin embargo, en ocasiones y en la mayoría de los casos los aliados llegan sin necesidad de buscarse y estos apoyan de forma pasiva o activa al acosador. Del análisis de las entrevistas derivó que varios docentes señalan que cuando se les gritaba o humillaba estaban solos y en ocasiones había otros docentes que no reaccionaban ni de manera negativa ni positiva ante la situación, probablemente tenga que ver con el miedo mismo que sienten de que puedan ser ellos las víctimas de este fenómeno en caso de defender o cuestionar las acciones del coordinador o director. Para ejemplificar este hecho la participante 4 relata:

[...] me gritaban y humillaba a solas, después, durante los consejos técnicos, parecía que la directora disfrutaba la situación y tomaba poder pues mientras más docentes estaban presentes ella más gritaba, se burlaba y me humillaba, nunca ninguno de mis compañeros dijo nada al respecto, hacían como si nada pasara, como si fuera normal.

Así nos encontramos ante varios relatos de docentes que hacen referencia a la pasividad de sus compañeros o docentes que se percataron de que no podían realizar nada ante los actos que presenciaban por parte de sus directivos, en este sentido la participante 15 mencionó:

[...] la agresión laboral no la tuve directamente, pero si era algo constante que había con otros compañeros por parte de la directora, me daba cuenta, los trataba mal, los

humillaba, les gritaba, se burlaba, había juntas donde nos reuníamos todos y hacia evidente los errores de algunos compañeros de una manera agresiva, hacía ver lo que para ella era un mal trabajo, para mí era una situación triste el ver como los trataba, hasta impotencia de no poder hacer nada frente la agresión que percibía o las burlas, me quedaba callada por las represalias que pudieran existir hacia uno y nada más observaba las situaciones que pasaban.

Sin embargo, también se documentó que en el mobbing vertical el acosador también se ve apoyado por lo que Ovejero (2006) llamó un grupo activo, que acompaña y apoya al acosador en sus recurrentes ataques. Este es el caso el participante 16 manifestó:

[...] había maestras que le seguían el juego a la directora, mientras la directora gritaba o regañaba de manera grosera siempre a la misma maestra, estaban detrás de ella sus amigas que se reían y disfrutaban el espectáculo, apoyándola y dándole la razón.

De los resultados encontrados es importante mencionar que varios docentes que padecieron mobbing vertical en sus centros laborales se consideraban creativos y sobresalientes, pero con el paso del tiempo al tener un error los directivos optan por maximizar el error y minimizar los aciertos. Este caso lo muestra muy bien la misma participante 16 quien estuvo resistiendo acciones de mobbing por varios ciclos escolares.

[...] yo sabía que mi trabajo lo hacía bien, sabía que le echaba ganas y que mis niños aprendían, entonces yo me sentía satisfecha con lo que hacía. Pero también me daba cuenta que mi trabajo no estaba siendo valorado, que, si cometías un pequeño error, si es que eran errores, pues ibas a tener consecuencias severas, pero si tenías grandes aciertos, nadie te iba a pelar. Entonces yo sólo buscaba que me dejaran trabajar en paz. Y con esas actitudes, con esos gritos, vi y tuve la oportunidad de emplearme en otro lado y pues me fui.

Hay quienes con el paso del tiempo y al ser víctimas constantes de diversas acciones de mobbing empezaron a creer que efectivamente estaban haciendo algo mal en su trabajo, y en consecuencia, empezaron a entender que no tenían logros laborales, aceptando así cada

vez más carga laboral, desacreditación, aislamiento, aceptación en el cambio de sus actividades, burlas e incluso acoso sexual; en esta última situación los autores López y Seco (2016) plantean que el victimario busca contacto físico con una intención sexual y si no son atendidas, el acosador inicia con acciones propias de mobbing donde discrimina y entorpece las actividades propias de la labor en este caso del docente. Al respecto la participante 6 expresó:

[...] me toco entrar con un director que abusaba de su poder, él no sabía que estaba embarazada, eran visitas constantes a mi salón, el tocarte el brazo, la mano el hombro, saludarte de beso, el tomarte de la mano y no soltarte, cuando le comento al director que estaba embarazada se alejó, pero tuve represalias, lo sentí como castigo, hablaba mal de mí, de mi trabajo, me ignoraba, me cargaba la mano, me hacia el feo, esta situación duró todo un ciclo escolar. El director al momento de contratar, le tenía que agradar algo de tu físico, no contrataba maestras que no tuvieran algún atractivo, era a ver que ligo, a ver que agarro, a ver si se presta, siempre buscaba un coqueteo con las maestras, entonces si no te portabas amable con él, si no seguías el juego su respuesta era ser muy grosero, gritarte, hablar mal de uno y de tu trabajo.

En palabras de Hirigoyen (1999) los trabajadores tienen que aceptar cada vez más acciones de humillación o carga laboral, los acosadores, conforme pasa el tiempo van implementando nuevas y más duras acciones de mobbing que se ponen en marcha siempre y cuando se observe que el trabajador y en este caso los docentes las toleran.

Se encontró que los directivos o coordinadores hacen uso de diversas acciones de mobbing escusándose en bajo rendimiento o productividad del docente, de manera que el mobbing es usado encubiertamente como acciones encaminadas a mejorar la productividad, en consecuencia, se pide a los docentes que estén presentes en un sinnúmero de actividades que se encuentran fuera de sus horarios de trabajo y si por algún motivo deciden no asistir, las acciones de mobbing se vuelven más frecuentes, recurrentes e intensas. Así, el personal que lo padece menciona en su mayoría que en caso de no asistir a todos estos eventos se les sanciona con descuentos o se les castiga; dejándoles de hablar, quitándoles actividades de

manera que parece que ellos son quienes deciden no trabajar; Fondevila (2008) menciona que, este tipo de acciones son difíciles de comunicar debido a que a los trabajadores les parece absurdo informar a sus superiores que los castigan dejándoles sin actividades o haciéndolas por ellos; este caso lo podemos observar con la participante 7 que argumenta:

[...] la coordinadora hacia el trabajo que me tocaba a mí, por ejemplo, yo tenía que revisar los libros, ella lo hacía, todo lo que me correspondía ella intentaba hacerlo para así hacerme quedar mal y después hacer referencia a que yo no trabajaba.

Esto coincide con los estudios expuestos por López y Seco (2016) quienes mostraron que en varias ocasiones las manifestaciones de acoso laboral se transfieren a instancias abstractas como son los indicadores de rendimiento, producción o proyectos autodirigidos que abarcan más allá de la jornada laboral y que afectan la vida privada de los trabajadores. Así el victimario transfiere la responsabilidad de sus acciones al mismo docente que aparentemente no cumple con sus actividades del puesto, generando en la víctima culpa e inseguridad en la realización propia de sus actividades lo que conlleva a que los docentes legitimen la acción del victimario. En palabras de Hirigoyen (1999) las acciones recurrentes de mobbing logran que el docente sienta tanto miedo que se empieza a comportar de forma confusa, y que actúa de forma desconcertada cometiendo errores que el mismo acosador utilizará para continuar con los ataques hacia el docente.

Antes de concluir es importante mencionar que el análisis de las entrevistas es tan rico y basto que permite evidenciar la existencia de mobbing vertical en las escuelas primarias privadas del municipio de Querétaro. Además, es preocupante documentar que en frecuencia este tipo de mobbing es el que sobresale, sin embargo, resulta aún más alarmante observar cómo los acosadores, en este caso los directores o coordinadores de área pueden actuar de forma libre, sin que encuentren alguien que les pueda hacer frente, de tal forma, proceden impunemente dado que el docente víctima de mobbing no se encuentra en condiciones de defenderse, lo más que puede hacer una persona que padece mobbing es desertar del lugar de trabajo pues varios docentes mencionaron “-en cuanto tuve la oportunidad me fui-” dejando así el sentimiento de poder en el acosador quizá de ello derive que una vez que el docente acosado decide salir este es remplazado por otro docente a quien

se dirigen estas acciones de mobbing. Resalta que los directivos se encuentran respaldados por un grupo activo que alaba y enaltece sus acciones, estos datos concuerdan con los expuestos por Ovejero (2006) quien afirma que este es un problema social pues hay alguien que liderea los ataques de mobbing. Se presenta el testimonio de la participante 4:

[...] desde antes había maltrato hacía algunas maestras, la directora les gritaba, se burlaba de ellas y se hacía una cadenita con algunas maestras y es algo que en la actualidad sigue pasando, lo sé por una buena amiga que siguió y que me comentó que la directora se burla de algunas maestras, y su grupo de amigas le siguen el juego.

A modo de conclusión podemos definir que el fenómeno mobbing debe de ser tratado como un problema social, pues como menciona Peña y Sánchez (2007) es indispensable que la sociedad visibilice el mobbing como un problema que no atañe sólo a un individuo, también, Ovejero (2006) considera que, es un problema social que involucra a grupos pasivos y activos, que en cualquier situación que se encuentren siguen siendo cómplices que posibilitan que este fenómeno siga creciendo dentro de diversas instituciones, en este caso referenciando el ambiente laboral educativo, afectando así a los docentes de diversas escuelas del municipio de Querétaro.

Durante las entrevistas se detectó que la mayoría del personal docente no saben que están padeciendo mobbing, el concepto y características de dicho fenómeno se desconocen en su gran mayoría, situación que propicia que sean víctimas fáciles de acosadores que los destruyen, afectando así su salud física y/o psicológica, repercutiendo de forma negativa en el establecimiento de relaciones interpersonales y afectando seriamente su economía pues muchos docentes que deciden abandonar su lugar de trabajo no cuentan con otra fuente de ingreso que les permita solventar los gastos mientras se reinstalan en un nuevo empleo.

En conjunto, y en esta categoría que existe un mobbing sin distinción de género como menciona el autor primario de esta investigación Leymann (1996) las mujeres son atacadas por otras mujeres y los varones son embestidos por otros varones. Es cierto que se encuentra frente a un área feminizada, donde la plantilla de docentes titulares en su gran mayoría son mujeres y en la plantilla extracurricular se puede encontrar algunos varones. Sin embargo,

una participante deja al descubierto que los varones son agredidos por su propio género, lo cual, enfatiza lo dicho por Leymann (1996). La participante 19 expone:

[...] el maestro que da matemáticas a nivel primaria alta, me ha platicado que el director, le exige más o bien no toma en cuenta sus aportaciones y como el director es ingeniero pues es tipo de que me va enseñar Usted si yo también sé matemáticas, el maestro es bueno, de verdad muy bueno, yo no he escuchado alguna queja de alguna compañera hacia él. Yo creo que el director le tiene envidia, lo juro, lo aísla, no lo pela y ha dicho que su trabajo es malo.

Con este testimonio también se puede observar que los dueños o los que dirigen las escuelas no tienen un perfil que vaya acorde a la educación, por lo mismo, no cuentan con las herramientas profesionales necesarias para dirigir centros educativos y esto genera conflictos internos, desencadenando en los propios dueños, directivos o coordinadores, sentimientos como el miedo a ser desplazados por personal más competente o bien la envidia a docentes brillantes; estas dos son características propias para que emerja el fenómeno mobbing en un contexto laboral como ha expresado Piñuel (2001) en sus investigaciones. Una vez expuesta esta subcategoría, se da paso a la siguiente mobbing horizontal ejercido, por colaboradores del mismo rango jerárquico.

Subcategoría mobbing horizontal

En cuanto al mobbing horizontal se optó por usar esta subcategoría retomada de los trabajos de Soto (2013), otros autores como Hirigoyen (1999) Leymann (1996) y Peña y Sánchez (2007) ya habían localizado el mobbing ejercido por compañeros con el mismo rango jerárquico, y por tanto lo referenciaron en estudios previos. Para fines de este estudio el mobbing horizontal se caracteriza por ser ejecutado por los miembros del grupo sin relación jerárquica superior, es decir, se da por los mismos compañeros que se encuentran en el mismo nivel, en este caso las personas ejecutoras de mobbing horizontal son los diferentes docentes de primaria compañeros del docente acosado. Por su parte, Soto (2013) señala que la presión ejercida, no por la situación de poder jerárquico dentro de la empresa, sino por el poder defacto que ostenta el acosador, es decir, porque tiene mayor tiempo de pertenecer al grupo, porque se destaca por ser agresivo o por el hecho de contar con la

protección del empresario o superiores jerárquicos, etc. Para Soto (2013) el grupo tiene una identidad propia de esta manera puede, “atacar” a los extraños. Por regla general, este comportamiento agresivo, es tolerado o consentido, por el empresario.

Una vez explicado que se entiende por mobbing horizontal procederemos a exponer los resultados de dicha investigación, de las 21 entrevistas realizadas destaca solo una por presentar mobbing horizontal, el testimonio de la participante 18 lo explica de forma clara, eran sus compañeras quienes le hacían recurrentemente comentarios como los siguientes: “-por favor esa planeación no sirve-” “-estas tratando con niños de primero de primaria no de primero de secundaria-” “-desacreditaban mi trabajo-”. De igual forma la docente afirma que:

[...] en los recesos trataba de acercarme y las maestras eran muy groseras me daban la vuelta, se movían del lugar, pero siempre estaban pendiente si me equivocaba o si por una ida al baño dejaba sola mi guardia, me tenía que cuidar para que no me reportaran.

La participante 18 que compartió su experiencia señala lo siguiente:

[...] en mi segundo ciclo me pasó por la mente renunciar por estas maestras, sentía muy pesado el ambiente, nunca me había pasado que me aislaran o se burlaran de mi trabajo, sin embargo, me enfoque en mi trabajo y pues no tienes de otra más que aprender a trabajar con ello.

Analizar la entrevista de la participante 18 deja claro lo difícil que se vuelve vivir como víctima de mobbing, en este caso, el análisis de la entrevista deja ver que las maestras que realizaban acciones de mobbing eran dos docentes que tenían más de 15 años de experiencia y gran parte de su trabajo se había desarrollado en esa misma institución razón por la cual, como menciona Soto (2013) se sentían con el poder de aceptar o atacar a alguien que consideraban ponía en riesgo su estabilidad laboral, al presentar ideas innovadoras, ser joven y contar con ideas creativas o de acuerdo con Peña y Sánchez (2009) “el gang del acoso” donde su única finalidad es destruirla con críticas no constructivas que la arrojan a un aislamiento. A propósito de la información recabada de la entrevista destacan las siguientes acciones de las cuales fue objeto la participante: burlas constantes durante el

tiempo que lleva laborando ahí “4 ciclos escolares”, habladurías, aislamiento, no se querían juntar explícitamente con ella, actitudes de rechazo a sus ideas y minimización de sus logros. En este último aspecto los autores Peña, González, Alonzo y Sánchez (2007) le llaman linchamiento emocional en el trabajo, que va desde groserías hasta generar un ambiente hostil generando inseguridad en las víctimas.

Esto se puede notar cuando la docente afirma que durante mucho tiempo se le negó información importante clave para desempeñar parte de su trabajo, además, estuvo sujeta a chismes, groserías y habladurías, y al intentar enfrentar la situación le decían sus compañeras del área de español que no ocurría nada, que no existía ningún problema y que ella debía estar atenta para tener la información y no estarla pidiendo después. Se ve claramente que el proceder de los acosadores es el mismo, es decir, se responsabiliza al docente acosado de que sufra estas acciones, pues se le dice, si estuvieras atento, si no dejarás las guardias, en palabras de Hirigoyen (1999) el grupo activo busca la manera de confundir y desestabilizar al docente de manera que crea que él es el problema.

Lamentablemente hay docentes como la participante 18 que dio su testimonio para esta investigación que creen que este tipo de acciones son típicas en el sector educativo, por ello, lo mejor que pueden hacer es adaptarse. En este punto los autores Peña, González, Alonzo et al., (2007) refieren que es la forma “natural” en el lugar de trabajo. Es decir, los trabajadores lo normalizan, en este caso los docentes, por lo tanto, en la víctima existe una exigencia, una sobre adaptación a las condiciones que afronta día con día en su lugar de trabajo, sin embargo, el victimario lo realiza de manera tranquila y desapercibida ante algunos miembros de la misma institución para obtener lo que necesite sin que alguien interfiera en sus deseos. Una vez mostrado el análisis de la subcategoría mobbing horizontal, se procederá, con la siguiente subcategoría mobbing maternal, ejercido hacia mujeres por su condición de ser madres.

Subcategoría mobbing maternal

Una de las subcategorías utilizadas para mostrar los resultados es la de mobbing maternal, esta, al igual que la anteriores, se rescata de los trabajos de Soto (2013) la autora define el mobbing maternal como el acoso del que es víctima la mujer por el hecho de ser

madre en su entorno laboral, así el fenómeno mobbing se manifiesta de diversas formas, por ejemplo, hay enfriamiento en relaciones laborales con otros compañeros, empiezan a surgir dificultades en la comunicación y se van modificando en varias ocasiones las condiciones laborales que tenía la trabajadora dentro de la institución.

Al realizar el análisis de las entrevistas se documentó la existencia de mobbing maternal, existieron dos casos, las docentes exteriorizan haber padecido reiteradamente y por un tiempo prolongado (más de seis meses) humillaciones por el hecho de ser madres, así, encontramos el caso de una participante quien menciona que durante su periodo de lactancia la directora hacía comentarios de humillación y burla, recordando explícitamente que cuando ella entraba a la sala de maestros, la frase que escucha es “-guácala huele a leche-”; seguido de esto recuerda que se encontraba una compañera pero no reaccionó de forma positiva o negativa ante ese acto. Testimonios como este dejan al descubierto que los docentes espectadores participan de forma pasiva, nadie se atreve a hacer un comentario que pueda ayudar a sus compañeras madres, así, los docentes participan en una serie de burlas que se dan al respecto de la maternidad, y quizá no detienen estas acciones de burla para no verse afectados por esta misma situación.

Otra participante del estudio identifica que a partir del conocimiento de su embarazo por parte de los directivos inician acciones de mobbing, la docente 20 lo señaló así:

[...] la situación se sale de control y vino como un acoso hacia mi persona, pasó todo mi periodo de embarazo y continuó una vez que me reincorporé a mis actividades como docente.

Sin embargo, también es notorio que haga lo que haga el trabajador acosado no hay ninguna respuesta positiva, en el caso de la participante 7 trató de solucionar lo que le ocurría comunicándolo a recursos humanos y a partir de este evento manifiesta lo siguiente:

[...] finalmente se hizo un chisme, tu dijiste, yo no dije y después me citaron, la directora de inglés y la coordinadora de español, entraron a la oficina como leonas en jaula, gritándome, nada profesional, me gritaban en la cara, que yo había ido hablar, que porque no les dije a ellas, si me habían tenido tanta paciencia, porque

les hacía eso, las dos gritándome, algo agresivo y yo sola, les comenté esto no se hace, no es profesional, no tienen por qué gritarme, las dos mandaron un correo, diciendo que siempre habían sido pacientes conmigo, blablá, les molestó lo que hice y comenzó a ver abuso, me ignoraron por varios meses, más de la mitad del ciclo escolar e hicieron que mi trabajo se viera afectado.

La docente señala que en recursos humanos no tuvo ninguna respuesta que la apoyara en este proceso de mobbing, referente a esto comentó:

[...] sentí tristeza no fueron recursos humanos, ni humanos ni recursos, dijeron que yo había tenido la culpa, anteriormente, mandé un correo donde mencionaba que me ignoraban, no me prestaban el material, no me permitían hacer mi trabajo, se me hacía un lado, se menospreciaba mi trabajo, lo que hacía era borrado y no había evidencias, después hacían comentarios que yo no hacía mi trabajo.

El tratar de dar solución al conflicto no llevó a ninguna respuesta positiva a la docente, lejos de apoyarla, las acciones de mobbing se volvieron más frecuentes e intensas. Como menciona Hirigoyen (1999) de nada sirve lo que haga el trabajador una vez que está dentro del fenómeno del mobbing, pues toda acción que realice será tomada en su contra.

Asimismo, se observan acciones de congelamiento que son descritas en la investigación de Fondevila (2008) y se utilizan en el mobbing maternal, ésta se caracteriza por dejar al trabajador sin actividades que hacer o por excluirlo de reuniones, al respecto se encontraron testimonios que mencionan “- me ignoró por varios meses”, “-el trabajo que yo tenía que hacer ella lo hacía ella-”, “-revisaba libros que me tocaban a mí-”. Los resultados descritos por Fondevila (2008) sobre el congelamiento son reforzados por los hallados en este estudio, como se menciona anteriormente los directivos hacen uso de estas “inofensivas” acciones que hacen quedar mal al trabajador. En la actualidad las acciones de congelamiento se localizaron en este estudio, y se observó que efectivamente el fin de estas es hacer ver al trabajador como innecesario en la institución, quizá son usadas precisamente por su aparente sutileza al solo quitar actividades al docente; sin embargo, el fin real es incomodar y dar una mala impresión del docente al que se le aplica el congelamiento.

Del análisis de las entrevistas nos percatamos que no existe un mobbing puro, es decir, predomina un tipo de mobbing que es permeado por otro tipo, para ejemplificar en esta categoría de mobbing maternal nos encontramos también con características de mobbing vertical, al ser este ejecutado por directivos o coordinadores de diversas áreas. Sin embargo, se decidió categorizarlo como maternal dado que en ambos casos inicia por cuestiones ligadas a la maternidad, al considerar que estas docentes no tendrán el mismo rendimiento al ser madres por primera vez dentro de sus centros laborales. Vemos nuevamente que nos encontramos con el mobbing maternal originado por prejuicios, valores y prácticas de una sociedad que como menciona Ovejero (2006) no son responsabilidad de un individuo sino de una sociedad que piensa de la misma forma.

Es necesario trabajar el mobbing como un problema social porque existe una idea generalizada de que la mujer cuando es madre no tiene la misma responsabilidad ni rendimiento que otra que no lo es, situación que tiene que ver más con un problema de creencias y cultura que con la realidad. Por consiguiente, se continuará a la última subcategoría dentro de la categoría de mobbing, el mobbing mixto realizado tanto por superiores como por compañeros del mismo nivel hacia un trabajador en este caso un docente.

Subcategoría mobbing mixto

Este tipo de mobbing se caracteriza porque en él participan dos figuras, el directivo o superior y los compañeros de trabajo con el mismo rango jerárquico, estos acosadores ejecutan todas las acciones que van encaminadas a atacar a un docente miembro de la institución. De la revisión de las entrevistas destaca que 3 de los 21 participantes manifestaron que han sufrido diversas acciones que se pueden catalogar como mobbing de tipo mixto, debido a que las acciones de mobbing de las que han sido objeto han sido efectuadas tanto por personal directivo como por compañeros que están al mismo nivel. Al respecto la participante 1 señaló:

[...] tuve situaciones con dos maestras, no me pasaban información o me la pasaban mal, se secreteaban frente de mí, hablaban a mis espaldas y posterior me enteraba por otras maestras, las llegué a confrontar, pero era de no tenemos ningún problema

contigo, me excluían de juntas y posterior la directora se enojaba, le llegué a comentar a la directora que no me habían avisado lo hice frente de ellas, ellas con todo el descaro del mundo dijeron... sí te avisamos pero no pones atención, la directora dijo... pues creo que tendrás que cagarte una libretita para que no se te olviden las cosas porque últimamente andas mal, le dije mal en que para saber, pues estas dispersa no llegas a tiempo a las juntas, no mandas los formatos que tus compañeras hacen favor de entregarte y me dijo con tono molesta ¿Quieres que te diga más o con eso tienes?

La participante 4 mencionó:

[...] es mucho lo que te exigen que llega afectar tu vida personal porque debes de estar disponible para lo que ellos te pidan y cuando lo pidan, la coordinadora con otras aliadas hizo todo lo posible para que me saliera de la institución, mis compañeras comenzaron a tener actitudes de aislarme, no hablarme, hacerme caras, la ley del hielo, en específico eran dos compañeras y la coordinadora, el ambiente era hostigante.

En otra parte de su relato la participante 4 agregó:

[...]los ataques comenzaron con una dinámica muy extraña, entre esas dos compañeras y la coordinadora, me excluían, pero a veces de una manera muy obvia, tipo están platicando y vámonos o guardaban silencio, comencé a sentir que ya no me querían, es más que ya me querían fuera de ahí y por eso no me renovaron contrato, pero para mí fue un alivio.

Otra de las docentes relata que la experiencia que tuvo en su centro de trabajo fue muy incómoda y llena de violencia verbal, es relevante mencionar al lector que su entrevista y los relatos que se muestran de la participante, contiene violencia verbal (groserías explícitas) sin embargo, es imperativo reproducirla como las demás, no limitar derivado a que, dicho fenómeno incrementa, es continuo y repetitivo. Autores como Piñuel (2001) y Leymann (1996) sustentan en sus investigaciones que las víctimas padecen y se enfrentan a un continuo maltrato deliberado y a un continuo maltrato psicológico por parte de los

victimarios, el cual, se incrusta en su labor diaria. En el caso de la participante 10 expresa que tuvo varios percances que eran pequeños y que se maximizaban, derivado de estos pequeños percances fue que la comenzaron a tratar mal, sobre todo la dueña de la institución comenta que en una ocasión ésta le dijo:

[...] vete a buscar en que trabajar porque para la próxima ya no vas a estar en la escuela, que me fuera buscar trabajo a otro lado o bien ella tenía que llegar temprano y pararse en la puerta a recibir a los niños de la mejor forma, que tenía que hacer ella mi trabajo, que yo no le hacía falta, que le valía madres si me tenía que ir.

Las acciones de mobbing que recibió esta participante también se dieron por parte de la contadora y de otras docentes, dichas prácticas estuvieron coordinadas y encaminadas para lograr que la docente dejara su trabajo, haciéndole sentir que siempre ella era la culpable e ineficiente y por eso tenían que llamarle la atención. Con el paso del tiempo acrecentó llegando al extremo de recibir más violencia verbal y amenazas que le generaban dudar de su capacidad como docente y su futuro laboral:

[...] me citó en su oficina a solas, comenzó diciendo que no servía para nada, que me fuera a vender semillas, nopales entre otras cosas, dijo muchas groserías, recuerdo que me dijo que me fuera a la chingada, que no me quería volver a ver, me comentó que no podía existir ningún error, que si yo no sabía en el problema que me había metido y que la había metido con los papás, que eran chingaderas y a ti ¡te vale madres verdad! porque tú no te vas a pelear con la señora, tú no vas a poner tu cara de pendeja.

En el caso de sus compañeras docentes señala la misma participante que:

[...] ya no me informaban, no me enteraba de lo que pasaba, me sentía fuera del grupo de primaria, hacían juntas y yo no estaba en las juntas, ya no me llamaban, algunas ya no me hablaban, me daban la vuelta o cuestionaban mi trabajo como si tuvieran algún derecho y para otras compañeras parecía que yo ya no les importaba.

Si analizamos la manera en cómo se desarrolla el mobbing mixto queda claramente definido que este es un problema no solo de un individuo, si es un problema psicosocial como

refiere Ovejero (2006) en parte de sus investigaciones, social extremo por Leymann (1996) y social por Peña y Sánchez que también lo expresan en sus diversas investigaciones. Por eso, el mobbing mixto involucra a varios participantes, directivos, dueños y docentes que comparten el mismo rango. Nos encontramos ante una serie de acciones que están dirigidas a destruir en varios ámbitos al docente, afectando su autoestima, haciéndolo dudar de sus capacidades y lo peor de todo, en muchas ocasiones se da solo porque el docente no les agrada a los directivos y posterior a sus compañeros que han visto o se han enterado del rechazo de un superior. Como sugiere Leymann (1996) el mobbing puede darse por el simple hecho de que los trabajadores quieren forzar a otro a conformarse con las reglas implícitas fijadas por la mayoría y que en muchas ocasiones son injustas, además, menciona que en diversas ocasiones las acciones de mobbing aparecen por enemistad o por simple aburrimiento, es decir, los trabajadores atacan a un compañero para tener algo en que divertirse, así el fenómeno mobbing no tiene una razón de ser, pero queda claro lo destructivo que es.

De modo que, padecer mobbing mixto parece ser aún más complicado, si analizamos las situaciones que viven los docentes nos percatamos que estos están siendo atacados desde diversos puntos, es decir, no encuentran un espacio libre de gritos, burlas, chismes, violencia verbal y minimización de sus logros. No hay un grupo donde el docente pueda encontrar un momento de tranquilidad, muy por el contrario, el docente se encuentra temeroso pues no sabe de dónde vendrán los ataques diariamente.

Podemos concluir que el mobbing en cualquier forma que se presente sigue siendo un fenómeno que en palabras de Leymann (1996) es un problema social extremo, donde se entretajan relaciones sociales con el fin de eliminar a un compañero de trabajo, que afecta la vida del quien lo padece repercutiendo en su salud física y/o psicológica, relaciones sociales y laborales. Reiteradamente nos encontramos con la misma problemática que otros investigadores, lograr hacer algo para que el fenómeno mobbing sea visibilizado como un problema que atañe a la sociedad. En esta tesis el mobbing no es utilizado como estrategia de productividad, este surge en la mayoría de los casos por celos, envidia profesional o personal, estos datos se darán a conocer en la categoría de carencias del victimario que más adelante se presentará. Siendo así, se iniciará con la segunda categoría llamada repercusiones

en la salud con dos subcategorías alteraciones psicológicas y somatización física en los docentes víctimas de mobbing.

Categoría repercusiones en la salud

El análisis de las entrevistas permitió diseñar la categoría repercusiones en la salud, ésta como su nombre lo señala engloba los efectos adversos que experimenta el docente que padece mobbing, tanto a nivel psicológico como físico. Para la mejor comprensión de los resultados éstos se presentan clasificados en dos subcategorías: alteraciones psicológicas y somatización física. De cada subcategoría se expone lo que los docentes dijeron durante las entrevistas, y que permitieron realizar el análisis de los datos que a continuación se presenta.

Con la categoría repercusiones en la salud se pretende mostrar tal como lo han mencionado varios investigadores el mobbing es un fenómeno que afecta al trabajador no solo en su ambiente laboral y en sus relaciones sociales, lejos de impactar solo el ambiente social, laboral y económico, los estudios han demostrado que el fenómeno mobbing tiene efectos negativos en la salud física y mental del trabajador, así, Peña y Sánchez (2007) señalan que el mobbing llega a:

Infringir un daño emocional extremo que conduce a cuadros psíquicos y físicos severos e incapacitantes que incluyen la muerte. En las personas que han sido víctimas del *mobbing* se han detectado enfermedades relacionadas con el estrés, desorden general de angustia e, incluso, el síndrome de estrés post traumático, propio de quienes han sido víctimas de episodios de terror y tortura (p.823).

De tal manera y en concordancia con lo planteado en estudios previos como son los de Leymann (1996), Ovejero (2006) y Piñuel (2001) el fenómeno mobbing daña tanto la salud física como la psíquica, datos que se ven reforzados con lo localizado en la presente investigación, que deja al descubierto que los docentes de nivel primaria del sector privado del municipio de Querétaro manifiestan una serie de repercusiones negativas de forma inicial en su salud psicológica y posteriormente estas repercusiones se somatizan y se hacen visibles en la salud física de los docentes.

Subcategoría alteraciones psicológicas

En esta sección se muestran las repercusiones psicológicas que manifiestan los docentes que padecen acciones de mobbing en sus instituciones de trabajo. Durante la entrevista se diseñó una sección en la que se indagó sobre las repercusiones psicológicas que los docentes identificaban como consecuencia de lo que experimentaron o experimentaban en su lugar de trabajo, del análisis de esta sección se muestra una serie de frases que permitieron identificar dichas alteraciones que presentan los docentes. Frases que manifiestan alteraciones psicológicas:

Participante 3: “- me ponía muy triste, a parte dudaba de mis capacidades-”
Participante 5: “-tuve una crisis nerviosa muy fuerte por el estrés ocasionado por el abuso de poder-”
Participante 6: “-me hice nerviosa, actualmente, llego a escuchar algún grito y recuerdo la situación vivida, siento mucho miedo-”
Participante 7: “-llego un momento que lloraba por las noches, por la frustración, temblaba, no me quería levantar, no sé si me dio ansiedad, pero me sentía muy mal, ya no quería ir, esa era la situación, emocionalmente afecto mi seguridad y me hizo temerosa-” “-todos los días me sentía triste, por todo lo que me hacían-”
Participante 10: “-sentía miedo de estar ahí y seguir encontrándome con estas personas-” “-vives con miedo de encontrarte a la directora, pierdes la tranquilidad-”
Participante 15: “-he tenido estrés y me provoca ansiedad, hace que coma de más o bien que ni hambre me dé-”
Participante 16: “-en algún momento ya no pude con la decepción, con la tristeza, por el trato que recibía, no lo merecía-”
Participante 20: “-afectó mi salud emocional, comencé a desmotivarme, ya no tenía ganas de nada, me maltrataban psicológicamente-”

Las respuestas anteriores dejan ver que las acciones de mobbing generan en los docentes alteraciones psicológicas negativas, varios de ellos mencionan que sienten tristeza por lo que viven, sin embargo, esta tristeza empieza a ser parte de su día a día afectando también la percepción que tienen de ellos mismos, sobre todo en cuanto a sus capacidades como docentes, pues una acción recurrente es decirles explícitamente lo incapaces que son para desarrollar sus actividades como docentes. Estos resultados permiten ver que efectivamente los acosadores logran dañar al trabajador, mermando su autoestima y haciéndole dudar de sus capacidades y habilidades, así su salud psicológica es una de las primeras en resentir los daños ocasionados por el fenómeno mobbing.

En palabras de los autores Peña, González, Alonzo y Sánchez (2007) el linchamiento emocional propio del mobbing “va dirigido a causar inseguridad, rechazo, aislamiento, ansiedad, depresión, angustia, procesos que corresponden al ámbito de las emociones” (p.28). Lo cual queda bien documentado en este estudio, las docentes que sufren mobbing todas manifiestan una reiterada violencia verbal que fue dirigida a socavar su seguridad y dañar su propia percepción de capacidad y habilidad, varios de las docentes reconocieron que antes de sufrir mobbing ellas se consideraban brillantes, creativas y sobresalientes en sus labores como docentes, después de ser víctimas de mobbing empezaron a desarrollar periodos de tristeza, nerviosismos, ansiedad generado por el estrés, desmotivación, y un miedo constante de tener que presentarse a trabajar y toparse con sus acosadores. En estudios previos Leymann (1996) había expuesto que el terror psicológico que infringe el fenómeno mobbing conlleva al padecimiento de ciertos problemas psicológicos como son depresiones, hiperactividad, compulsiones e incluso suicidios. Cabe resaltar que la mayoría de los participantes, aunque no lo manifiestan como tal pueden estar padeciendo depresión al localizar constantemente entre sus emociones tristeza y miedo en su labor docente, probablemente el sentir constantemente miedo y tristeza modifica su labor, al no lograr concentrarse en sus actividades y enfocarse en las emociones que experimentan en su ámbito laboral.

Las acciones de mobbing utilizadas de forma constante y reiterada están dirigidas a ciertos docentes logrando causar en estos una serie de alteraciones psicológicas, situación que también Ovejero (2006) documentó en estudios previos, al respecto el investigador sostiene que parte de los problemas psicológicos que presenta una víctima de mobbing son insomnio, pesadillas, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, pérdida del apetito, ansiedad, angustia y depresión, que en algunos casos los orilla al suicidio. Leymann (1996), Peña y Sánchez (2007) y Piñuel (2001) coinciden en que los efectos del mobbing afectan la salud psicológica y física, siendo ambas importantes para el desarrollo pleno del trabajador.

Retomando las palabras de Ovejero (2006) queda claro que los efectos negativos del fenómeno mobbing van mucho más allá del miedo y sufrimiento que presenta una persona que sufre estrés postraumático, dado que el trabajador tiene que afrontar día a día una serie de acciones premeditadas e intencionadas dirigidas a destruir su personalidad y su integridad

como tal. El autor deja en claro que quien padece estrés postraumático fue víctima de un episodio único y en cambio quienes experimentan el fenómeno mobbing lo viven a diario por largos periodos de tiempo.

A modo de conclusión, es importante identificar que las alteraciones psicológicas que las docentes mencionan durante sus entrevistas son: angustia, pesadillas, ansiedad derivada al estrés, dormir sin descansar, pérdida de sueño o insomnio, miedo recurrente de toparse con los agresores, miedo constante de hacer mal su trabajo y tristeza recurrente de experimentar acciones de mobbing en su labor docente. Aunque ninguno de los docentes manifestó tener pensamientos suicidas, los resultados expuestos en este trabajo no dejan de ser alarmantes, ningún trabajador debería experimentar estas reacciones en su lugar de trabajo, no se debe esperar a que se presenten suicidios por tal fenómeno para pensar en prevenirlo, mitigarlo. Por la revisión literaria que se ha realizado en la presente investigación, el fenómeno muestra características peculiares difíciles de erradicar, pero no imposible de detectarlo y visibilizarlo. Por lo tanto, es relevante actuar, dado que los resultados mostrados y analizados evidencian alteraciones psicológicas que impiden el pleno desarrollo de su profesión docente y que afectan la salud física que a continuación se analizará.

Subcategoría somatización física

Como se mencionó en el apartado anterior la entrevista semiestructurada que se realizó a los docentes permitió indagar sobre las repercusiones tanto psicológicas como físicas que han experimentado los docentes como consecuencia de las acciones de mobbing de las cuales han sido objeto. Por lo tanto, en el apartado anterior se abordaron las alteraciones psicológicas y en consecuencia en este apartado se desarrollará la somatización física del fenómeno mobbing en docentes del municipio de Querétaro que laboran en escuelas primarias del sector privado. Para fines de este estudio se entiende por somatización todas aquellas expresiones de alteraciones psicológicas que se manifiestan en diversos síntomas físicos como son: cefaleas, náuseas, migraña, cansancio, gastritis nerviosa, colitis nerviosa, entre otras enfermedades, que afectan al trabajador docente.

Las diversas investigaciones realizadas con anterioridad dejan en claro que el mobbing afecta varios aspectos de la salud del trabajador, es decir, no solo le afecta psicológicamente, sino que llega un momento en que las alteraciones psicológicas dan paso

a una somatización física del fenómeno mobbing. Así, son muchos los investigadores que en recientes décadas se han dedicado a investigar el impacto del mobbing en la salud del trabajador, en consecuencia, encontramos en la literatura autores como Moreno (2011) que afirman que el fenómeno mobbing debe de tratarse como un riesgo psicosocial por las implicaciones o efectos globales que tiene sobre la salud del trabajador. En su caso el autor sugiere la necesidad de considerar el fenómeno mobbing como un riesgo psicosocial cuyos alcances tienen alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, apoyando este discurso, además, encontramos los trabajos de Juárez (2017) quien documentó que el fenómeno mobbing es un riesgo psicosocial que produce reacciones psicológicas, fisiológicas y comportamentales que pueden ser precursores de enfermedades crónicas en un futuro.

Siguiendo la misma línea de investigación Leymann (1996) Hirigoyen (1999) Ovejero (2006) Peña y Sánchez (2007) han encontrado que llega un momento en que el trabajador que padece mobbing empieza a desarrollar diversos síntomas o enfermedades que en casos graves lo llegan a incapacitar. Todos estos antecedentes han sido corroborados con los datos arrojados por este estudio, cabe destacar que los docentes en sus entrevistas manifiestan que las primeras repercusiones que padecieron fueron las psicológicas, es decir, empezaron a sentir miedo, inseguridad, angustia, ansiedad derivada del estrés y temor generalizado, después de un tiempo estas repercusiones se mantuvieron, pero se agregaron síntomas físicos. Por ejemplo, existe una docente que manifiesta que después de padecer por mucho tiempo estrés derivado del mobbing del cual era objeto empezó a desarrollar problemas gastrointestinales, y otras afecciones. Al respecto la participante 4 refiere:

[...] después de estar siempre estresada por lo que me ocurría comencé con mucha caída de cabello, migraña y cuando no era migraña era dolor de estómago justamente por estrés por las situaciones a las que estaba sometida, por tal motivo decidí renunciar al colegio porque mi salud y mi vida ya estaban en peligro.

Testimonios como este encontramos varios en la investigación, del mismo modo la participante 3 argumenta: “-Cada que tenía que ir a la escuela tenía dolores de cabeza-”

La participante 1 señala:

[...] después de mucho tiempo de sentir miedo de tener que ir a trabajar empecé a sentir todas las mañanas náuseas, quería vomitar, todos los días antes de llegar a la escuela, era el mismo malestar.

Así estos testimonios dejan en claro que en primera instancia se presentan las alteraciones psicológicas y derivadas de estas, de las constantes acciones que hacen referencia el fenómeno mobbing al que son sometidas de forma recurrente es que las participantes empiezan a identificar también la presencia de síntomas físicos.

A continuación, se muestran los síntomas que presentaron las docentes que eran víctimas de mobbing y que participaron en este estudio: fatiga, cefalea, migraña, náuseas, diarrea, dolor de hombros, cansancio, infección urinaria, dolor de estómago, pérdida del apetito, gastritis nerviosa, colitis nerviosa, caída de cabello y presión arterial alta.

Si bien alguno de estos síntomas es más grave que otros pueden dejar secuelas, un estrés postraumático que necesite alguna rehabilitación, la participante 7 lo ejemplifica de una manera muy clara:

[...] fijate que me costó volver a creer en mis capacidades como maestra, tarde fácil un ciclo escolar, en lo que despegaba, en esta nueva escuela han sido excelentes compañeros y directivos, la directora habla mucho con el personal, me tuvo mucha paciencia y a todos les reconoce sus logros, no veo preferencias y otra cosa que veo excelente, es que fuera de las actividades como maestra hay opciones de yoga y psicología, nos ayuda mucho con el estrés y más ahora que estamos en línea.

Lo que incide es lo preocupante de como una situación de mobbing genera repercusiones de este tipo en las docentes, logrando así afectar la calidad de su vida y su desempeño laboral. Con los resultados obtenidos del análisis de las entrevistas concluimos que las repercusiones en la salud de los docentes se observan en un primer momento a través de las alteraciones psicológicas que se manifiestan en la pérdida del control de las emociones como son: tristeza, miedo, angustia, ansiedad derivada del estrés, y temor generalizado, afecta como señalan Peña y Sánchez (2007) el manejo y control de las emociones, después de un periodo de vivir con estas alteraciones se da lugar a una serie de síntomas o

enfermedades que se hacen visibles en la salud física del trabajador, de tal forma que nos encontramos con docentes que padecen hipertensión, dolores constantes de estómago, hombros o cuello, caída de cabello, además, de gastritis y colitis nerviosa, manifestaciones físicas del fenómeno mobbing.

Finalmente, podemos agregar que la categoría de repercusiones en la salud permite visibilizar que el fenómeno mobbing no solo se vive desde la afectación psicológica, muy por el contrario las repercusiones del fenómeno se manifiestan en diversos síntomas y enfermedades físicas que no se pueden ocultar y que en muchas ocasiones también se toman como pretexto para continuar con acciones de mobbing hacia un trabajador, lejos de que el acosador se compadezca de todo lo que ha afectado a la víctima parece cobrar fuerza y encuentra nuevas formas de ataque que hacen referencia a su falta de salud tanto psicológica como física y a una mezquindad como persona. A continuación, se dará comienzo con la siguiente categoría carencias del victimario donde se encuentran dos subcategorías las profesionales y las personales.

Categoría carencias del victimario

En este apartado se expone una parte importante del análisis de las entrevistas que ayuda a conocer la perspectiva que tienen los docentes sobre el nacimiento de las acciones de mobbing de las cuales han sido objeto. Los resultados aquí plasmados son las carencias del victimario, dado que a través de la información proporcionada por los participantes se observó que los docentes víctimas de mobbing logran percatarse de que el nacimiento de acciones de mobbing se da a partir de insuficiencias que observan en el victimario, es decir, los docentes acosados son capaces de percatarse de que el acosador considera que tienen algo que a sus ojos es atractivo y que al no poseerlo el único recurso que tienen para manejar esta carencia es la destrucción de la persona a la que envidia. De este análisis se desprenden dos subcategorías, una de ellas denominadas carencias profesionales, que hace referencia a las acciones de mobbing como medio para deshacerse de alguien que consideran una competencia en su ambiente laboral, y posteriormente se describe la subcategoría denominada carencias personales, que demuestra que las acciones de mobbing surgen debido a envidia sobre la vida privada del trabajador.

Subcategoría carencias profesionales

La información obtenida de las entrevistas contribuyó a conocer la perspectiva que tienen los docentes sobre el motivo que dio origen a las acciones de mobbing, de tal forma la subcategoría carencias profesionales expone los testimonios de docentes víctimas de prácticas de mobbing atribuibles a celos profesionales. Uno de los autores que habla acerca del perfil del acosador es Piñuel (2001) si bien, este autor con su enfoque psicopatológico plantea que el mobbing proviene de un individuo enfermo, también rescata que las raíces de este fenómeno tienen una base social, es decir, Piñuel (2001) y Leymann (1996) coinciden en que el comportamiento del acosador viene dado de una serie de experiencias previas atribuibles a su ambiente familiar y social, que lo llevaron a desarrollar comportamientos antisociales o paranoides, que a su vez dificultaron la resolución adecuada de sus sentimientos como los celos profesionales o la envidia y lo llevaron a creer que la única forma de sobrellevar este sentimiento o emoción es a través de la destrucción de su compañero por medio de acciones de mobbing.

Del mismo modo, Ovejero (2006) identifica que el mobbing no puede catalogarse sólo como un problema psicológico, debido a que desde su perspectiva el comportamiento humano y la misma personalidad son producidos por las condiciones sociales y los diferentes factores económicos, familiares, históricos y culturales en los que interacciona un individuo, de tal manera los factores meramente psicológicos pierden peso. Queda así claro que este problema, aunque lo manifieste un líder acosador, es producto de las diferentes interacciones sociales de las que fue participe desde su nacimiento, y que además sigue mostrando su rango como problema social al documentarse que estos acosadores se encuentran siempre respaldados por grupos pasivos y activos que contribuyen al mantenimiento y encubrimiento de estas acciones de mobbing.

A continuación, se presentan una serie de frases que permiten conocer el surgimiento de dichas acciones de mobbing a partir de celos profesionales: “-les comenzó a molestar mi forma de trabajar-” “-desaparecían el material que hacía-” “-lo que escribía ella lo borraba-” “-tus planeaciones no sirven-” “-no tienes tan buenas ideas-” “-no les gustaba que los superiores reconocieran mi esfuerzo y mis logros-” y “les incomodaba la manera en que realizaba mi trabajo-”.

Las frases anteriores se obtuvieron de diversas entrevistas y se decidieron presentar en forma breve, debido a que se identificó que después de éstas las participantes detallaban que las acciones de mobbing surgieron como producto de celos profesionales, para este caso se ejemplifica de forma más amplia el testimonio de la participante 14:

[...] estoy segura que mis compañeras celaban mi forma de trabajar, les molestaba que siempre tuviera mi salón arreglado o innovara, no siempre fue así al principio era que bonito y después les molestaba que yo destacaré más, siento que temían que me promovieran, regalaban viajes a Europa para el mejor desempeño del ciclo escolar.

Es imperativo que el fenómeno mobbing debe tratarse como un problema psicosocial donde la mayor parte de responsabilidad está dada por la sociedad y la cultura, que facilitan y promueven este tipo de conductas inadmisibles en cualquier ámbito laboral. Se rescata el análisis de Ovejero (2006) que desde su perspectiva psicosocial señaló que nuestra sociedad educa para que un sujeto sea capaz de pasar por encima de otro si este se convierte en un obstáculo, de tal forma que pueda hacer lo que considere necesario para eliminar a la persona que se interpone entre sus logros. Queda claro desde el enfoque de Ovejero (2006) que el fenómeno mobbing se desarrolla dentro de un grupo que lo permite y potencializa, de tal forma, es necesario pensar en las condiciones sociales y culturales que se están fomentando en nuevas generaciones, donde pasar por encima de los demás se ha vuelto común que a nadie le causa el menor malestar.

Otro aspecto, relevante es la mediocridad del victimario como plantea Ovejero (2006) y Piñuel (2001) las personas que realizan acciones propias de mobbing son personas mediocres, movilizadas por el miedo y el temor de ser opacados o desplazados de su lugar de trabajo por compañeros más sobresalientes que ellos. A lo que refieren Peña, González, Alonzo y Sánchez (2007) solo por medio de acciones de mobbing logran un poder los victimarios, porque incrustan un poder informal que les permite tener un puesto, sin embargo, tienen grandes carencias académicas. Esto se puede observar con el testimonio de la participante 7:

[...] la coordinadora siempre me restregaba su puesto de trabajo y me decía ni creas que vas a llegar a mi puesto para eso necesitas que yo de un buen reporte tuyo a la

directora y sabes que... eso no pasará, una maestra que estaba por ahí y escuchó solo dijo cuando salí ¡ya te agarró mana!

Los autores Peña, González, Alonzo et al., (2007) mencionan que este tipo de problema se normaliza a tal grado que los grupos pasivos o activos se refieren a este fenómeno de forma coloquial, identificando estas situaciones con diferentes nombres, por ejemplo, en otros estudios de Peña y Sánchez (2009) encontraron en México frases como: le están haciendo grilla, lo agarraron de su puerquito o son gajes del oficio. Todas estas expresiones populares minimizan los éxitos del docente y, por ende, minimizan el fenómeno mobbing y sus alcances, los cuales, impiden que este se visibilice como un problema donde el propio lenguaje se encarga de normalizarlo.

Es relevante repensar los valores que se están inculcando y promoviendo, habría que pensar en el tipo de sociedad que se está formando dentro de las familias y dentro de la sociedad misma, donde se ha privilegiado el conseguir el éxito profesional a costa de lo que sea. A diferencia de los estudios de Hirigoyen (1999) en los que localizó que la mayoría de los acosados llega a perder de vista el motivo que originó el mobbing este estudio demuestra que los docentes víctimas reconocen los motivos que los hicieron padecer acciones de mobbing.

Subcategoría carencias personales

En esta sección abordamos el análisis de los datos que pueden clasificarse como carencias personales de los acosadores, de tal forma en esta sección se describen aquellas situaciones que las víctimas de mobbing reconocen como el nacimiento de las acciones de mobbing y que son derivadas de envidia por situaciones de atributos personales o por la vida privada del trabajador que no se relacionan con el ámbito laboral, pero que se conocen debido a la interacción que surge en este.

A diferencia de los celos profesionales este tipo de acciones de mobbing surgen porque el acosador envidia en cierta forma aspectos de la vida privada del trabajador. Durante la revisión de las entrevistas se observó que varios de los participantes fueron capaces de señalar los detonantes de acciones de mobbing, así, encontramos frases que exponen que el acosador envidiaba cierto aspecto de la vida privada, es decir, las acciones de mobbing no iniciaban por el temor a perder el trabajo debido a las habilidades laborales del docente, sino

por cuestiones relacionadas con su vida personal, como es la estabilidad con la pareja, el hecho de estar embarazada, el irradiar felicidad o el tener la facilidad de socializar con las compañeras. Se identificaron testimonios que dan cuenta del nacimiento de estas acciones a partir de la envidia sobre ciertos aspectos de la vida personal. Un claro ejemplo lo compartió la participante 4 quien señala:

[...]la coordinadora es una persona que envidia la vida de los demás, si te va bien con tu pareja, si traes carro nuevo, vamos si eres feliz lo envidia, mi vida personal hasta ahora es muy buena con mi esposo y en esos momentos igual, así, que comenzó a realizar comentarios sobre mi vida personal, una vez dijo... de seguro te compró otro carro porque ha de tener culpa de algo, mi vida la envidiaba por eso empezó a molestarme de varias maneras.

Después de analizar cada entrevista se realizó una selección de frases que muestran de forma clara como el mobbing comienza a partir de la envidia sobre situaciones personales, de esta forma se localizaron las siguientes: “-la vida que yo tengo era una vida que ella quería tener-” “-quizá como soy muy sociable y ellas son muy cerradas-”, “-les molestaba que me llevara bien con los miembros de la escuela-” “-envidiaba mi forma de vivir-” “-envidiaba que fuera madre-” “-ella envidiaba la vida de los demás-” “-le molestaba verme feliz-”. Así, este tipo de frases son las que los docentes víctimas de mobbing utilizaron para señalar el nacimiento de acciones de mobbing dentro de su institución laboral.

Al respecto hay investigaciones que evidenciaron que en diversas ocasiones el mobbing se da por envidia. Así, lo planteó Piñuel (2001) quien mencionó existen personas que son propensas a sufrir mobbing; estas tienen características fáciles de identificar, por ejemplo, suelen ser personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias y positivas, situación que genera envidia y celos en el hostigador y de ello se deriva el mobbing. Aunque como mencionamos en el apartado anterior estamos convencidos de que la raíz de este problema tiene orígenes psicosociales como lo sugiere Ovejero (2006) y Leymann (1996) social extremo quienes dan un peso amplio a las condiciones psicosociales que propician y potencializan este tipo de fenómenos.

A modo de conclusión queda claro que los docentes que padecen acciones de mobbing son conscientes de la situación que los llevó a sufrir este fenómeno y se identifican

dos detonadores: las carencias profesionales y las carencias personales del acosador. Donde se comienza con un celo profesional por miedo a perder o ser desplazados de su puesto en su lugar de trabajo y una envidia en la vida privada por anhelar condiciones personales de otros. Queda claro que nos inclinamos por una explicación de este fenómeno cuyo origen más que psicopatológico es psicosocial, debido a que las diversas experiencias del sujeto acosador lo llevan a establecer determinadas formas de actuar ante las situaciones que se presentan. Nos encontramos en una sociedad que privilegia el éxito personal y laboral, aunque para obtenerlo se tenga que pasar por encima del otro, y cuando esto ocurre existen los grupos que apoyan el fenómeno ya sea como espectadores o como grupos activos que atacan también a un sujeto determinado. Se expone la siguiente categoría llamada instituciones educativas de esta se derivan dos subcategorías, en primer lugar, las instituciones permisivas y en segundo lugar las instituciones perversas.

Categoría instituciones educativas

En este apartado se desarrolla la categoría instituciones educativas, en ésta se describen la forma de afrontamiento que ejecutan los directivos de las escuelas que tienen presencia de mobbing en cualquiera de sus formas, ya sea mobbing vertical, mixto, maternal u horizontal. En consecuencia, en esta sección se explican dos formas que se identificaron sobre la manera en la que proceden los superiores de las instituciones una vez que se percatan de la existencia del fenómeno mobbing. Por tanto, se desarrollaron dos subcategorías: instituciones permisivas e instituciones perversas. En cada subcategoría se describe la forma en como los superiores jerárquicos dieron respuesta al fenómeno ya sea que sólo omitieron actuar o actuaron en contra del trabajador acosado.

Subcategoría instituciones permisivas

La revisión de las entrevistas contribuyó a conocer como los docentes que padecían acciones de mobbing hacían frente al fenómeno, del análisis de los testimonios, se localizaron frases que permiten catalogar a algunas instituciones por su forma de actuar como instituciones permisivas, se utilizó este nombre debido a que este tipo de escuelas se caracterizan porque los directivos o departamento encargado no investiga ni da solución al fenómeno, mucho menos tratan de que este desaparezca. Muy por el contrario las

instituciones permisivas actúan invisibilizando el fenómeno, por ejemplo, hay docentes que afirman que cuando avisaron a sus superiores, la reacción de estos fue de ignorar lo que se les informaba, es decir, los docentes que sufren mobbing avisan de manera verbal a los directivos correspondientes y éstos se dan por enterados, pero no tienen ninguna reacción al respecto ni para apoyar al acosado ni para indagar sobre lo que ocurre, por lo que las acciones de mobbing se siguen presentando, pero ahora respaldadas por un grupo pasivo, que en este caso está integrado por los directivos o en su caso por el departamento de recursos humanos.

El testimonio de la participante 1 nos permite entender la forma en que proceden los directivos de instituciones permisivas:

[...] traté de platicar con la dueña, pero no tuve respuesta, me dijo resuelve tú tus problemas.

La participante menciona que con esta respuesta no tuvo nada más que hacer, sólo le quedó la opción de renunciar a su trabajo como única manera de protegerse de estas acciones de mobbing de las cuales era blanco. Al pensar en este tipo de negligencia por parte de los directivos valdría la pena indagar más afondo el por qué de dicha respuesta, quizás esta tiene que ver con la falta de conocimiento del fenómeno mobbing. Lo cual evidencia la urgencia de la implementación de lo que los autores Barón., Munduate y Blanco (2003) denominan Servicios de Prevención de Riesgos Laborales cuyo objetivo principal plantea la creación de planes preventivos, donde se brinde información y formación al personal que labora en la institución, de manera que también existan protocolos que orienten su forma de actuar ante este fenómeno y se establezca una cultura dentro de la institución que prevenga o minimice el mobbing, que se fomenten gestiones de liderazgo que ayuden a mejorar las interrelaciones dentro de la empresa, así también, es urgente que los docentes estén informados sobre qué hacer en caso de padecer acciones de mobbing, a quien dirigirse y la manera en que deben de hacerlo.

Siguiendo la misma línea de razonamiento de dichos autores Barón, Munduate y Blanco (2003) se requiere también que los protocolos de actuación tengan contemplado un plan de acción dirigido específicamente a aquellos trabajadores que han sufrido repercusiones a raíz del fenómeno mobbing. En este plan de acción los investigadores hacen

evidente la necesidad de crear una intervención que considere el trabajo de varios especialistas como son médicos, psicólogos, abogados, trabajadores sociales y hasta un sindicato que puedan trabajar de forma conjunta y multidisciplinaria apoyando a las víctimas de acoso en los diversos aspectos que este fenómeno involucra. Otro ejemplo lo podemos obtener de la entrevista de la participante 5 quien menciona:

[...] nosotros hablamos con la dueña de la escuela, obviamente no nos creyó, prefirió que las maestras se fueran.

Como se aludió, el modo de proceder de los directivos lejos de resolver el problema da pauta para que este se mantenga, pues lo acosadores ahora pueden actuar con descaro ya que saben que no habrá una investigación y mucho menos un llamado de atención por lo que ocurre. A continuación, se presentan una serie de frases extraídas de las diferentes entrevistas que permiten ver la falta de acción de las autoridades con respecto al fenómeno mobbing: “-lo reporte no paso a mayor-” “-tu informe se queda en recursos humanos-” “-no hacen nada cuando les dices lo que pasa-” “-me dijeron son tus problemas-” “-hacen que no pasa nada, aunque les expliques todo lo que te hacen-” “-solapan-” “-fingen que harán algo-”. La información obtenida de las entrevistas muestra la necesidad de las docentes por encontrar apoyo dentro de su centro laboral y lo único que encuentran son conductas que ocultan, solapan, o responsabilizan al mismo docente de lo que les sucede. De esta manera el problema se trata como si fuera individual, cuando queda claro que es un problema que implica a varios trabajadores, que van desde autoridades con un alto rango hasta trabajadores con el mismo rango jerárquico. Nos encontramos con lo que documentó Hirigoyen (1999) la investigadora lo denominó empresas indulgentes, desde su perspectiva estas empresas cierran los ojos ante el acoso laboral y no amonestan al trabajador o trabajadores que realizan el acoso, piensan que efectivamente el acosado es el único que puede actuar al respecto.

Subcategoría instituciones perversas

Otra de la forma de operar de las instituciones educativas tiene que ver con que los directivos o superiores ejecutan acciones dirigidas a fomentar el fenómeno mobbing que se está reportando, de manera que esta subcategoría es llamada instituciones perversas, se describe que son los superiores los que al enterarse de que existe acciones propias de

mobbing dentro de la institución actúan de manera premeditada intentando que el acosado se vaya, no hay un respaldo hacia los docentes víctimas de mobbing, por el contrario, surge un fenómeno en el que pareciera que los directivos tratan de apoyar a los acosadores. De tal forma, encontramos testimonios de participantes que mencionaron que cuando avisaron sobre las acciones de mobbing que sufrían lo que encontraron fue que había un deslinde de responsabilidad, es decir, se notificaba de forma verbal al superior, pero este no tenía una solución ni un canal de comunicación con personas que pudieran dar alternativas de solución al problema. Así parecía que lo que les interesaba a los directivos o superiores jerárquicos era salvarse a sí mismo y no verse inmiscuidos en este tipo de problemática. Los testimonios que logran ejemplificar esta situación son los siguientes:

Participante 2: *[...] todo lo manejan por debajo del agua, todo a su conveniencia.*
 Participante 4: *[...] no hay un canal directo de comunicación con alguien que pueda dar solución, hay trabas para recibir apoyo.* Participante 5: *[...] presumía de su puesto, que él podía despedirme si así lo consideraba, nunca sentí que comprendiera lo que me pasaba.*
 Participante 7: *[...] modifican toda la información, solo usan la que les conviene. “-tan débil eres, era una respuesta que recibí en varias ocasiones por parte de las coordinadoras-”.*
 Participante 12: *[...] mienten ante los dueños, y ellos se siguen apoyando.* Participante 14: *[...] los directivos fomentan una mala relación con los trabajadores.* Participante 15: *[...] cuiden su trabajo, es una amenaza que usan de forma descarada.* Participante 16: *[...] quieren salvar su pellejo, así que en lugar de apoyarme decidieron respaldar al grupo que me atacaba.* Participante 17: *[...] a ellos les gusta sentir el poder, y entre ese poder que tienen está el de dar más apoyo a los que me atacaban.* Participante 20: *[...] sabes que no eres necesaria porque los dueños te lo hacen saber constantemente.*

Como menciona Hirigoyen (1999) existen empresas donde el personal se escuda en decir el fin justifica los medios y en este caso se observa que ellos consideran que al notificar un caso de mobbing su puesto está en riesgo, por ello la mejor opción es destruir al empleado que es acosado y eliminar así al trabajador que empieza a evidenciar problemas dentro de la institución. Para Hirigoyen (1999) está claro que en este tipo de empresas influye el factor económico que puede mantenerse debido a que usan sistemas destructivos dirigidos a cierto

tipo de personal. En este tipo de instituciones los directivos huyen de la responsabilidad que podría derivarse de no atender este tipo de caso, por lo tanto, lo que fomentan es la salida del trabajador que es visto como débil. Además, los directivos hacen uso de la información que tienen a su conveniencia de manera que pueden infringir miedo en el trabajador acosado con diversas frases, por ejemplo, el testimonio de la participante 13 deja ver una vez más esta forma de operar, al respecto menciona que cuando ella aviso sobre las acciones de mobbing que padecía, lo que obtuvo fue “-no andes con chismes y mejor cuida tu trabajo-”, respuesta que la docente sintió como una amenaza que lejos de apoyarla le brindó respaldo a sus acosadores.

Para finalizar, es necesario rescatar que este fenómeno debe de atenderse cómo sugieren los autores Barón, Munduate y Blanco (2003) con un sistema de prevención que oriente la actuación de los directivos o superiores, que no les dé pauta a actuar como ellos lo consideran necesario, sino que exista un protocolo que guie la actuación ética de todos los involucrados de manera que se atienda eficiente y eficaz el problema de las acciones de mobbing que se están reportando. De igual manera se coincide con los investigadores la indispensable existencia de protocolos de acción paliativos que ayuden en este caso al docente víctima de mobbing, de manera que este sea apoyado para su recuperación en los diversos aspectos que fueron afectados.

Categoría efecto fulgor

En esta última sección de análisis de resultados se expondrá un hallazgo que no se había documentado en estudios previos. Su nombre, efecto fulgor se deriva de que una vez que los participantes accedieron a brindar su entrevista y dan respuesta a las preguntas realizadas existe un momento que se dan cuenta de que ellos eran ejecutores de mobbing en su forma activa o pasiva, en consecuencia, los docentes ven su actuar y tienen un “insight” entienden y comprenden las acciones que llevaron a cabo o aquellos que deciden callar ante las acciones propias de mobbing, es decir, ambos partícipes revelan, una claridad, un destello y un impacto de los hechos en los que han participado, derivado a esto los resultados se dividieron en dos subcategorías: efecto fulgor en partícipes activos, donde los docentes se percatan que su actuar evidencia acciones de mobbing, y por otra parte, la subcategoría efecto

fulgor en partícipes pasivos donde ocurrió una situación similar con los docentes que no participaban de forma activa como acosadores u hostigadores, pero que participaban observando, de manera que llegaron a percibir que su omisión de acciones los hace cómplices del fenómeno. Si bien estos resultados son exploratorios logran brindar la pauta para que se diseñen nuevas líneas de investigación que permitan trabajar con docentes que logran decir que son conscientes de su participación dentro del fenómeno mobbing, el darse cuenta de su colaboración los podría guiar quizá a actuar de manera ética si cuentan con información de dicho fenómeno.

A continuación, se desarrolla la descripción de los resultados de cada subcategoría, en la primera parte se exponen la descripción de la subcategoría efecto fulgor en partícipes activos y posteriormente se muestra la subcategoría efecto fulgor en partícipes pasivos.

Subcategoría efecto fulgor en partícipes activos

Como se mencionó anteriormente la revisión en el estado del arte no menciona datos o información donde los acosadores activos o grupos pasivos se percaten de su responsabilidad en dicho fenómeno de mobbing. La información obtenida de las entrevistas permitió identificar que los acosadores o partícipes activos llegan a darse cuenta de que tienen responsabilidad sobre las acciones de las cuales son partícipes, sin embargo, se escudan diciendo “-pensé que era parte del trabajo-” con este tipo de frases parecen excusarse de parte de la responsabilidad que ellos tienen sobre su participación en dicho fenómeno, de manera que intentan transferir otra parte de la responsabilidad a la misma institución al argumentar que es la forma de trabajo. Ovejero (2006) documentó la existencia de lo que él llamó grupos activos, éstos se caracterizan por acompañar siempre al líder acosador y ser partícipes dentro de una agresión grupal, sin embargo, en su investigación no da cuenta de que estos grupos, que toman consciencia como acosadores y manifiestan tener una vergüenza por su conducta, es decir, tuvo un impacto que le hizo comprender la gravedad de su actuar y su proceder mezquino. Retomando a Ovejero (2006) alude a lo que él denomina difusión de la responsabilidad, es decir, al ser tantos los partícipes nadie se considera responsable de lo que está ocurriendo. En el caso de este estudio la docente que aceptó haber realizado acciones propias de mobbing se percata de que ella es la acosadora, le cuesta trabajo aceptar

del todo su responsabilidad, por lo tanto, lo maneja como si esta forma de actuar fuera parte implícita de las normas laborales y por ende deben ser cumplidas. Así lo ejemplifica la participante 9 al mencionar:

[...]te puedo decir que sí existe ese fenómeno, yo hice cosas que pudieran ser consideradas así, pero pensé que era parte del trabajo y seguí, nunca me dijeron nada y las maestras no se quejaban, no decían nada.

Siguiendo con su testimonio la docente manifiesta que ella padeció mobbing y al respecto expresó

[...] cuando trabajé en preescolar lo sufrí, después pedí cambio a primaria y me lo dan porque hubo una vacante y dije... aquí ya no me la hacen, aprendí a manejarme, considero que tengo beneficios y consideraciones por mi forma de actuar.

Deja claro que hasta cierto punto los docentes prefieren ser partícipes activos del fenómeno mobbing como un medio para obtener beneficios o ganancias, aunque estas ganancias tengan que ver, con que no son ellos quienes son víctimas de mobbing. Es importante rescatar que cuando los docentes no quieren comprometerse en su participación, es cuando culpan a la institución, así es posible que ellos visibilicen que están realizando acciones inapropiadas y en consecuencia utilizan la transferencia de responsabilidad hacia la institución, este dato lo documentó Peña, González, Alonzo y Sánchez (2007) al respecto mencionaron que se han institucionalizado formas tóxicas de relación entre los trabajadores, que muchas veces tienen como base la mediocridad, así es que a través del acoso han logrado obtener poder informal, aspecto que les ha permitido obtener beneficios que nunca tendrían de otra manera porque carecen de méritos académicos o personales. Mismo caso que se pudo observar con anterioridad en la categoría carencias del victimario en el aspecto profesional.

La partícipe activa en este estudio evidencia dentro de su discurso que formar parte de este grupo le brinda beneficios, y aunque fue la única en reconocer que tiene una participación activa, es un dato relevante ya que brinda la posibilidad de ver que quizás los docentes con la información adecuada pueden dejar de pertenecer a los grupos activos. Darse cuenta y mirar sus acciones podría ayudarles a ver que son crueles y que con ellas están dañando varios ámbitos de la vida de una persona que no merece ser víctima del fenómeno

mobbing. La participante que se identificó como activa en este estudio al momento de finalizar argumentó lo siguiente:

[...] tengo una sensación, no sé cómo llamarla, quizá vergüenza, me di cuenta y pude recordar lo que sentía en preescolar cuando me hacía lo que llegué hacer en primaria. Y sí, renuncias o pides cambio como yo lo hice. No te puedo decir que lo hice sin querer, sería mentirte, simplemente ya no quería que me ocurriera y que me afectará.

A modo de conclusión, en esta investigación se cree que el efecto fulgor en acosadores activos, en primer lugar, permitió que la participante evidenciará sus acciones y haya generado consciencia y un entendimiento de su actuar mezquino, en segundo lugar, no se quiere decir que estos partícipes activos dejen de hacer sus prácticas o cambie su personalidad de un día para otro y “se conviertan en buenas personas”, sin embargo, consideramos que con más investigaciones se pueda generar un efecto fulgor en los participantes, permita y de pauta a que las instituciones cuenten con la información necesaria para la prevención de dicho fenómeno, es decir, la solución al problema del fenómeno mobbing, también lo tienen las propias instituciones porque son las responsables de permitir, solapar ciertos comportamientos o bien mitigarlos, identificando tempranamente dichas conductas, lo que significa sancionar, enviado un mensaje de cero tolerancia para que efectivamente se haga frente a instigadores y acepten su parte de responsabilidad y no se transmita solamente a la institución como parte de la dinámica.

Subcategoría efecto fulgor en partícipes pasivos

Dentro de esta subcategoría permite identificar que a través de las entrevistas hubo docentes que son partícipes pasivos, que alguno de ellos tomó conciencia de su participación en el fenómeno mobbing, así encontramos el caso de la participante 13 que comentó:

[...] en repetidas ocasiones observé como la trataban, constantemente le gritaban, la humillaban y se hacían comentarios para que los demás se burlaran, pero yo nunca dije nada, a mí no me correspondía, por eso siempre me mantuve al margen, no quería que me tocara a mí. Pero ahora me doy cuenta que yo contribuí para que ese acoso se prolongara, si las demás hubiéramos sabido que hacer tal vez la hubiéramos apoyado.

El análisis de este testimonio es esencial, si consideramos que una gran parte de los docentes fungen como grupos pasivos, porque no hacen nada, en palabras de Ovejero (2006) estos grupos se denominan silenciosos o aquiescente, porque callan ante lo que observan sea cual sea la acción. Sin embargo, el efecto fulgor les permitió tener claridad de su omisión de acciones y en consecuencia aparece una reflexión que los lleva a pensar en que debieron hacer algo, porque de lo contrario son cómplices. El efecto fulgor puede aparecer siempre y cuando haya información sobre el fenómeno, en este punto es importante recordar lo que se mencionó en cuanto al proceder del trabajo en campo, donde se les dio una breve explicación de la presente investigación, por ende, del fenómeno mobbing de manera precisa y puntual de lo contrario los participantes ya sea en su modalidad víctima, pasivos o activos desconocen en su totalidad el fenómeno y lo consideran hasta cierto punto normal, como plantean algunos investigadores este tipo de acciones se ha normalizado a través del tiempo, por ello, llegamos constantemente a escuchar expresiones populares que hacen referencia al mismo como “son gajes del oficio”, “lo agarraron de su puerquito” Peña y Sánchez (2009) donde los trabajadores se encuentran en una constante lucha por sobrevivir donde se normaliza el fenómeno mobbing en los diferentes ámbitos laborales.

Con los hallazgos de este estudio podemos concluir que el efecto fulgor en grupos activos o pasivos puede utilizarse como un medio para prevenir, minimizar el crecimiento del fenómeno mobbing, de igual es necesario que este fenómeno sea considerado un problema psicosocial que puede afectar a cualquiera en algún momento. Es necesario que a través del efecto fulgor los diferentes partícipes (activos o pasivos) conozcan el alcance de sus actos, de manera que visibilicen que el fenómeno mobbing afecta como señala Ovejero (2006) en primer lugar, a una víctima quien sufre diariamente humillaciones y ataques sistemáticos y reiterados, que dañan tanto su salud psicológica como su salud física. En segundo lugar, las acciones de mobbing afectan a la familia de la víctima, tanto en el aspecto emocional como en el económico, en tercer lugar, se afecta a la misma sociedad porque se sigue fomentando el fenómeno mobbing como una forma de actuación que no es sancionada. Se considera en esta investigación que se debe hacer visible este fenómeno en las diversas instituciones educativas en gran parte son responsables de validar acciones o sancionar de modo que se informe sobre el fenómeno, se brinde y se generen protocolos que orienten a los

líderes y a los trabajadores sobre su proceder cuando este aparece. Por último, es indispensable que se atienda a la víctima de manera que sepa que no está sólo y que tienen alternativas para afrontar el fenómeno y si es necesario que exista una asesoría, rehabilitación profesional si este evento le ocasionó un estrés postraumático que siga afectando su desempeño en su nuevo lugar de trabajo.

CONCLUSIONES

A continuación, se exponen las conclusiones generales del presente estudio, el cual tuvo como guía la pregunta de investigación general ¿cuáles son las acciones de mobbing en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro? derivado de este cuestionamiento es que se diseñó el objetivo general y los específicos. En consecuencia, lo primero que se expondrá en este apartado serán las conclusiones que se encuentran directamente relacionadas con la pregunta de investigación, en el segundo apartado, se abordan las conclusiones derivadas del objetivo general y los objetivos específicos.

Los resultados de dicha investigación permitieron triangular datos y hallazgos con otros estudios realizados sobre el fenómeno en poblaciones similares, a fin de dar certeza y confiabilidad de los resultados obtenidos.

Enseguida, se retoman las coincidencias y discrepancias entre diversos estudios sobre mobbing, de manera que se presenta de forma breve lo más representativo. Aunado, a este fenómeno, también, se presentan los hallazgos más sobresalientes que se localizaron en esta investigación.

Posteriormente, se retoman las principales características de las escuelas que participaron en este estudio, donde se expone el enfoque educativo que usan, la constitución de la escuela (familiar o sociedad anónima) y la participación de escuelas religiosas. Además, se sintetizan las condiciones de contratación que existen en las escuelas privadas.

Antes de finalizar se aborda la complejidad del fenómeno mobbing, que se manifiesta sin distinción de género y donde el fenómeno se da de mujer a mujer por ser un área de trabajo feminizada, aunque también se observa en menor proporción acciones de mobbing de varón a varón.

Por último, se aborda la necesidad de visibilizar las acciones de mobbing, en docentes de nivel primaria en el estado de Querétaro y se muestran las limitaciones que se derivaron de dicho estudio, así como también se presenta un panorama laboral educativo que no ha sido suficientemente estudiado y que por tanto debe explorarse.

La realización del presente estudio permitió responder la pregunta de investigación, la cual, consistió en identificar ¿cuáles son las acciones de mobbing en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro? Los datos hallados a través de las entrevistas semiestructuradas y de la aplicación e interpretación del cuestionario IVATP-Pando (2015) permitieron responder dicha pregunta. Resaltando que los docentes de educación privada en su nivel de educación básica primaria de las diez escuelas contempladas en este estudio, se encuentran expuestos a diversas acciones de mobbing por parte de sus empleadores o compañeros de trabajo. Entre las acciones de mobbing localizadas podemos señalar las siguientes: vigilar, gritar, amedrentar, insultar, excluir, ignorar, aislar, humillar, maltratar, desacreditar, menospreciar, entorpecer actividades, habladurías, burlas constantes, chantajes de tipo sexual, agresiones, maltrato psicológico, bloqueo de redes de comunicación, modificación de actividades, comentarios que generen temor o inseguridad laboral en el trabajador y quitar o anular actividades de manera que el docente no tienen nada que hacer.

Las acciones de vigilar, gritar, amedrentar, insultar, excluir, ignorar, aislar, humillar, maltratar, desacreditar, menospreciar, entorpecer actividades, burlas constantes, chantajear sexualmente, agredir, maltratar psicológicamente, bloquear redes de comunicación, modificar actividades, entre otras, tuvieron como objetivo que el docente abandonara su lugar de trabajo, destaca que los docentes víctimas de estas acciones identifican en su mayoría que éstas surgen por dos causas, la primera, debido a *carencias profesionales*, personas que sienten celos del desempeño profesional del docente a quien le realizan acciones propias de este fenómeno, asimismo, *carencias personales*, relacionadas con envidia sobre algunos aspectos de la vida privada del trabajador.

Todas las acciones mencionadas anteriormente fueron descritas de forma amplia durante las entrevistas, resalta de todo este proceso que las víctimas de mobbing llegan a creer que este tipo de acciones son parte de la vida laboral, y, por ende, ante sus ojos son

propias del trabajo, razón por la cual no actúan ante la situación y la aceptan con resignación, cambiando solo de contexto cuando el ambiente se torna intolerable o cuando las afectaciones a su salud física o psicológica así lo requieren, lo cual, también se puede evidenciar con expresiones populares como aquellas que hacen referencia a un contexto laboral violento. Todas estas frases manifiestan que este fenómeno se empieza a ver como parte misma de las relaciones laborales, muchos autores lo han llamado como normalización, donde el poder se manifiesta como componentes ideológicos. Estas situaciones quedaron ejemplificadas con los testimonios en dicho estudio, además, se deja en claro que los docentes son conscientes de la situación que desató las acciones de mobbing.

El estudio permitió conocer que existe una falta de conocimiento con respecto al fenómeno mobbing por parte de los docentes, de conocerlo ningún docente tendría que pensar que las acciones de humillar, ignorar, insultar, o padecer violencia verbal o psicológica son acciones propias de las relaciones laborales. La presente tesis deja en claro que estas acciones de mobbing no se han visibilizado como lo que realmente son, parte de un problema psicosocial que se debe prevenir, mitigar y atender, es necesario más estudios sobre el comportamiento de este fenómeno en los diversos ámbitos laborales educativos, recordemos que la mayoría de las investigaciones que se han realizado en el país han girado en torno a la educación superior, falta por explorar que pasa con la educación básica en su nivel preescolar y secundaria, que ocurre en el ámbito laboral correspondiente a la educación media superior. Sin duda queda mucho por explorar, este estudio solo permite conocer una fracción pequeña de cuáles son las acciones de mobbing que se ejercen sobre docentes de educación básica en su nivel de primaria privada.

Dentro de este orden de ideas, los objetivos planteados en la presente tesis fueron los siguientes: objetivo general, identificar las acciones de mobbing más recurrentes en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro y los específicos, en primer lugar, nombrar las acciones de mobbing más comunes que padecen los docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro, el segundo, identificar los posibles daños a la salud física y/o psicológica que presentan los docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro y el tercero, describir los tipos de mobbing más frecuentes en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro con

base a la tipología de Soto (2013). A partir de estos objetivos se presentan las siguientes conclusiones:

Se lograron identificar y así nombrar acciones que pudiera parecer las *favoritas* “más recurrentes” “más comunes” de los acosadores que son utilizadas en las distintas escuelas privadas sin que exista relación entre los victimarios, de igual forma se presentan tanto el mobbing vertical, horizontal, mixto o maternal. Entre las acciones de mobbing destaca la humillación, la vigilancia constante, las burlas, tanto por desempeño profesional como por atributos personales, las agresiones verbales, el aislamiento y el menosprecio de actividades. Este tipo de acciones pudieran ser las más representativas del fenómeno porque la mayoría de los docentes llegan a considerar que estas acciones son parte de las relaciones laborales, al no existir una agresión física aprende a minimizar las acciones. Sin embargo, la aceptación de estas acciones evidencia el profundo desconocimiento sobre el fenómeno en el cuerpo docente. Es de gran relevancia promover programas que muestren el fenómeno como un problema psicosocial que debe ser atendido y mitigar de cualquier ambiente laboral, por lo tanto, se concatenan tanto el objetivo general como el específico.

El objetivo dos, surgió del cuestionamiento ¿qué efectos causa el fenómeno mobbing en la salud física y/o psicológica en docentes de diez escuelas primarias privadas en el municipio de Querétaro? Derivado de esta pregunta los docentes manifestaron *a) alteraciones psicológicas*, que engloban, tristeza angustia, ansiedad derivada por estrés, insomnio, pesadillas, nerviosismo y miedo o temor constante y *b) somatización física*, hace referencia a la manifestación de alteraciones psicológicas a través de diversos síntomas físicos como: cefalea, náuseas, migraña, cansancio, gastritis nerviosa, colitis nerviosa, entre otras enfermedades, que les atañen y que en varias ocasiones les imposibilita asistir a laborar.

Antes de finalizar, podemos afirmar que, aunque ninguno de los docentes expresó tener pensamientos suicidas, los resultados expuestos en este trabajo no dejan de ser perturbadores, pues existe todo un plan premeditado (elaborado por el acosador o acosadores) compuesto de acciones dirigidas a destruir al docente que representa un obstáculo profesional o representa una vida privada envidiable para el acosador. Así, se considera que sea cual sea el motivo no existe razón alguna para que el trabajador experimente acciones de mobbing en su trabajo, por sutiles e inofensivas que estas acciones aparenten ser, no se debe esperar a

que se presenten suicidios por este fenómeno o a que las enfermedades físicas lleguen a ser incapacitantes, por ello, se evidencia la necesidad de actuar desde la prevención y mitigación del mobbing que se acrecentó de forma acelerada en las últimas décadas. Los datos aquí mostrados son similares a los de Leymann (1996) Hirigoyen (1999) Ovejero (2006) Peña y Sánchez (2007) Peña, González, Alonzo y Sánchez (2009) y Moreno (2011) quienes documentaron que existe un punto donde los síntomas o enfermedades logran incapacitar a la persona víctima de mobbing. En el caso de la presente investigación se destaca que los docentes manifiestan que las primeras repercusiones que padecieron fueron alteraciones psicológicas, después de un tiempo de padecer éstas fue que comenzaron los síntomas físicos.

Atendiendo al objetivo número tres, se describen los tipos de mobbing localizados en este estudio con base a Soto (2013): a) *Mobbing bossing-vertical*. Presente en mayor proporción. Este tipo de mobbing se caracteriza por ser ejercido por un director o coordinador de área, y por lo general, se expresa a través de cargas excesivas de trabajo, burlas recurrentes, humillación constante, aislamiento, agresiones verbales y violencia psicológica. Suele darse por carencias profesionales, es decir, celos profesionales sobre el desempeño laboral o carencias personales, el acosador envidia ciertos atributos de la vida privada del docente. b) *Mobbing horizontal*. Se logró identificar con menor presencia. Este tipo de mobbing se caracteriza por ser ejecutado por los miembros del grupo sin relación jerárquica superior, es decir, se da entre compañeros docentes con el mismo nivel. Quizá por esta razón, sea que los más propensos a padecer mobbing son los grupos de docentes que se encuentran en el rango de 30 a 39 años quienes aún no se establecen como miembros definidos de un grupo, por tanto, se encuentran sujetos a la aceptación o rechazo del grupo de docentes con mayor tiempo o experiencia dentro de la institución. c) *Mobbing mixto*. Se presenta con una frecuencia mayor que el horizontal. El mobbing mixto es efectuado tanto por personal directivo como por compañeros que comparten el mismo rango jerárquico. Sobre este destacan varias acciones como: bloqueo de información, burlas constantes, exclusión, aislamiento, abuso de poder, habladurías, humillaciones recurrentes, entre otras acciones. d) *Mobbing maternal*. Se encontró que surge por carencias personales, no por el hecho de que crean que su desempeño se verá afectado por alguien más, sino por la incapacidad de controlar la envidia que les provoca la situación personal de la docente de ser madre. Sea

cual sea el tipo de mobbing que se presenta en el ámbito laboral educativo queda claro que este fenómeno es inaceptable.

Los hallazgos y datos de la presente investigación permiten triangular información con otros estudios y así dar validez en los resultados obtenidos. Se encontró en el trabajo de la Dra. Gutiérrez (2010) pionera en el tema de acoso psicológico en la región de Querétaro, datos que brindan confiabilidad a este estudio. Se destacarán los pertinentes, en primer lugar, demuestra que existe mobbing en el contexto de educación superior, lo cual, nos habla que el mobbing no escatima niveles de educación dado que el presente trabajo abarcó diez escuelas primarias (nivel básico) en su modalidad privada donde los docentes manifestaron padecer o bien que padecieron mobbing dentro de su lugar de trabajo. Por tanto, se está frente a un fenómeno que por su naturaleza es sutil ante los ojos, sin embargo, mina y destruye a las víctimas que lo padecen porque lo ponen en marcha personas que se pueden considerar crueles, ya que realizan acciones que hacen que el trabajador se acorrale y su única escapatoria sea desertar del lugar del trabajo y así los victimarios logran su cometido. En segundo lugar, en esta investigación se argumenta que el mobbing no se rige por género, si bien se encuentra en un área de educación (nivel básico) que por sus características existen más mujeres en su plantilla, con esto en ningún momento se afirma que al existir más mujeres sea cuestión de género, el mobbing no distingue género dado que al encontrarse laborando en una institución educativa donde los canales de comunicación no son efectivos o simplemente no existen, las autoridades no realizan su trabajo, al contrario, solapan o bien son quienes practican mobbing, todos están expuestos a padecer acciones propias del fenómeno. El estudio de la Dra. Gutiérrez (2010) da cuenta que el acoso psicológico es mayor en hombres derivado por la competitividad que sufren las organizaciones con las cuales trabajó y enfatiza que el acoso psicológico puede darse tanto en hombres como en mujeres. En tercer lugar, repercusiones a la salud física y/o psicológica, si bien ya se ha exteriorizado a lo largo de esta investigación como la salud de los trabajadores es afectada por el fenómeno, los docentes que participaron en dicho estudio manifestaron tener alteraciones psicológicas que posterior somatizaban y había repercusiones en su salud física. Gutiérrez (2010) externa que existen perturbaciones por el acoso psicológico donde los más afectados son los trabajadores deteriorando su productividad, economía, salud mental y en su calidad de vida

laboral. En cuarto lugar y último, Gutiérrez (2010) recomienda difundir estudios sobre acoso psicológico y violencia laboral para que las personas lo conozcan. Se concuerda en esta investigación con Gutiérrez (2010) que es relevante brindar información a trabajadores para que se tenga una comprensión de dicho fenómeno y así elaborar protocolos de prevención e intervención para mitigar el mobbing.

Sobre la revisión literaria de este fenómeno se evidenció que varios son los autores como: Leymann (1996) Hirigoyen (1999), Ovejero (2006), Moreno (2011), Neffa (2015) y Juárez (2018), por mencionar algunos, están de acuerdo en señalar que el fenómeno mobbing ha crecido de forma alarmante en las últimas décadas y que los efectos de este no solo llegan al trabajador, sino que muy por el contrario impactan toda una serie de aspectos que tienen relación con él, desde la salud psicológica y física, hasta las relaciones familiares, interpersonales, laborales y económicas. Las discrepancias más sobresalientes a las que se enfrentan estos investigadores no tienen que ver con las acciones y las repercusiones del fenómeno mobbing, o con los grupos pasivos o activos que facilitan y promueven estas acciones, las discrepancias surgen al momento de determinar el enfoque que orientará la investigación sobre el fenómeno, de ahí que Piñuel (2001) lo aborda desde un enfoque psicopatológico, Leymann (1996) por su parte sugiere que nos encontramos ante un fenómeno social extremo, Peña y Sánchez (2007) Peña, González, Alonzo y Sánchez (2009) al igual que Ovejero (2006) consideran que nos encontramos ante un fenómeno que debe abordarse desde un enfoque psicosocial. Sin embargo, e independientemente de la manera en que se aborde este fenómeno, es indispensable que la visión que oriente estos estudios se centre siempre en el impacto negativo que genera no solo en el individuo víctima de mobbing, sino en la afectación en todos los aspectos que implica el desarrollo de su vida. De manera que, pretender explicar que este fenómeno tiene su origen desde la psicopatología sería insuficiente, es necesario observar que este fenómeno tiene raíces sociales que deben ser exploradas y abordadas, desde su origen histórico, social y cultural. De esta manera con la presente tesis se reafirma que el fenómeno mobbing es un riesgo psicosocial laboral que tiene el trabajador debido a las relaciones humanas laborales que establece sin distinción de género.

Cabe destacar que durante el desarrollo de esta investigación se identificaron características sobresalientes de las instituciones particulares participantes y de estas características podemos mencionar que todas las escuelas se encuentran incorporadas a la Unidad de Servicios Educativos del Estado de Querétaro (USEBEQ) de estas la mayoría son familiares, se encuentran dirigidas por personas que tienen lazos sentimentales o relaciones parentales y en menor proporción pertenecen a una sociedad anónima. Esto podría explicar que cuando se identifican casos de mobbing al ser el vertical el que predomina no se sanciona por la misma relación de parentesco que existe, situación que da más complejidad al fenómeno mobbing y más peso a los participantes pasivos que solo fungen como espectadores del fenómeno.

Resalta de este estudio que tres de las escuelas religiosas donde se tuvieron participantes, también realizan acciones de mobbing, estas son dirigidas en el caso de las escuelas católicas por religiosas que han ejecutado acciones de mobbing o que las han permitido, sobre este punto vale la pena indagar sobre su formación ética y religiosa donde predomina el “amor al prójimo” y donde éste desaparece una vez que se establecen relaciones laborales que se encuentran aparentemente fuera de su ámbito como religiosas y que se implantan de manera intencional en el ámbito educativo. Por tal motivo, es conveniente repensar que nos encontramos ante personas que actúan dependiendo del rol social que desempeñan y quizá se les otorga atributos éticos dignos de representar la religión que profesan, por otro lado, su participación en la vida laboral les permite actuar de manera cruel e inhumana ejecutando acciones propias del fenómeno. Lo cual, da pauta para seguir abordando al fenómeno mobbing desde un enfoque psicosocial. En el caso de la escuela cristiana se encontraron también acciones de mobbing, aunque los participantes solo lo han presenciado como partícipes pasivos, es relevante resaltar que la formación tanto cristiana como la católica no dejan de ser perversas y permisivas en su forma de actuar con sus trabajadores.

Cabe señalar que los datos arrojados por las entrevistas y cotejadas con el cuestionario utilizado, permitieron identificar que las diez escuelas que participaron en el estudio realizan acciones de mobbing. Con respecto al enfoque educativo que orienta su labor llama la

atención que las escuelas se declaran en su mayoría constructivistas, sin embargo, aunque las escuelas se declaren ser constructivistas el método que predomina es el tradicional. Por lo tanto, se enfrenta ante la venta de una mentira con el objetivo de ganar matrícula. Otra característica importante tiene que ver con las condiciones de contratación que se instituyen, por ejemplo, suele predominar el empleo por ciclo escolar, en varios casos sin la existencia de un contrato formal, es decir, realizan contratos verbales, aunado, a esto la mayoría de estas escuelas brindan solamente el derecho a la salud y aguinaldo, a su vez, existen salarios bajos en algunas escuelas, estas condiciones generan que los docentes constantemente se encuentren en rotación en búsqueda de prestaciones o mejores salarios. Otro dato que resulta revelador y alarmante es el gran desconocimiento que las docentes tienen sobre sus derechos laborales, la mayoría de los docentes creen que con un derecho a la salud tienen todas las prestaciones que marca la ley federal del trabajo, por lo tanto, se encontró una gran confusión de lo que por ley les corresponde. Es importante mencionar que la finalidad de esta tesis no fue ahondar en situaciones que se pueden considerar precarias, es decir, los salarios y el tipo de contratación no tienen una relación directa con el fenómeno mobbing, dado a que se encontró participantes con prestaciones superiores a las de la ley, con salarios mayores a \$18,000 MXN mensuales que también padecieron acciones propias de mobbing.

Antes de concluir, es importante señalar que el mobbing es así un fenómeno complejo que se presenta en el ámbito educativo de forma fácil debido al desconocimiento que hay de éste. Además, es un fenómeno que se presenta sin distinción de género, sin embargo, al ser el sector educativo un ambiente donde predomina el género femenino es que este tipo de prácticas se dan más en contra de mujeres, no porque los hombres estén libres de dicho fenómeno, sino porque es un área donde incursionan en menor grado.

Queda mucho por indagar sobre el tema, pues este estudio brindó solo una exploración del fenómeno en el ámbito de educación básica primaria y privada. Existen aún bastantes retos por afrontar sobre este fenómeno que crece y afecta de manera cruel la vida de bastantes personas. En el ámbito educativo falta explorar todo lo referente al mobbing que se da entre docentes de preescolar, de secundaria o de educación media superior, por lo tanto, es evidente la carencia de estudios sobre mobbing en poblaciones similares de escuelas

privadas y de nivel básico. Durante el desarrollo de este estudio, se contó con otras limitantes, la generada por la pandemia *COVID- 19*, la cual, no permitió un acercamiento físico a las instituciones como se tenía planeado para realizar las entrevistas y dicho estudio, asimismo, dificultó explorar con otras docentes el fenómeno, además, de una mala instalación del AtlasTi, por tanto, el análisis se realizó artesanalmente, por otra parte, el cuerpo docente manifestó cierto temor y pena para tratar el tema ampliamente y en ocasiones solicitaron que no se grabara parte de la entrevista, a su vez, existe gran confusión entre mobbing y violencia en general, también, con los distintos términos que se utilizan para referir el fenómeno. Finalmente, surge la necesidad de conocer cómo se comporta este fenómeno en el estado, de manera que otras investigaciones puedan brindar más bases donde se ofrezca información a más docentes o a cualquier trabajador para que se tenga un entendimiento, una comprensión y una claridad de dicho fenómeno como ocurrió en la presente investigación y dar pauta a la elaboración de protocolos de prevención y actuación ante el fenómeno mobbing para lograr mitigarlo.

REFERENCIAS

- Ardila Suarez, E., y Rueda Arenas, J. (2013). La saturación teórica en la teoría fundamentada su: delimitación en el análisis de trayectorias de víctimas de desplazamiento forzado en Colombia. *Revista colombiana de sociología*. 36(2), 93-114.
<https://www.redalyc.org/pdf/5515/551556228007.pdf>
- Arnaut, A. (2013). *Los maestros de educación básica en México: Trabajadores y profesionales de la educación*. [Archivo PDF]
https://www.senado.gob.mx/comisiones/educacion/foros/docs/130613_presentacion1.pdf
- Baltar, F y Gorjup, M. (2012). *Muestreo mixto. Una aplicación en poblaciones ocultas*. [Archivo PDF]. <https://www.redalyc.org/pdf/549/54924517006.pdf>
- Barón, M., Munduate, L. y Blanco, M. (2003). *El espiral del mobbing. Consejo general de colegios oficiales de psicólogos*. [Archivo PDF].
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77808408.pdf>

- Blasco, J. y Pérez, J. (2007). *Metodologías de Investigación en las Ciencias de la actividad física y el Deporte: Ampliando Horizontes*. [Archivo PDF] <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>
- Burin, M. (2008). “*Las fronteras de cristal*” en la carrera laboral de las mujeres. *Género, subjetividad y globalización*. [Archivo PDF] <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97017401006>
- Calvillo, M. (2017). Integración Académica en Psicología. *Revista científica y profesional de la Asociación Latinoamericana para la Formación y la Enseñanza de la Psicología*. 5 (13) <https://integracionacademica.org/attachments/article/147/Integracion%20Academica%20en%20Psicologia%20V5N13.pdf>
- Campos, P., Barrantes, C., y Prado, G. (2005). *Acoso moral y acoso sexual en el lugar de trabajo*. [Archivo PDF] https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152005000200004#fe02
- Correa, S., Campos, H., Carvajal, A., y Rivas, K. (2013). *Investigación cualitativa tipo fenomenológica*. [Archivo PDF]. <https://hilanasuskys.blogspot.com/2013/06/investigacion-cualitativa-tipo.html>
- Creswell, J. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. London: Sage. [Archivo PDF]. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2018/04/CRESWELLQualitative-Inquiry-and-Research-Design-Creswell.pdf>
- Creswell, J. (s/f). *Qualitative Inquiry and Research Design. Investigación Cualitativa y Diseño Investigativo*. [Archivo PDF]. <https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf>
- Creswell, J y Creswell, D. (2018). *Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. Fifth Edition* [Archivo PDF] <https://www.docdroid.net/XAQ0IXz/creswell-research-design-qualitative-quantitative-and-mixed-methods-approaches-2018-5th-ed-pdfDe>
- Miguel, Barrado, V. y Prieto, Ballester, J. (2016). *El acoso laboral como factor*

- determinante en la productividad empresarial: El acoso español.* [Archivo PDF].
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Del Pino, R. (2010). *Aproximación al Mobbing en las empresas mexicanas: violencia y acoso psicológico en el trabajo en personal estratégico de alto valor organizacional.* XV Congreso Internacional de Contaduría, Administración e informática. [Archivo PDF]. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/docs/201.pdf>
- De Vega, B. (2017). *El acoso psicológico en el trabajo o mobbing. Una patología emergente.* [Archivo PDF]. <https://asprocrime.legal/acoso-psicologico-trabajo-mobbing-una-patologia-emergente/>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M., (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico.* Elsevier. [Archivo PDF].
<https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- El Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2015). *Los Docentes en México.* [Archivo PDF]. <http://www.inee.edu.mx>.
- Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. (2021). *Tendencias del Empleo Profesional Tercer trimestre.* [Archivo PDF].
[https://www.observatoriolaboral.gob.mx/static/estudios-publicaciones/Tendencias_empleo.html#:~:text=Y%20ESTUDIOS%20REALIZADOS-.Al%20tercer%20trimestre%20de%202021%20de%20la%20Encuesta%20Nacional%20de,porcentaje%20de%20afinidad%20\(89.7%20%25\).](https://www.observatoriolaboral.gob.mx/static/estudios-publicaciones/Tendencias_empleo.html#:~:text=Y%20ESTUDIOS%20REALIZADOS-.Al%20tercer%20trimestre%20de%202021%20de%20la%20Encuesta%20Nacional%20de,porcentaje%20de%20afinidad%20(89.7%20%25).)
- Espino, A. (2011). Trabajo y género: un viejo tema, ¿nuevas miradas? *Nueva Sociedad.* (32). 82-102. <https://biblat.unam.mx/hevila/Nuevasociedad/2011/no232/7.pdf>
- Fernández, M., (2002). *Algunos aspectos del mobbing laboral.* México: FDM
- Fernández, D. y Llorenz, C. (2002). *Acoso moral (mobbing): una dimensión del riesgo psicosocial.* [Archivo PDF]
 en: https://node1.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/002/118/2118556.pdf_file.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz

- Fernández Alonso, F. (2008). *La salud mental de los profesores: en ¿Por qué trabajamos? Entre el estrés y la felicidad*. España: Ediciones Díaz-Santos.
- Fondevila, G. (2008). El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción. *Revista mexicana de sociología*, 70(2), 305-329. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032008000200003&lng=es&tlng=es.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2017). *¿De qué hablamos cuando hablamos de la perspectiva de género?* [Archivo PDF]. https://www.unicef.org/argentina/sites/unicef.org/argentina/files/2018-04/COM-1_PerspectivaGenero_WEB.pdf
- Fornés, J. (2002). *Mobbing: la violencia psicológica como fuente de estrés laboral*. *Enfermería Global*. [Archivo PDF]. <https://doi.org/10.6018/eglobal.1.0.705>
- Gollac, M. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo: de una “cuestión social” a cuestiones científicas*. [Archivo PDF]. <https://www.cairn.info/revue-travail-et-emploi-2012-1-page-5.htm>
- Gómez, V. (2008). *Factores Psicosociales del Trabajo y su Relación con la Salud Percibida y la Tensión Arterial: Un Estudio con Maestros Escolares en Bogotá, Colombia*. *Ciencia & Trabajo*. [Archivo PDF]. http://adida.org.co/pdf/2014/asamblea_delegados37_2014/ESTRES_y_jornada_laboral.pdf
- González Corzo, I. (2012). Mobbing y su asociación con factores psicosociales en docentes de nivel medio superior en México. *Revista Iberoamericana de psicología: Ciencia y Tecnología*. 5(2), 67-76 [file:///C:/Users/Ana/Downloads/Dialnet-MobbingYSuAsociacionConFactoresPsicosocialesEnDoce-4905100%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Ana/Downloads/Dialnet-MobbingYSuAsociacionConFactoresPsicosocialesEnDoce-4905100%20(1).pdf)
- Gutiérrez López, E. (2010). *El Acoso Psicológico en el Trabajo y su Impacto en el Clima Laboral, en una Organización Educativa y otra de Salud*. [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Querétaro, Querétaro].
- Hall, Robert (2017) *Ética de la investigación social*. México: C.N.B.

- Heidegger, M. (2006). *Introducción a la fenomenología de la religión*. [Archivo PDF]. <https://filosofiadela-religion.files.wordpress.com/2012/09/heidegger-introduccion-a-la-fenomenologia-de-la-religion.pdf>
- Hernández R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología para la Investigación*. 6ª edición. [Archivo PDF]. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hirigoyen, M. (1999). *El acoso en la empresa. En el acoso moral, el maltrato psicológico en la vida cotidiana. El acoso en la empresa*. España: Ediciones Paidós.
- Hirigoyen, M. (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo*. Barcelona. Paidós
- Husserl, E. (1982). *La idea de la fenomenología. Cinco Lecciones*. México: F.C.E.
- Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-Pando. (2015). *Un instrumento para la prevención de la violencia laboral como factor de riesgo para la salud mental. Proyecto PO157-FUCCYT-ACHS*. [Archivo PDF]. <https://es.slideshare.net/dianaJh99/p0157-manual-deusoivaptpandochile170415-73182680>
- Juárez, A. (2017). *¿Qué son los factores psicosociales del trabajo? En Blanco, G y Leymann, L. Factores psicosociales laborales y sus efectos, haciendo visible lo invisible* [Archivo PDF] https://www.researchgate.net/publication/328842350_QUE_SON_LOS_FACTORES_PSICOSOCIALES_DEL_TRABAJO
- Juárez, A. (2018). *Factores psicosociales del trabajo en México: historia, conceptos y perspectivas. En Psicología Organizacional en América Latina*. [Archivo PDF]. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342007000200006
- Juárez García, A., Hernández Mendoza, E y Ramírez Páez, J. (2005). Mobbing un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería. *Revista Enfermería IMSS*, 13(3), pp. 153-160. http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/viewFile/629/612

- Lara, R. (s/f). Educación privada en México. Secretaria de educación. Subdirección de Educación Superior. [Archivo PDF]. https://www.academia.edu/5013835/2_EDUCACION_PRIVADA_SIGLOS_XIX_Y_XX
- Leymann, H. (1990). *Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo*. [Archivo PDF]. <https://www.researchgate.net/publication/275522757MobbingyTerrorPsicologicoenloslugaresdeTrabajo>
- Leymann, H. (1996). *El contenido y Desarrollo del Mobbing en el Trabajo*. [Archivo PDF]. <http://acosolaboral/net/pdf/LeymannEI.pdf>
- López, C. (2014). La biopolítica según la óptica de Michel Foucault: alcances, potencialidades y limitaciones de una perspectiva de análisis: El banquete de los dioses. *Revista de filosofía y teoría política contemporáneas*. 1 (1), 111-137. http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/iigg-uba/20140702044644/09_lopez.pdf
- López, C. y Seco, E. (2016). *Tipología de Mobbing - una mirada desde la responsabilidad de la empresa*. [Archivo PDF]. <https://www.scielo.br/pdf/soc/v18n43/1517-4522-soc-18-43-00364.pdf>
- Luna, M. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. [Archivo PDF]. www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-de-san-agustin-de-arequipa/psicologia/otros/acoso-psicologico-en-el-trabajo-moobing-m-luna/1718546/view
- Martínez León, M., Irurtia Muñiz, M., Camino Martínez, L., Torres Martin, H., y Queipo Burón, D. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o Mobbing: Patología Emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*. (3).5-12. https://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf
- Medrano Ortiz, E. (2016). Docencia y magisterio en el México moderno. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*. 5(9), 1-29. <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954318002.pdf>
- Moreno, B. y Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- [Archivo PDF].
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. [Archivo PDF]. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Navarrete, S. (2010). *Mobbing: ¿debemos seguir llamándolo así? Lorenz y Leymann revisitados*. [Archivo PDF]. <https://www.aacademica.org/sergio.navarrete.vazquez/4.pdf>
- Neffa, J. (2015). *Los factores psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires: CEIL-CONICET. [//www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf](http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf)
- NOM-035-STPS-2018. Publicada en el Diario Oficial de la Nación.
- Oficina Internacional de Trabajo. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. [Archivo PDF]. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Ornelas, C. (1995). *El sistema educativo mexicano. La transición de fin de siglo*. México: Fondo de Cultura Económica
- Ovejero Bernal, A. (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (1),101-121. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317045005>
- Pando, M., Aranda, C. Preciado, L., Franco, S., y Salazar, J. (2006). *Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO)*. [Archivo PDF]. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211208>
- Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., Aldrete Rodríguez, G. y Reynaga Estrada, P. (2006). Autoestima y Redes Sociales de Apoyo como factores protectores de mobbing en docentes. *Revista Salud Pública y Nutrición*. 7 (2), 1-10. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2006/spn062e.pdf>

- Pando, M. y Salazar, J. (2007). *Temas de Condiciones de Trabajo y salud mental, Cuerpo Académico de Salud Mental en Grupos Poblacionales y Cuerpo Académico de Salud y Trabajo*. México: Universidad de Guadalajara.
- Patlán Pérez, J., Navarrete Zorrilla, D. y García, M. (2010). El lado oscuro de las organizaciones: efectos negativos en el factor humano. *Revista del centro de investigación Universidad La Salle*. 9(34), 71-86.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34215492006>
- Peña, F., González., R., Alonzo, A., y Sánchez, S. (2007). *Una cultura organizacional basada en el linchamiento emocional en el trabajo. El caso de la escuela nacional de antropología e historia*. [Archivo PDF].
<http://anuario.upnvirtual.edu.mx/index.php/publicaciones/anuario-mexico/category/18-2007?download=275:una-cultura-organizacional-basada-en-el-linchamiento-emocional-en-el-trabajo-el-caso-de-la-escuela-nacional-de-antropologia-e-historia>
- Peña, F. y Sánchez, S. (2007). *El mobbing y su impacto en la salud*. [Archivo PDF].
<http://www.revistas.unam.mx/index.php/eab/article/view/26420/24825>.
- Peña, F. y Sánchez, S. (2007). *Mobbing y salud. Repercusiones negativas en los trabajadores y en los espacios laborales. Cuando el trabajo nos castiga*. [Archivo PDF].
http://www.antropologiafisica.org/pdf/mobbing_y_salud.pdf
- Peña Saint, F., y Sánchez Díaz, S. (2009). *Testimonios de mobbing. El acoso laboral en México*. México. Gráficos EON.
- Piñuel, I. (2001) *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2002). *La incidencia del Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*. [Archivo PDF].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=640312>
- Romero-Pérez, J. (2006). Mobbing laboral: acoso moral, psicológico. *Revista de Ciencias Jurídicas*. (111), 131-162.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/9733>

- Romero, J., Rodríguez, E. y Romero, Y. (2013). *El trabajo docente: Una mirada para la reflexión. Perspectivas docentes.* [Archivo PDF].
<https://biblat.unam.mx/hevila/Perspectivasdocentes/2013/no51/5.pdf>
- Sánchez Miguel, M., Ambrosio Morales, M. (2010). Acoso Laboral Contra la Mujer en México. *Revista latinoamericana de derecho social.* (10), 453-463.
<https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640265017.pdf>
- Secretaría de Educación Pública (2017). *Aprendizajes clave para la educación integral: planes y programas de estudio, orientaciones didácticas y sugerencias de evaluación.* [Archivo PDF].
https://www.planyprogramasdestudio.sep.gob.mx/descargables/APRENDIZAJES_CLAVE_PARA_LA_EDUCACION_INTEGRAL.pdf
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2014, noviembre 13). *Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.* [Archivo PDF].
<http://www.diputados.gob.mx/leyesBiblio/regla/n152.pdf>
- Secretaría del Trabajo y Prevención Social. (2020). *Modelo de protocolo. Para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo.* [Archivo PDF].
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/539287/Protocolo_Violencia_Laboral_0603-1amGMX__1_.pdf
- Soto, C. (2013). *Diversos tipos de mobbing y conceptos relacionados.* [Archivo PDF].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4485821>
- Torres, T. y Acosta, M. (2013). *El acoso psicológico en el trabajo desde el punto de vista de los presuntos perpetradores: Un acercamiento fenomenológico.* [Archivo PDF].
https://www.researchgate.net/publication/339389739_El_acoso_psicologico_en_el_trabajo_desde_el_punto_de_vista_de_los_presuntos_perpetradores_Un_acercamiento_fenomenologico
- Trejo, F. (2013). *Fenomenología como método de investigación: Una opción para el personal de enfermería.* [Archivo PDF].
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122h.pdf>

- Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro. (2017-2018). *Resumen de Información Estadística*. [Archivo PDF]. <http://www.usebeq.edu.mx/estadisticas>.
- Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (2022). *Consulta de Escuelas Públicas de Educación Básica del Estado de Querétaro* [Archivo PDF]. <http://www2.usebeq.edu.mx/saga/portesc/EscuelasUsebeq.cfm>
- Uribe Prado, F. (2007). Estudio confirmatorio de la escala de desgaste ocupacional EMEDO: un instrumento de burnout para mexicanos. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 26 (1), 7-21. <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/73>
- Velázquez, M. (2002). La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o "Mobbing". Prevención, trabajo y salud. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. (17), 27-38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=242242>
- Vejar Dasten, J. (2014). La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista: Una contribución al debate desde América Latina. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. (23), 147-168. <https://www.redalyc.org/pdf/3873/387334695008.pdf>
- Vidal, M. (s/f). *El mobbing en el trabajo. Su problemática*. [Archivo PDF]. https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf

ANEXOS

Reglamento General de Seguridad y Salud en el Trabajo (RGSHT), (2014).

Artículo 3. Para los efectos del presente Reglamento entenderá por:

XVII. Factores de Riesgo Psicosocial: Aquéllos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo del sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o actos de Violencia Laboral, por el trabajo desarrollado.

XXXV. Violencia Laboral: Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.

Artículo 43. Respecto de los Factores de Riesgo Psicosocial del Centro de Trabajo, los patrones deberán:

I. Identificar y analizar los puestos de trabajo con Riesgo psicosocial por la naturaleza o el tipo de jornada laboral;

II. Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, y valorarlos clínicamente;

Artículo 55. Para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral, los patrones deberán:

I. Definir políticas para la promoción de un entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral;

II. Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al Entorno Organizacional Favorable y para denunciar actos de Violencia Laboral.

Entrevista semiestructurada

Información básica				
Participante:		Grado de estudio:		
Edad:		Universidad de egreso:		
Género:		Estado civil:		Número de hijos:

Experiencia laboral en docencia:			
Lugar de procedencia:		Lugar de residencia:	
Información de la institución			
1. ¿Actualmente se encuentra laborando en?			
2. ¿Usted laboró o labora para la escuela, colegio o instituto?		Sí:	No
Años de antigüedad:		Ciclo escolar	
Salario bruto o neto:		Mtra. Titular de	
3. ¿Cuenta o contaba con contrato por escrito?		Sí	No
En caso de contestar Si ¿Definido por ciclos o bien indefinido?			
En caso de contestar No. ¿Qué tipo de contrato tenía verbal o bien algún acuerdo?			
4. ¿Tiene o tenía prestaciones laborales?		Sí	No
Especifique:			
5. En caso de tener hijo o hijos ¿Están inscritos en la institución para la cual trabaja o trabajó?			
6. ¿Alguno de su o sus hijos cuenta o contaba con algún tipo de beca en dicha institución?			
Especifique:			
7. Los períodos vacacionales con base al calendario de USEBEQ ¿Se respetan o respetaban?			
Sí	No	Especifique:	
8. ¿Realiza o realizaba alguna actividad en los períodos vacacionales dentro de la institución?			
Sí	No	Especifique:	
9. Dicho período vacacional ¿Es o era remunerado?			
En caso de contestar No, especificar:			
10. ¿Cuántos grados de primaria alta o baja tiene o tenía a cargo?			
11. ¿Me puede platicar un poco las características de la institución (familiar, pertenece alguna asociación religiosa, cuenta con área administrativa, área de maternal, preescolar, (pre-first), primaria, secundaria, etc., método tradicional, constructivista, conductista, Montessori etc.)?			
12. ¿Cuánto personal tiene dicha institución que recuerde en el área de primaria?			
Mujeres		Varones	
Experiencia laboral.			
13. ¿Cómo ha sido o fue su experiencia en dicha institución?			

14. ¿Tiene o tuvo algún percance o complicación en su lugar de trabajo?			
Especifique:			
15. ¿Cuál fue su reacción ante estos percances o complicaciones?			
16. ¿Cómo resolvió estos percances o complicaciones? ¿De qué manera (renuncia, platicar con directivos o dueños, etc.)?			
Especifique:			
17. ¿Cómo llamaría a esa situación?			
Envidia		Venganza	Acoso
Agresión laboral		Otro	
18. ¿Puede profundizar en ello?			
19. ¿Considera que su reputación se vio afectada por alguno de estos percances?			
Sí		No	
Especifique:			
20. ¿Ha padecido alguna de las siguientes acciones en su área de trabajo?			
Burlas		Aislamiento	Desacreditación
Otro			
Especifique:			
21. ¿Qué entiende por humillación?			
22. ¿Ha tenido o tuvo algún momento en su trabajo donde haya sentido humillación?			
Sí		No	Especifique:
23. Con base a lo anterior ¿Cómo considera el ambiente laboral en general en dicha institución?			
Buena		Regular	Mala
Especifique:			
Salud física y/o psicológica.			
24. ¿Ha tenido efectos perjudiciales a causa de su trabajo en dicha institución?			
Física		Psíquica	
Especifique			
25. ¿Ha manifestado o manifestó alguna enfermedad durante su estadía en dicha institución?			
26. ¿Puede profundizar un poco más?			
27. ¿Ha recibido algún tipo de tratamiento medicamentos o bien orientación psicológica por esta situación?			

28. ¿Qué tipo?				
29. ¿Recibe o recibió apoyo de la institución o de algún directivo?				
Profundice				
Comunicación dentro de la institución				
30. ¿Cómo califica su relación con sus compañeros (as)?				
Buena		Regular		Mala
31. ¿Puede profundizar en que aspectos es regular o mala?				
32. ¿Cómo califica su relación con cargos directivos o dueños?				
Buena		Regular		Mala
33. ¿Puede profundizar en que aspectos es regular o mala?				
34. ¿La información se la hacen saber o hacían saber de manera oportuna?				
Sí		No		
35. ¿Le niegan o llegaron negar algún tipo de información?				
Sí		No		
36. ¿Qué tipo de información?				
Especifique				
37. ¿Han modificado su labor de docente con tareas o actividades que antes no tenía?				
38. ¿Tuvo algún daño o pérdida por esta modificación? ¿Cuál?				
39. ¿Cómo ve o veía su futuro laboral en dicha institución?				
Conocimiento del fenómeno mobbing				
40. ¿Conoce el término mobbing?	Sí		No	
41. ¿Considera que en el colegio donde se encuentra o estuvo laborando existe este fenómeno?				
Sí		No	¿Puede profundizar?	
42. ¿Usted cree que desertó por mobbing de dicha institución?				
Sí		No		Especifique
43. ¿En alguna otra institución considera que haya padecido algo similar?				
Sí		No		¿Cuál?
Especifique				
44. ¿Conoce a otras personas que hayan pasado por alguna situación parecida?				
Sí		No		Especifique

45. ¿Realizó o ha realizado algo ante esta situación?				
Sí		No		Especifique
46. ¿Le gustaría agregar algo, que para Usted sea relevante y no se haya mencionado en la entrevista?				

Fuente: elaboración propia.

Cuestionario (IVAPT, PANDO, 2015).

RESPUESTAS:

A)

4. Muy frecuentemente.
3. Frecuentemente.
2. Algunas veces.
1. Casi nunca.
0. Nunca.

B)

1. Menos que a mis compañeros.
2. Igual que a mis compañeros.
3. Más que al resto de mis compañeros.

PREGUNTAS	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación.		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público.		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas.		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir.		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo.		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o de ser un(a) mal(a) trabajador(a).		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.		
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que haya hecho algo bien.		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros(as).		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.		
14. Siento que se me impide expresarme.		
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.).		

17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera).		
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas.		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme.		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros.		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.		

*La(s) persona(s) que me produce(n) lo arriba mencionado es(son):

Mi(s) superior(es) _____

Mis compañero(s) de trabajo _____

Mis subordinado(s) _____

Consentimiento Informado para Investigación Científica



Consentimiento Informado para Investigación Científica

Yo Yazmin González Muñoz estudiante de la Maestría en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo, de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Querétaro, me encuentro realizando la investigación: **“MOBBING Y SU REPERCUSIÓN EN DOCENTES DE DIEZ ESCUELAS PRIMARIAS PRIVADAS EN EL MUNICIPIO DE QUERÉTARO”**, siendo mi directora de tesis la Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona y mi Co-directora la Dra. Adriana Marcela Meza Calleja.

El objetivo de la investigación es conocer mediante experiencias de docentes, algunas acciones de mobbing más recurrentes en su lugar de trabajo y distinguir posibles daños a la salud psicológica y/o física que pueden presentar los docentes a causa de este fenómeno. Se asume el fenómeno mobbing, como uno de los fenómenos más invisibles dentro de los entornos laborales y de la sociedad misma, cumple con características que le permiten pasar desapercibido ante los demás miembros como son: burlas, envidias, desacreditación, aislamiento etc., las cuales, se realizan por una persona o un grupo hacia un compañero horizontal o vertical, es decir, subordinado o superior convirtiéndose en sucesos de agresión sistemática.

El estudio se realizará a través de conversaciones por medio de entrevistas, mismas que podrán ser grabadas con fines de obtener datos precisos de su información y al finalizar el estudio, se le entregará un informe con los resultados obtenidos si así lo desea.

Sus datos personales son confidenciales y la información que proporcione durante las entrevistas será exclusivamente utilizada para fines de la presente investigación,

salvaguardando siempre sus datos personales. Mis datos de contacto son: Yazmin González Muñoz. Teléfono 4423236193, Correo electrónico: mgonzalez247@alumnos.uaq.mx, Mtra. Blanca Yasmin Montúfar Corona correo electrónico: psicotrabajoyax26@gmail.com, Dra. Adriana Marcela Meza Calleja: adimeza@yahoo.com.mx

Con base a lo anterior, Yo _____, acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación **“MOBBING Y SU REPERCUSIÓN EN DOCENTES DE DIEZ ESCUELAS PRIMARIAS PRIVADAS EN EL MUNICIPIO DE QUERÉTARO”**, y declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita, así también, que el presente estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que la participación es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna y que la información entregada será confidencial, anónima y será resguardada y sólo se utilizará para el presente estudio y divulgación científica.



Firma del Participante

Firma del Investigador