

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-LEÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
PSICOLOGÍA**



TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.

Tema:

Relación entre la percepción del Apoyo Social y las conductas de Mobbing en maestros de educación primaria y secundaria de los colegios públicos: Hermanos de Salzburgo, Mariano Barreto, Zela Sediles, y el Instituto Nacional de Occidente (INO) de la ciudad de León en el período agosto a octubre del 2010.

Autores:

**Bra. Julia Rosa Cruz Mendoza.
Bra. Arelys del Socorro Leiva García.**

Tutora:

Msc. Olga Kulakova.

León, Jueves 23 de Agosto del 2012.

¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!



I. INTRODUCCIÓN.

El Mobbing (Acoso Laboral) es una conducta que actualmente se presenta como una problemática de gran importancia en el área de la educación, que afecta a los maestros en el desarrollo de las diferentes esferas: personal, social y laboral. Este trae consigo efectos sobre la salud física, y psicológica. [1] Al ser de forma sistematizada puede comenzar repentinamente un cambio brusco con la relación entre el acosador, que frecuentemente es un superior en la jerarquía organizacional ente jefe y maestro; una relación que hasta entonces ha podido ser neutra o incluso buena, y de pronto, se torna negativa. Este cambio suele venir motivado por celos, envidia, o los niveles de competición o agresión que las condiciones de trabajo actuales exigen a empleados y directivos con tal de lograr una promoción, mantenerse en un puesto de mando o para provocar la “renuncia” del trabajador sin tener que asumir pagos que derivarían de un despido. [2]

Por su parte, el acosado generalmente sufre las consecuencias de este ambiente hostil sin tener una comprensión clara de los motivos que desencadenaron malos tratos en las relaciones cotidianas, ridiculizaciones, humillaciones y comportamiento cruel, que finalmente se manifiestan en un quiebre emocional, caracterizado por molestias de tipo psicossomático, las cuales se ven acentuadas cuando no hay apoyo social.

El apoyo social es definido por la presencia de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas. Es la información que permite a las personas percibir que se preocupan de ellos y les quieren, son estimados, valorados y pertenecen a una red de comunicación social y de obligaciones mutuas. De este modo, el apoyo social permite contrastar diferentes situaciones adversas.



El entorno organizacional y social en el que se generan y mantienen relaciones, juega un papel fundamental en la cantidad, calidad y tipo de apoyo social. Los factores que configuran este entorno y que finalmente determinan el apoyo social, son muchos y variados. Van desde factores puramente físicos y estructurales, involucrando también aspectos de cultura y valores organizativos.

En el caso de los maestros, se expresan diferentes agentes estresores que desencadenan respuestas al mobbing en cada uno de sus diferentes contextos. Malos horarios (de manera sistemática), asignación de grupos con sobrecarga de alumnos, exceso de trabajo, denegación de permisos y licencias, entre otros; son algunas de las causas que conllevan a presentar conductas de acoso laboral en los maestros. En estos casos, el apoyo social es un recurso importante para prevenir y aliviar las respuestas desajustadas que el individuo genera ante los estresores y sus efectos (respuesta al estrés y sus consecuencias). [3]

Lo que motivo a realizar esta investigación es la poca existencia de estudios que determinen factores de riesgo y de protección (Apoyo social) del Mobbing, sin embargo existen teorías que señalan que un bajo nivel de autoestima o una inadecuada red de apoyo social dentro y fuera del ambiente laboral, han sido señalados como factores de riesgo para que se desarrolle las conductas de Mobbing afectante su salud mental y su rendimiento laboral, por tal razón nos hemos propuesto estudiar esta relación entre la percepción del Apoyo Social y las conductas de Mobbing en maestros de educación primaria y secundaria de los colegios públicos: Hermanos de Salzburgo, Mariano Barreto, Zela Sediles, y el Instituto Nacional de Occidente (INO) de la ciudad de León.



II. ANTECEDENTES.

Según la “Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea”, publicada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). 2000, un 9% de los trabajadores europeos han sido víctimas de “Mobbing” o “acoso psicológico en el trabajo” (13 millones de personas). [4]

Cohen y Wills (1995), han señalado que los efectos moduladores significativos del apoyo social aparecen cuando el apoyo social que se da en una situación es eficaz para afrontar el tipo de estresor presente y cuando los niveles de estrés son elevados. [3]

Leymann (1996) reporta con los siguientes porcentajes: Dolores de cabeza: (51%), dolores de espalda (44%), alteraciones del sueño, depresión e irritabilidad (41%), dolores de las cervicales (36%), falta de concentración (35%) y crisis de inseguridad (32%). Estos síntomas afectan tanto al desarrollo personal del acosado, como sus relaciones interpersonales en el contexto laboral y familiar. [6]

Gil-Monte y Peiró (1997), señalan que la falta de apoyo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección o de la administración de la organización son características que pueden influenciar negativamente en la salud de los trabajadores. [7]

Pando Moreno. M, Aranda Beltrán. C, Aldrete Rodríguez. G, Reynaga Estrada en su estudio autoestima y redes sociales de apoyo como factores protectores de mobbing en docentes reportaron en cuatro niveles la frecuencia en que se presentaban las estrategias de acoso psicológico, encontramos que solo en dos de ellas hay sujetos calificados como “alta”; “Desacreditar la capacidad laboral” con 2.7% y “limitar la comunicación” con 0.7%. El género, Estado Civil, turno de



trabajo, tener otro trabajo, número de grupos que atiende en el ciclo escolar presente, y número de alumnos que atiende en el ciclo escolar presente, no mostraron asociación con ninguna de las 6 Estrategias de Acoso Psicológico.

El “Tipo de Nombramiento con que cuenta” presentó asociación significativa con “desacreditar la capacidad laboral” ($p= 0.02$), en ellos los nombramientos de “Técnico Académico” son los que presentaron peores condiciones, con un 25% de los sujetos calificando en los niveles medio y alto.

La edad se asoció significativamente con tres estrategias de acoso diferentes; “limitar el contacto social” ($p= 0.02$), “desacreditar la capacidad laboral” ($p= 0.03$) y “entorpecer el progreso laboral” ($p= 0.01$), en todos los casos fueron los grupos “más jóvenes” (de 24 a 34 años) donde se concentraron las mayores prevalencias casos altos y medios, y la Escolaridad se relacionó con “limitar el contacto social” ($p= 0.01$), “desprestigiar a la persona” ($p= 0.00$) y “comprometer la salud” ($p= 0.00$), siendo los sujetos de escolaridad mayor (grado de Doctor) los que presentaron las prevalencias más altas en los niveles alto y medio.

Las redes Sociales de Apoyo resultaron ser un factor comúnmente asociado con algunos de los tipos de Estrategias de Acoso Psicológico, y en especial las Redes de Apoyo Social de tipo laboral, resultaron asociadas significativamente con 3 tipos de dichas estrategias: “Limitar el Contacto Social”, “Desacreditar la Capacidad Laboral” y “Entorpecer el progreso Laboral las Redes de apoyo Social Laboral, tanto de tipo subjetivo (satisfacción con las mismas) como de tipo objetivo. [3]



III. JUSTIFICACIÓN.

Actualmente el acoso laboral es un problema para la salud mental laboral que parece estar ampliamente extendido en las prácticas organizacionales de los países Europeos, sin embargo en Latinoamérica lo que se tiene son escasos registros y numerosas anécdotas.

El apoyo social permite prevenir y aliviar las respuestas que el individuo genera ante los estresores y sus efectos (respuesta al estrés y sus consecuencias). Generalmente cuando los maestros (víctimas potenciales) caen en acoso laboral, y cuentan con un apoyo social, permite prevenir y aliviar las respuestas que el individuo genera ante los estresores y sus efectos (respuesta al estrés y sus consecuencias).

En los diferentes estudios que se han realizado se ha determinado que el acoso psicológico en el trabajo, ha alcanzado niveles muy altos como maltratos, humillaciones, chismes, insultos, siendo en este caso las más afectadas las mujeres.

Por esta razón, se considera importante llevar a cabo este estudio, ya que permite una fuente de información actualizada, la cual será un aporte valioso en posteriores investigaciones. Una vez concluida esta tesis, se darán las respectivas medidas preventivas y paliativas oportunas ante el acoso laboral, a través de charlas a los diferentes centros educativos que participaron.



IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El fenómeno Mobbing, acoso moral en el trabajo, raramente está caracterizado por la agresión física, sino más bien por otras formas de agresión más sofisticadas como el aislamiento social y / o físico de la víctima, falta de ética y respeto a su persona y manejo de la información relacionada con la víctima con clara intención de perjudicarla. Se produce una estigmatización de la víctima y exclusión, consiguiendo así aislarla de sus compañeros, de los recursos de la organización y de mejoras de su potencial laboral. [7]

Además de ser un problema para la salud mental afecta el clima laboral de las empresas. Las conductas de Mobbing parecen estar ampliamente extendidas en las prácticas organizacionales de los países Europeos, pero para Latinoamérica existen escasos registros y numerosas anécdotas. [5] Por lo tanto nos planteamos la siguiente interrogante:

¿Cuál es relación entre la percepción del Apoyo Social y las conductas de Mobbing en maestros de educación primaria y secundaria de los colegios públicos: Hermanos de Salzburgo, Mariano Barreto, Zela Sediles, y el Instituto Nacional de Occidente (INO) de la ciudad de León en el período agosto a octubre del 2010?



V. OBJETIVOS.

Objetivo General:

Determinar la Relación entre la percepción del Apoyo Social y las conductas de Mobbing en maestros de educación primaria y secundaria de los colegios públicos: Hermanos de Salzburgo, Mariano Barreto, Zela Sediles, y el Instituto Nacional de Occidente (INO) de la ciudad de León en el período agosto a octubre del 2010.

Objetivos Específicos:

- ψ Determinar el apoyo social percibido por los maestros.
- ψ Identificar la existencia de las conductas de Mobbing.
- ψ Determinar la relación entre las variables apoyo social y conducta Mobbing.



VI. MARCO TEÓRICO.

¿Qué es el Acoso Laboral (Mobbing)?

El Mobbing es una presión psicológica distinta de un conflicto laboral. Este último puede ser de carácter pasajero y propio de las relaciones humanas en el trabajo. El acoso en cambio puede estar determinado por múltiples factores y donde a la persona en una situación de riesgo psicosocial, pudiéndose ver afectados el propio individuo, la organización y la familia de dicha persona.

Mobbing se puede definir como cual manifestación de una conducta abusiva y especialmente los comportamientos, palabras, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física de la persona o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima laboral. [8]

El Mobbing también es confundido con el estrés y tiene paralelismos en sus manifestaciones con el acoso escolar, al que se asemeja en gran medida. En la mayoría de los casos, tanto en el acoso escolar como en el laboral, las estrategias que utilizan los acosadores o *mobbers* son sutiles, como se ha visto más bien de índole psicológica, pues la intención es no dejar rastro o huella del acoso. Lo que se pretende es hacer pasar al acosado, o *mobbed*, por incompetente o problemático y, de paso, no poder ser acusados de nada, debido a la difícil demostrabilidad de una agresión de tipo psicológico. A tales efectos, una táctica muy común es la provocación continuada, a través de la cual se intenta que la víctima, debido precisamente a la tensión o estrés a que vive sometida, acabe *explotando* y en un arranque de ira traicionándose a sí misma, bien de palabra o acto, con lo que ya se ha logrado el pretexto para el castigo o la expulsión, y así el acosador puede lavarse las manos. [8]



El científico sueco Heinz Leymann investigó el fenómeno en la década de 1980, y fue quien utilizó por primera vez el término Mobbing para referirse al problema el cual proviene del verbo inglés to mob que significa "acosar. [9]

El acoso laboral o acoso moral en el lugar del trabajo, conocido frecuentemente a través del término inglés Mobbing ('acosar', 'hostigar', 'acorrallar en grupo'), es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo o terror en el trabajador afectado hacia su lugar de trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles en el trabajo por parte de sus compañeros (entre iguales), de sus subalternos (en sentido vertical ascendente) o de sus superiores (en sentido vertical descendente, también llamado bossing, del inglés boss, jefe). Dicha violencia psicológica se produce de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, a lo largo de semanas, meses e incluso años, y a la misma en ocasiones se añaden "accidentes fortuitos", y hasta agresiones físicas en los casos más graves.

Lo que se pretende en último término con este hostigamiento, intimidación o perturbación (o normalmente la conjugación de todas ellas) es el abandono del trabajo por parte de la víctima —o víctimas—, la cual es considerada por sus agresores como una molestia o amenaza para sus intereses personales (ambición de poder, de riquezas, posición social, mantenimiento del *status quo*, etc.) [7]

A pesar de que el acoso laboral puede llegar a utilizar tácticas muy sutiles y que las conductas de acoso llegan a tener un carácter clandestino, por no dejar excesivas huellas externas, ni contar con testigos dispuestos a revelar lo que han



presenciado, el ámbito de la evaluación del acoso en el trabajo debe ser prioritariamente algo *objetivo* y no meramente subjetivo.

Su definición correcta implica establecer y objetivar el carácter real y fehaciente de una serie de comportamientos que, a pesar de que son habitualmente negados por quienes los practican, se pueden establecer o acreditar externamente por testigos, registros, grabaciones o documentos.

Tales indicadores objetivables muestran que el Mobbing no se encuentra tan solo en una especie de mente paranoide o autorreferencial de las víctimas, sino las conductas de hostigamiento de que se compone existen en la realidad. [10]

Características.

Se considera una forma característica de estrés laboral, que tiene su origen en las relaciones interpersonales.

Características:

- 1- Es un conflicto asimétrico, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o posición superior a la del trabajador.
- 2- El contenido y significación de muchos de esos comportamientos y actitudes son de muy difícil objetivación, por una parte están las intenciones de los presuntos agresores y por otro, la atribución que de esas intenciones, realiza el trabajador afectado.
- 3- El afectado interpreta las situaciones como de gran amenaza a su integridad.
- 4- Y no sabe cómo afrontar estas situaciones, ni cómo controlar las reacciones emocionales. El fracaso en el afrontamiento desencadenan una patología propia de estrés, que se va cronificando y agravando progresivamente. [8]



Fases del Mobbing.

Según el profesor González de Rivera, catedrático de Psiquiatría y Psicología Médica y director del Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática se da el siguiente proceso:

1) fase inicial de desconcierto: el trabajador acosado no entiende lo que ocurre, no puede creer lo que está pasando. Le niegan el saludo al llegar al trabajo, le suspenden de improviso una reunión, le dan más trabajo que el que puede realizar o le deniegan un permiso que le corresponde.

2) Sigue un periodo de **auto-recriminación:** pues percibe que no le hacen caso, que el jefe no le recibe o que los argumentos que expone se tergiversan para dejarlo en peor situación. Se produce una pérdida de la confianza en sí mismo, disminuyendo su autoestima, por lo que comienza a cometer errores, decae su interés por el trabajo, incumple sus obligaciones y estalla emocionalmente.

3) Durante o después de la etapa anterior aparece una **fase de rebeldía**, que puede oscilar entre la depresión y la rebelión, llegando incluso a la agresividad. En ocasiones, realiza una huida hacia delante y se esfuerza más en un intento desesperado de demostrar su valía a sí mismo y a los demás.

4) Cuando lo antes expuesto fracasa, cae en un **estado depresivo**. No olvidemos que uno de los rasgos de la persona acosada es su interés por el trabajo, por lo que sufre enormemente cuando no puede desarrollar su labor o cuando no se valora lo que está haciendo. [1]



Causas.

Hay causas Institucionales y Causas Individuales por parte del Acosador y por parte del acosado.

Causas institucionales.

El creciente aumento del sector de servicios ha obligado a las empresas e instituciones a reorganizarse y tornar más complejas las vías de comunicación, las normativas y también la interacción entre los miembros de su personal. La exigencia cada vez mayor para las Instituciones que viven en un mundo globalizado cada vez más excluyente y competitivo, le agrega un condimento de exigencia a las instituciones que va en aumento.

Bajo este contexto Institucional, los individuos integrantes sufren la presión bajo forma de stress. Sin embargo, no debe confundirse el stress con el mobbing. En el stress, no hay una dupla acosador acosado, en el Mobbing, justamente se trata de eso, uno o varios acosadores y uno o varios acosados.

Causas individuales (Acosadoras y acosadas)

Para que exista el mobbing, debe al menos haber un acosador y un acosado. Y la respuesta es muy simple, su existencia está dada por la simple existencia de la humanidad con todas sus miserias. En tanto exista ambición de poder y en tanto existan celos y envidia, existirán los acosadores.

El acosador en un contexto institucional complejo en su organización, en sus relaciones interpersonales y con una necesidad de la Institución de abrirse paso en el mercado o en la sociedad ante sus competidores, ve su justificación para actuar.



Normalmente la personalidad de una Institución va de la mano de la personalidad de todos sus integrantes. Lo anormal ocurre, cuando un grupo de personas se arroga el derecho de imponer a los demás la personalidad de la Institución. Cuando esto ocurre, hay personas que se convertirán inevitablemente en víctimas de éste grupo.

Porque para que un grupo adopte una actitud unilateral antidemocrática hacia el resto de los miembros de una Institución, arrogándose las facultades de llevarla adelante, es porque los integrantes del grupo no tienen el prestigio ni el convencimiento de lograr dicho poder en forma de reconocimiento o democráticamente.

Por ello, cualquier compañero, superior o subordinado que sea competencia para ellos será objeto del acoso moral laboral.

El acosador buscará su víctima, entre aquellos que tengan alguna virtud, entre las que podemos citar: inteligencia, brillantez, ecuanimidad, oratoria, círculo de amistades importantes, bienes materiales, etc.

Cuando un acosador ha identificado una víctima, busca quedarse con algo de las virtudes o pertenencias del acosado y además, eliminar la competencia, que es el acosado, tratando de lograr que renuncie al trabajo. Naturalmente que no cualquiera puede ser acosador, como también, no cualquiera puede ser víctima de acoso.

El acosador es fundamentalmente una persona que sabe que no puede tener las virtudes de las potenciales víctimas y que por ello debe eliminarlas, y dentro de lo posible quedarse con algo del prestigio de ellas. Para ello debe acercarse a la víctima y elige hacerlo en calidad de amigo. Para ello apela a la seducción, generalmente se vale de halagos y ponderaciones exultantes hacia la persona a la que va a acosar.



Acá es donde vemos la contraparte, el perfil del acosado. A todos nos gusta que nos reconozcan, sin embargo, que nos guste que nos halaguen es un punto débil, precisamente el que busca el acosador para victimizar. Si bien todos podemos ser víctimas del acoso moral laboral, hay personas que están básicamente 'hechas' para ello.

El acosado se convierte en víctima con la permisividad del resto de las personas de la Institución, que si bien pueden ver reprochables las actitudes del acosador, no hacen e incluso a veces ni dicen nada.

Hasta aquí se ha tratado la dinámica Institucional e Individual del Mobbing, entremezclando las tres clases, la Horizontal, la ascendente y la descendente. Veamos ahora puntualmente cada una de ellas. [9]

Formas de expresión.

Lo más difícil del acoso psicológico en el trabajo es detectar cuándo comienza y por qué. En general, la víctima empieza a percibir agresiones solapadas o abiertas, pero no se da cuenta de la situación total que vive y muchas veces se siente culpable. Esto dificulta la capacidad de reaccionar de la persona, por lo que la percepción del problema coincide ya con un grave deterioro de su salud. En las empresas podemos encontrar ciertas señales de alarma que indican la presencia del fenómeno, como por ejemplo: cambios significativos sin preparación de los empleados; individuos que son considerados como una diana o como causa de todos los problemas de la organización; alianzas jerárquicas: los subordinados se alían para organizar un acoso dirigido a alguna persona concreta; anarquía: puede ser instigadora o como una táctica de acoso psicológico.

Todo puede comenzar con algún pequeño acto aparentemente banal (un comentario malintencionado, un encogimiento de hombros o una mirada hostil),



que se convierte en el primer eslabón de una perversa cadena de humillaciones, maltratos y vejaciones, cuyo fin es desestabilizar psicológicamente a la víctima y lograr, finalmente, que renuncie a su puesto de trabajo. A esta situación se la conoce hoy en todo el mundo como acoso psicológico en el trabajo o mobbing y en algunos países, como Suecia o Francia, ya constituye un delito penado por las leyes laborales.

Las formas de expresión de este fenómeno son múltiples y muy variadas.

A continuación se muestra la clasificación, según factores, de una serie de conductas concretas de acoso psicológico en el trabajo elaborada por Zapf, Knorz y Kulla en 1.996

Clasificación de conductas de acoso psicológico en el trabajo, según factores.

Ataques a las víctimas con medidas organizacionales:

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros.
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- No asignar tareas a una persona.
- Asignar tareas sin sentido.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignar tareas degradantes.
- Asignar tareas con datos erróneos (habitualmente iniciales).



Ataques a las relaciones sociales de la víctima:

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera.

Ataques a la vida privada de la víctima:

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- Terror telefónico llevado a cabo por el hostigador.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces de una persona.
- Mofarse de la vida privada de una persona.

Violencia física:

- Ofertas sexuales, violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Uso de violencia menor.
- Maltrato físico.

Ataques a las actitudes de la víctima:

- Ataques a las actitudes y creencias políticas.
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas.
- Mofas a la nacionalidad de la víctima.



Agresiones verbales:

- Gritos o insultos.
- Criticas permanentes al trabajo de la persona.
- Amenazas verbales.

Rumores:

- Hablar mal de la persona a su espalda.
- Difundir rumores acerca de la víctima. [4]

Perfil habitual de la víctima

- Personas que tienen mayor probabilidad de ser envidiadas por sus características personales, sociales o familiares (por su éxito social, su buena fama, inteligencia, apariencia física).
- El Mobbing suele afectar a trabajadores perfectamente válidos y capaces, bien valorados y creativos. Muy frecuentemente se trata de adultos superdotados, de forma que suelen ser, paradójicamente, los mejores de la organización.
- En otros casos se debe a haberse resistido la víctima a participar, colaborar o a "mirar a otro lado" mientras se producían "enjuagues", es decir, por aquello que conocen o han presenciado.
- Otro perfil es el de aquellos que presentan un exceso de ingenuidad y buena fe y que no saben hacer frente desde el principio a aquellos que pretenden manipularlos o perjudicarlos.
- También se elige a la víctima debido a su *juventud*, orientación sexual, ideología política, religión, procedencia geográfica, etc.
- Es muy frecuente que se seleccione a las víctimas entre personas que presenten un factor de mayor vulnerabilidad personal, familiar o social (inmigrantes, minusválidos, enfermos, víctimas de violencia doméstica, mujeres u hombres atractivos...). En estos casos la posibilidad de hacer frente a los acosadores disminuye, viéndose facilitada la impunidad de éstos.



- Las víctimas, pues, suelen ser personas con elevada ética, honradez y rectitud, así como con un alto sentido de la justicia. Personas con alguna característica que los distingue, como las ya apuntadas (jóvenes, mujeres...). Personas altamente capacitadas. Personas populares, líderes natos. Personas con una elevada capacidad empática, sensibilidad o comprensión del sufrimiento ajeno. Personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias. Personas en situaciones de alta vulnerabilidad, etc.

Perfil del acosador.

El fin último del acosador es el *asesinato psicológico* de la víctima, y el motivo principal encubrir la propia mediocridad, todo ello debido al miedo y la inseguridad que experimentan los acosadores hacia sus propias carreras profesionales. De este modo se puede desviar la atención o desvirtuar las situaciones de riesgo para ellos, haciendo de las víctimas verdaderos chivos expiatorios de las organizaciones. La mera presencia de la víctima en el lugar de trabajo desencadena, debido a sus características diferenciales, una serie de reacciones inconscientes, causadas por los problemas psicológicos previos que presentan los hostigadores. En otras ocasiones, el temor procede de la amenaza que supone para éstos el conocimiento por parte de la víctima de situaciones irregulares, ilegales o de fraudes.

Los agentes tóxicos del acoso son a menudo los superiores o jefes, pero también hay muchos acosadores entre los propios compañeros de la víctima (en un 4% de casos el *Mobbing* es de tipo ascendente, es decir, del subordinado al superior).

Es frecuente la actuación de los acosadores en grupos o bandas de acoso, y los actos de hostigamiento suelen ser, como se ha visto, gritos, insultos, reprensiones constantes, humillaciones, falsas acusaciones, obstaculizaciones, *bromitas*, motes... Todo lo cual puede desembocar en el auténtico linchamiento psicológico



de la víctima, que si es practicado entre todos los trabajadores es muy difícil de probar, por lo que el *asesinato psicológico* habrá resultado perfecto.

La exposición a estas conductas de hostigamiento reales y observables no es algo casual sino plenamente causal o intencional puesto que quien acosa intenta con mayor o menor consciencia de ello, (y en cualquier caso descuenta como algo posible y hasta probable) un daño o perjuicio para quien resulta ser el blanco de esos ataques, muy especialmente el amilanamiento y la quiebra de su resistencia psicológica a medio plazo.

Si bien es cierto que todo proceso de acoso psicológico en el trabajo tiene como objetivo intimidar, reducir, aplanar, apocar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a anularla, someterla o eliminarla de la organización, también es cierto que con el Mobbing los que acosan tienden a canalizar y satisfacer una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

No es infrecuente encontrar (aunque no es siempre el caso) que esa necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suelen presentar los hostigadores, procede de una serie de tendencias psicopatológicas o de personalidades mórbidas o premórbidas.

Suelen ser personalidades de tipo psicopático: autopromotores aberrantes, maquiavélicos, narcisistas o paranoides, que aprovechan la situación que les brindan los entornos más o menos turbulentos o desregulados de las modernas organizaciones para cebarse sobre sus víctimas.

Los agresores suelen ser personas que frecuentemente abusan y se prevalen de su posición de poder jerárquico formal o que usan su poder de tipo informal en la organización para remediar sus frustraciones a través de la violencia psicológica,



compensar sus complejos o dar rienda suelta a todas y cada una de sus tendencias más agresivas y antisociales. [11]

Consecuencias.

Las consecuencias psicológicas y físicas del acoso psicológico en el trabajo sobre las personas afectadas son devastadoras. Desde lo psicológico son comunes el estrés, la ansiedad y la depresión. En cuanto a las dolencias físicas, al bajar las defensas, aparecen males a los que la víctima ya estaba predispuesta como problemas dermatológicos, cardíacos, gastrointestinales o alérgicos.

Heinz Leymann, asegura que “el lugar de trabajo es el único campo de batalla que queda donde las personas se pueden matar unas a otras sin correr el riesgo de ser enjuiciadas”. Esta observación que puede parecer exagerada, se revela ajustada a las estadísticas: en Suecia de un 10 a un 15 por ciento de los suicidios está provocado por situaciones de acoso psicológico en el trabajo. La repetición continuada de estas conductas de acoso psicológico en el trabajo sobre las personas diana o víctimas, puede ser el origen de una serie de alteraciones en su salud. Teniendo en cuenta la definición que la O.M.S. hace de la salud (“bienestar físico, psíquico y social, y no mera - mente ausencia de enfermedad”), estas consecuencias negativas se pueden presentar en los distintos planos que la determinan.

Algunas de las alteraciones que aparecen son:

En el plano psicofísico:

- Afectación muy diversa: Miedo acentuado y continuo. Ansiedad, estado constante: Sentimientos de amenaza.
- Generalización de la ansiedad: Sentimientos de fracaso, Impotencia, Frustración, Infravaloración, Apatía.
- Trastornos emocionales.



- Distorsiones cognitivas: Concentración, Atención, Memoria.
- Comportamientos sustitutorios: Adicciones, Conductas de evitación.
- Agravación de problemas previos: Enfermedades, Trastornos diversos.
- Trastornos psicosomáticos: Somatizaciones múltiples, Alteraciones del sueño, Trastorno de la alimentación.
- Trastornos de la conducta social: Susceptibilidad, Hipersensibilidad, Aislamiento, Evitación, Irritabilidad, Agresividad, Inadaptación.
- Afectación grave: Indefensión, Depresión grave, Suicidio.

En el contexto laboral:

- Mal clima y ambiente de trabajo.
- Afectación de la cantidad y calidad del trabajo.
- Interferencias en los circuitos de información y comunicación.
- Descenso de la creatividad e innovación.
- Despreocupación por la satisfacción de los clientes.
- Mayor absentismo y bajas laborales.
- Aumento notable de las consultas al Servicio Médico.
- Aumento de la posibilidad de accidentes: Por desatención, Por negligencia, Por descuidos instantáneos, Voluntarios.

En el contexto familiar:

- Malestar en las relaciones familiares.
- Agresividad e irritabilidad.
- Pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes.
- Abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares.
- Trastornos médicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar.
- Afectación de la afectividad y del deseo sexual.
- Separación matrimonial.



Sociales y comunitarias:

- Pérdida de fuerza de trabajo y de población activa.
- Aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales y/o jubilaciones e incapacidades.
- Aumento del presupuesto económico y del estrés de los recursos sanitarios.
- Aumento en la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo. [4]

Consecuencias psicológicas y laborales:

- Lento deterioro de la confianza en sí misma y en sus capacidades profesionales por parte de la víctima.
- Proceso de desvaloración personal.
- Desarrollo de la culpabilidad en la víctima (la propia familia suele cuestionarla sobre su comportamiento).
- Creencia de haber cometido verdaderamente errores, fallos o incumplimientos.
- Somatización del conflicto: enfermedades físicas.
- Insomnio, ansiedad, estrés, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga, cambios de personalidad, problemas de relación con la pareja, depresión.
- Inseguridad, torpeza, indecisión, conflictos con otras personas e incluso familiares.
- Bajas laborales que el acosador suele aprovechar contra el trabajador.



Otras consecuencias:

- Agresividad con la familia.
- Aumento de la conflictividad con la familia.
- Aumento de las enfermedades de los hijos y problemas escolares.
- Retraimiento de la víctima con la familia y amigos.
- Abandono de los amigos y rechazo por parte del entorno de la víctima, cansados de la "obsesión" con el problema laboral. «No te quejes, que nosotros no estamos mejor: el *puteo* va con el sueldo».
- Falta de apoyo de los familiares ante los intentos de la víctima de hacer frente a la situación, legal o psicológicamente.
- Estigmatización social en los sectores de actividad laboral próximos.

El desenlace habitual de la situación de acoso laboral suele significar la salida de la víctima de la organización de manera voluntaria o forzosa. Otras consecuencias pueden ser el traslado, o incluso el pase a situación de incapacidad permanente. La recuperación definitiva de la víctima suele durar años y, en casos extremos, no se recupera nunca la capacidad de trabajo.

«En muchos casos, el *Mobbing* persiste incluso después de la salida de la víctima de la empresa, con informes negativos o calumniosos a futuros empleadores, eliminando así la empleabilidad externa de la víctima. Se trata de una especie de *re-Mobbing*. [11]

Apoyo social y acoso laboral (Mobbing).

Se refiere a la valoración que una persona hace sobre su red social y los recursos que fluyen desde ella, lo cual implica destacar el grado de satisfacción que obtiene del apoyo disponible. [12]

El apoyo social hace referencia a las transacciones entre las personas (Felton, 1992; Rodríguez, 1995; Barrón, 1996) que conforman la red de apoyo del



individuo, brindándose ayuda (House, 1981; Peeters, 1993; Rodríguez, 1995), y satisfaciendo sus necesidades básicas (Thoits, 1982).

Además se encuentran ciertas conductas del individuo que se relacionan entre sí, como: demostrar cariño e interés, escuchar, prestar objetos materiales, ayudar económicamente, sentirse amado, visitar a un amigo, dar consejo, aceptar, empatizar, estar casado, etc. [2]

Todo esto proporciona un estado positivo que se proyectará en todas las facetas de nuestra vida tanto en el ámbito laboral como familiar, en general en la integración social. Es importante destacar la calidad de la relaciones más que su cantidad, cuanto mayor sea su calidad más cubiertas estarán nuestras necesidades de afecto, afiliación, nuestro sentimiento de identidad y pertenencia serán mayores y todo esto nos conducirá a un aumento en nuestra calidad de vida tanto física como psicológica. [13]

El apoyo social también lo podemos percibir como ayuda, es decir, percibimos que en situaciones problemáticas tenemos en quien confiar y pedir apoyo, con lo que la situación puede no llegar a ser estresante.

Solamente escuchar “apoyo social” ya nos hacemos una idea global del término, pero vamos a profundizar un poco más en él. Existen diferentes definiciones dependiendo del investigador, con lo que tendremos:

“El apoyo social es definido por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas”. “Es la información que permite a las personas creer que: a) se preocupan por ellos y les quieren, b) son estimados y valorados y c) pertenecen a una red de comunicación y obligaciones mutuas”.



“La disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas”.

“El grado en que las necesidades básicas se satisfacen a través de la interacción con los otros”.

Existen diferentes tipos de apoyo social, como son el **emocional** que se compone de la empatía, el cuidado, el amor, la confianza y parece ser el tipo más importante. El apoyo **instrumental** que consistiría en ayudar a alguien que lo necesite, en sentido de ayudar a terminar un trabajo, cuidar de alguien.

También deberíamos hablar de un apoyo **informativo**, en el que se le da información a alguien para que pueda por sí mismo llegar a dar una solución al problema. Por último se encuentra el apoyo **evaluativo** que también consiste en la transmisión de información pero será relevante para la autoevaluación, para la comparación social. [14]

Principales funciones del apoyo social.

Función Instrumental: alude a la medida en que las relaciones sociales son un medio para conseguir una meta, como puede ser la búsqueda de trabajo o dinero.

Función Expresiva: considera las relaciones sociales como un fin o un medio en sí mismas, caracterizadas por la presencia de afectos y emociones como pedir un consejo, compartir una pena. [12]

Gracia y Herrero (2006) han señalado que los efectos beneficiosos de las relaciones sociales en el bienestar individual se producen a través de su influencia en el auto [15] los sentimientos de valía personal, de control personal y la conformidad con las normas conductuales, por lo cual se podría considerar la falta de vínculos sociales.



Cabe señalar que las personas construyen y se involucran en diferentes tipos de redes con el objeto de ampliar los recursos que favorezcan su desempeño social. [16]

El apoyo social permite a la persona lograr una mayor estabilidad, predictibilidad y control de sus procesos, refuerza la autoestima favoreciendo la construcción de una percepción más positiva de su ambiente, promueve el autocuidado y el mejor uso de sus recursos personales y sociales. [17]

Gracia, Herrero (2006) y Musita coinciden en que la influencia (Musita, G. & Cava, M. El rol del apoyo social en el ajuste del adolescente, intervención psicosocial, 12, 179-192. (2002), que la disponibilidad y satisfacción con la red de apoyo social tiene en la percepción de la propia salud y en las conductas de salud preventivas y estilos de vida saludables. Así también se ha podido establecer que la existencia de relaciones humanas positivas permite alcanzar estados de relativo bienestar y superar acontecimientos estresantes durante las distintas etapas de la vida. [18]

Tipos de apoyo social.

Todos estos tipos han de ser considerados como formas potenciales de apoyo y su capacidad para tener influencia en la salud ha de ser considerada de manera empírica. La importancia de un tipo u otro dependerá en cada caso de la relevancia de la fuente de apoyo para la persona y del problema concreto que requiera tal apoyo.

Apoyo emocional.

Un tipo de apoyo es el denominado "apoyo emocional". Este comprende la empatía, el cuidado, el amor, la confianza y parece ser uno de los tipos de apoyo más importantes. Este tipo de apoyo está recogido, de una u otra manera, en las



concepciones de apoyo antes mencionadas. En general, cuando las personas consideran de otra persona que ofrece apoyo, se tiende a conceptualizar en torno al apoyo emocional.

El resto de tipos de apoyo social suelen ser menos utilizados en la explicación y estudio de este concepto pero en ciertas situaciones suelen tener una gran importancia.

Apoyo confidencial.

Disposición de información, consejo o guía o personas con quien compartir problemas

Funcionamiento y efectos del apoyo social.

Fundamentalmente se postulan tres formas diversas de cómo el apoyo social puede afectar el ámbito laboral y a la salud. El punto de partida es que el estrés laboral tiene sus efectos en la salud mental y física. El apoyo social puede modificar o influir de tres formas en este efecto del estrés sobre la salud.

El apoyo social puede influir positivamente, y de forma directa, sobre la salud y el bienestar en la medida que contribuye a satisfacer necesidades humanas como las de seguridad, contacto social, pertenencia, estima, afecto. En este sentido, los efectos positivos de apoyo social sobre la salud pueden compensar los negativos del estrés.

El apoyo puede reducir directamente los niveles de estrés laboral de distintas maneras y, por ello, mejorar indirectamente la salud. Por ejemplo, los jefes o compañeros, con su apoyo, pueden minimizar tensiones interpersonales

Estos dos efectos del apoyo social son efectos principales e importantes, pero también evidentes para la mayoría de la gente. El interés que ha suscitado el apoyo social se deriva de un tercer tipo de efecto, que sería el potencial del apoyo



Relación entre la percepción del Apoyo Social y las conductas de mobbing.

social para mitigar o amortiguar el impacto del estrés laboral sobre la salud. En esta tercera forma, el apoyo social no tiene un efecto directo ni sobre el estrés ni sobre la salud, sino que modifica, altera la relación entre ellos. En este sentido, el apoyo social se manifiesta como un elemento importante para ayudar a las personas a vivir de manera más saludable incluso en presencia de situaciones estresantes, cuestión que a veces es inevitable. [19]



V. DISEÑO METODOLOGICO.

Tipo de estudio: Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal.

Área de Estudio: El estudio se realizó en los centros de primaria y secundaria de los turnos matutino, vespertino y nocturno de los colegios públicos: Hermanos de Salzburgo, Mariano Barreto, Zela Sediles, y el Instituto Nacional de Occidente (INO) de la ciudad de León.

Población: Estuvo constituido por todos los maestros (150 participantes) de los cuatro colegios urbanos de la ciudad de León: Hermanos de Salzburgo, Mariano Barreto, Zela Sediles, y el Instituto Nacional de Occidente (INO) de la ciudad de León.

Muestra: La muestra estuvo constituida por todos los maestros (150 participantes) de los cuatro colegios urbanos de la ciudad de León: Hermanos de Salzburgo, Mariano Barreto, Zela Sediles, y el Instituto Nacional de Occidente (INO) de la ciudad de León. Distribuido de la siguiente forma: 37 maestros del colegio Hermanos de Salzburgo, 37 maestros del colegio Mariano Barreto, 38 maestros del colegio Zela Sediles, 38 maestros del Instituto Nacional de Occidente (INO). Cabe señalar que a algunos de los maestros no se les fue aplicado el instrumento pues al momento de la administración de los test estaban de subsidio, habían sido despedidos o estaban fuera.

Muestro: Debido a que se tomó el 100% de la población, no se realizó ningún tipo de muestro. Para acceder a la muestra se contó con el permiso de la delegada departamental del MINED y colaboración de la dirección de los Centros.

Fuente de información: Primaria. (Aplicación de test.)



Criterios de inclusión.

- Que sean maestros de los colegios antes mencionados
- Participación voluntaria.

Posibles sesgos.

- Que los maestros no se sintieran cómodos al momento de la aplicación de los test.
- Que tuvieran temor de ser despedidos.

Control de Sesgos.

Para evitar los sesgos pedimos la participación de los maestros tanto de mujeres como varones, de los colegios seleccionados como muestra y en los diferentes turnos en los que laboran. Realizamos la aplicación de los instrumentos en un lugar que presto las mejores condiciones donde los maestros se sintieron tranquilos sin ningún tipo de interrupción, además de aclararles que la información brindada solo es con fines investigativos y que laboralmente no tendrían ningún problema en su centro de trabajo, ya que la información brindada estuvo bajo estricta confidencialidad.

Técnicas y métodos de recolección de información.

Para la aplicación de este estudio se aplicaron siguientes instrumentos:

Apoyo social percibido o funcional – Cuestionario DUKE-UNC.

El cuestionario de apoyo social funcional de Duke-UNC fue diseñado por Broadhead [20]. en 1988. Ha sido adaptado en México y España. Su objetivo es medir “apoyo social funcional percibido”. La calidad del apoyo social ha demostrado ser mejor predictor de salud y bienestar que el número de amigos o la frecuencia de visitas, las llamadas medidas estructurales [20,21]. Explora los aspectos cualitativos o funcionales del apoyo social.



Inicialmente se trataba de un instrumento de 14 ítems, que pretendía explorar cuatro áreas distintas: cantidad de apoyo, apoyo confidencial, apoyo afectivo y apoyo instrumental [22]. El autor excluyó seis ítems, tres de ellos por presentar coeficientes muy bajos de validez; otros tres (los tres primeros de la versión que presentamos) fueron eliminados por ser ítems únicos y al no poder incluirse en las dos dimensiones principales de la escala. [23]

Se trata de un cuestionario autoaplicado de 11 ítems. Cada epígrafe admite 5 posibles respuestas en una escala tipo Likert. El análisis factorial original demuestra la existencia de dos dimensiones: apoyo confidencial (ítems 1, 4, 6, 7, 8 y 10) y apoyo afectivo (ítems 2, 3, 5, 9 y 11).

Corrección del test.

La puntuación obtenida es un reflejo del apoyo percibido, no del real. Cuanta menor puntuación, menor apoyo. En la validación española se optó por un punto de corte en el percentil 15, que corresponde a una puntuación ≤ 32 , para dividir a los sujetos en dos grupos (apoyo normal o bajo).

Las dos áreas exploradas por la escala hacen referencia cada una de ellas a varios elementos: *apoyo confidencial* a disposición de información, consejo o guía o personas con quien compartir problemas y *apoyo afectivo* a amor, cariño, estima, simpatía y pertenencia a grupos. [24] Se ha demostrado, tanto en población adulta [25] como en ancianos no institucionalizados [26] que el nivel de apoyo social guarda una relación directa con el grado de salud mental. No es tan importante la frecuencia de las relaciones sociales como la percepción de interés y de “calor humano”, aspectos que son valorados en este cuestionario.



Propiedades Psicométricas.

Fiabilidad:

La fiabilidad test-retest es de 0,66. La relación de cada ítem con la puntuación total del cuestionario también demuestra ser adecuada. En la validación de Bellón y cols [25] se ha utilizado tanto autoadministrada como mediante un entrevistador, mostrando en ambos casos buenos índices de fiabilidad (0,92 y 0,80 respectivamente). La consistencia interna de la escala y sus dos subescalas es adecuada (alfa de Crombach de 0,90 0,88 y 0,79 respectivamente).

Validez:

Correlaciona significativamente con el APGAR Familiar [27], también lo hace de forma negativa con las subescalas de síntomas psicosomáticos, ansiedad y depresión del GHQ-28. La correlación con una escala de apoyo social derivada del Duke Health Profile, fue muy baja.

En la validación de Bellón y cols [25]. El análisis factorial encuentra dos dimensiones, como en el artículo del test original, pero consigue integrar todos los ítems en ambas dimensiones: apoyo confidencial (ítems 1, 2, 6, 7, 8, 9 y 10) y apoyo afectivo (ítems 3, 4, 5 y 11). La otra validación española [28] no adjudica de la misma forma todos los ítems, mostrando pequeñas variaciones.

Cuestionario sobre Acoso Psicológico en el trabajo.

El cuestionario sobre Acoso Psicológico en el trabajo diseñado por González de Rivera y Rodríguez-Abuín, Inventory of Psychological Terrorization (LIPT-60), 2003. Contiene 26 preguntas que perciben Mobbing. El cuestionario está dividido por siete subescalas:



- ψ Aislamiento Social: Ítems 1-5. (Ha sido testigo de acoso psicológico en el trabajo).
- ψ Exigencia Externa: Ítems 6-9. (He sido controlado o vigilado en extremo).
- ψ Desacreditación: Ítems 10-13. (Me recuerdan constantemente cualquier error que cometa por pequeño que sea).
- ψ Política Organizacional: Ítems 14-18. Estos ítems deben invertirse para calcular la puntuación total. (He sido objeto de insultos u ofensas sobre mi persona, actitudes o mi vida privada).
- ψ Información y Actuaciones ante el Acoso: Ítems 19-21. (Mis superiores no se interesan por el bienestar de sus empleados).
- ψ Consecuencias: Ítems 22-23. (Denunciar un comportamiento injusto o abusivo en mi empresa es exponerse a duras represalias).
- ψ Conductas de Mobbing: Ítems 24-26. (Sufro algún problema que atribuyo al acoso psicológico).

El cuestionario de acoso se analizó la frecuencia de las **respuestas (nunca, poco frecuente, frecuentemente, muy frecuente)** que marcaran los docentes de dichos colegios.

Fiabilidad y validación del instrumento:

Para evaluar la fiabilidad y validación de las escalas del cuestionario se realizará un análisis de consistencia interna a través del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, de cada una de las dimensiones de acoso psicológico, y de la totalidad



del cuestionario. Los valores de alfa varían de 0,80 a 0,94. Además, se obtuvo como índice de consistencia interna global del cuestionario un alfa de 0,94. Los niveles de consistencia interna de la totalidad del cuestionario, así como de las escalas que lo forman resultan superior el criterio de 0,70 recomendado (Nunnally y Berstein, 1994). Por lo tanto, se encuentran dentro los valores aceptables. La dimensión de aislamiento social presenta el coeficiente de mayor fiabilidad.

Procedimiento:

En primera instancia se les solicito permiso a los directores de los centros educativos públicos para la aplicación de los test, luego se les entrego el consentimiento informado a los maestros, una vez firmados procedimos a la aplicación de los test.

Corrección del test.

La puntuación de corte para la corrección del test estuvo sujeta bajo el percentil 75, que corresponde a una puntuación ≤ 26 , para dividir a los sujetos en dos grupos (Con conducta y sin conducta Mobbing).

26 a 78 puntos ausencia de conducta Mobbing

79 a 108 Presencia de conducta Mobbing.

Plan de análisis.

Se realizó análisis descriptivo, para describir las medias de cada una de las variables. Se calculó el Chi cuadrado, la significancia de la asociación de las variables del apoyo social y de las conductas de mobbing. Los resultados se presentaron a través de gráficas y tablas de frecuencia mostrando el porcentaje de las respuestas. Se utilizó el programa estadístico SPSS 17.0 (Statistical Package for Social Sciences).



Consideraciones éticas:

Para la realización de esta investigación tomamos en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- ☞ Se hizo una solicitud formal a los directores de los centros educativos para la realización de la investigación.
- ☞ Se les informó a los participantes sobre los objetivos y métodos del estudio.
- ☞ Se les solicitó a los participantes el consentimiento para su participación una vez firmados por ellos mismos.
- ☞ Se garantizó la confidencialidad y anonimato de los datos individuales en el manejo de la información durante su análisis y divulgación, otorgando códigos a cada participante.
- ☞ Los resultados finales no se alteraron y se destinaron únicamente para fines investigativos.



Operacionalización de las Variables.

Variable Independiente:

Edad / Procedencia/ Sexo / Estado civil/ Tiempo de trabajar en el centro/ Años de ejercicio profesional, Apoyo Social Percibido.

Variable dependiente:

Conductas de Mobbing.

| Variables | | Concepto de Variable | Dimensiones | | Instrumento |
|------------------------------|----------------------------------|--|--|----------------|--|
| Datos Socio-demográficos | Edad | Del lat. (Aetas, -atis) Tiempo que ha vivido una persona. | 24-58 | | Hoja de datos Socio demográficos |
| | Procedencia | Origen de donde procede alguien o algo. | Urbano Rural | | |
| | Sexo | Del lat. (Sexus). Condición orgánica, masculina o femenina. | Masculino. Femenino. | | |
| | Estado civil. | Condición de cada persona en relación a la condición de soltería, matrimonio o viudez. | Soltero Casado Viudo Unión libre | | |
| | Tiempo de trabajar en el centro. | Es todo tiempo en el que un empleado está al servicio de un lugar prescrito. | | | |
| | Años de ejercicio profesional. | Todo tiempo en el que se desempeña una actividad de trabajo. | | | |
| Percepción del Apoyo Social. | | Se refiere a la valoración que hace una persona sobre su red social y de los recursos que fluyen desde ella y el grado de satisfacción que obtiene del apoyo disponible. | Apoyo confidencial. | Normal Bajo | -Cuestionario DUKE-UNC. Modificado por Broadhead. |
| | | | Apoyo afectivo. | Normal Bajo | |
| Conducta de acoso laboral. | | Consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra | <ul style="list-style-type: none"> - Aislamiento social. - Exigencias extremas. - Desacreditación - Política organizacional. | | -Cuestionario sobre acoso psicológico en el trabajo. |



Relación entre la percepción del Apoyo Social y las conductas de mobbing.

| | | | |
|--|--|---|--|
| | otros, que es arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. | <ul style="list-style-type: none">- Información y actuación ante el acoso.- Consecuencias- Conductas de Mobbing | |
|--|--|---|--|



VI. RESULTADOS.

Datos socio-demográficos.

De los 150 participantes el 63.3 % fueron mujeres y el 36.7 % varones, la edad mínima fue de 24 años, máxima 58 años con una media de 40 años de edad. La población que más prevalece es la de procedencia urbana que corresponde a un 93.3 % y un 6.7 % el área rural. Un 52.7 % corresponde a las personas casadas, 24.7% solteros, el 18.7 % unión libre, y el 4 % son viudos. (Ver *Tabla 1.*)

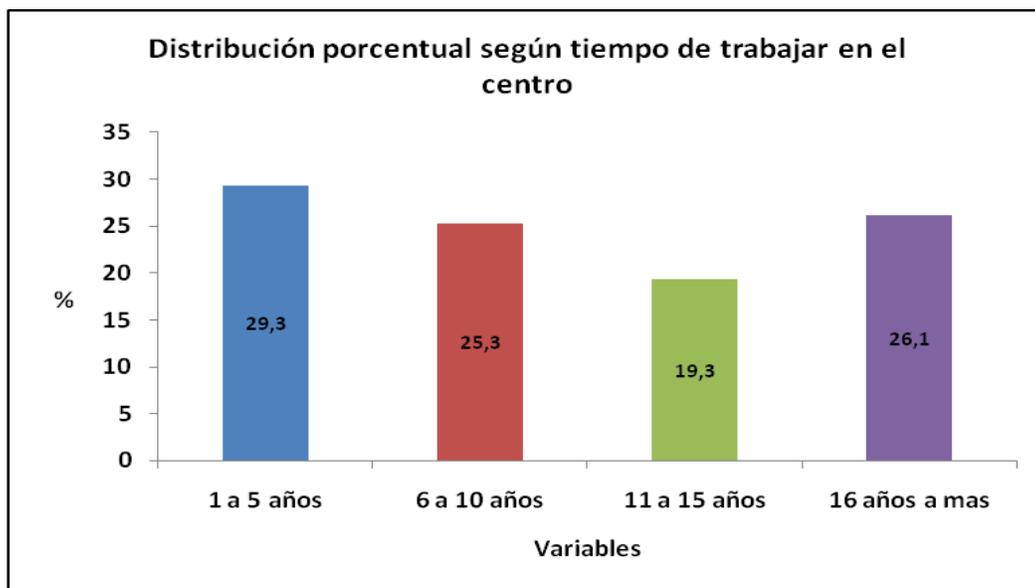
| VARIABLES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------|------------|------------|
| Edad | | |
| Edad Minima | | 24 años |
| Edad Máxima | | 58 años |
| Edad Promedio | | 40 años |
| 24 a 30 años | 30 | 20.0 |
| 31 a 40 años | 50 | 33.3 |
| 41 a 58 años | 70 | 46.7 |
| Procedencia | | |
| Rural | 10 | 6.7 |
| Urbana | 140 | 93.3 |
| Sexo | | |
| Femenino | 95 | 63.3 |
| Masculino | 55 | 36.7 |
| Estado Civil | | |
| Casados | 79 | 52.7 |
| Soltero | 37 | 24.7 |
| Unión libre | 28 | 18.7 |
| Viudo | 6 | 4.0 |

Fuente: Aplicación de test.



Respecto al tiempo de trabajar en los centros escolares se determino que el 29,3% tiene entre 1 a 5 años, 26,1% de 16 años a más, 25,3% entre los 6 a 10 años y en menor frecuencia el 19,3% entre 11 a 15 años de laborar en los centros de estudio. **Ver grafico 1.**

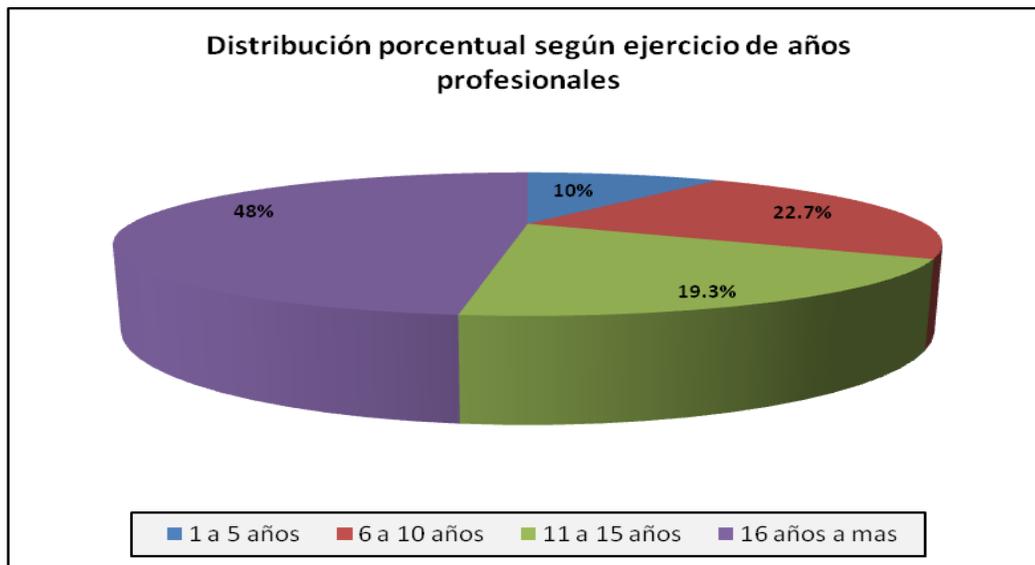
Grafico 1.





En relación a los ejercicios de años profesionales se observo que el 48% de los maestros tiene de 16 años a mas de realizar este ejercicio, 22,7% de 6 a 10 años, 19,3% entre los 11 a 15 años y en porcentaje mínimo con el 10% de 1 a 5 años. Ver grafico 2.

Grafico 2





Apoyo social.

Al establecer el análisis en relación al apoyo social, se determinó que el 17,3% de los maestros expresaron tener bajo apoyo social, por el contrario el 82,7% presentaron normal apoyo social, (Ver *Tabla 2.*).

Tabla 2. Distribución porcentual en relación al apoyo social, n=150

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| Bajo apoyo social | 26 | 17,3 |
| Normal apoyo social | 124 | 82,7 |
| Total | 150 | 100,0 |

Fuente: Test apoyo social

Mobbing

Respecto al Mobbing se determinó que el 72,0% de los maestros (150 participantes) de los cuatro colegios urbanos de la ciudad de León: Hermanos de Salzburgo, Mariano Barreto, Zela Sediles, y el Instituto Nacional de Occidente (INO) presentaron conducta de Mobbing, a diferencia del 28,0% que no presentó Mobbing. (Ver *Tabla 3.*).

Tabla 3. Distribución porcentual de la conducta Mobbing, n=150

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Sin conducta Mobbing | 42 | 28,0 |
| Con conducta Mobbing | 108 | 72,0 |
| Total | 150 | 100,0 |

Fuente: Test Mobbing



Relación entre el Apoyo Social y las Conductas de Mobbing.

Al establecer la relación entre conducta Mobbing y apoyo social, se determinó que el 8,7% de los maestros expresaron tener bajo apoyo social, y presencia de conducta Mobbing, el mismo porcentaje expresaron tener bajo apoyo social sin embargo no presentaron conducta de Mobbing, por su parte el 63,3% de los que presentaron conducta de Mobbing presentaron normal apoyo social, siendo esta relación estadísticamente significativa ($P=0,006$). (Ver *Tabla 4*).

Tabla 4. Relación entre conducta Mobbing y apoyo social, n=150

| | Apoyo social | | Total |
|----------------------|-------------------|---------------------|------------|
| Mobbing | Bajo apoyo social | Normal apoyo social | Total |
| Sin conducta Mobbing | 13(8,7) | 29(19,3) | 42(28,0) |
| Con conducta Mobbing | 13(8,7) | 95(63,3) | 108(72,0) |
| Total | 26(17,3) | 124(82,7) | 150(100,0) |

Fuente: Test Mobbing, apoyo social. $P=0,006$



Al establecer la relación entre la presencia de Mobbing según la procedencia, sexo y edad, se determinó que 68,7% de los maestros que son procedente del área urbana y el 3,3% del área rural tiene presencia de conducta Mobbing, aunque esta relación no posee significancia estadísticas ($P=0,109$), respecto al sexo, el 43,4% de los maestros del sexo femenino y el 28,7% del sexo masculino tiene presencia de conducta Mobbing sin embargo esta relación no posee significancia estadística ($P=0,199$), en relación a edad los maestros reflejo que el 33,3% que tiene edades entre 41 a 58 años, 25,3% con edades entre 31 a 40 años y en menor frecuencia con 13,3% entre las edades de 24 a 30 años tiene presencia de conducta Mobbing sin embargo esta relación no posee significancia estadística ($P=0,660$). (Ver *Tabla 5*).

Tabla 5. Relación entre conducta Mobbing y la procedencia, sexo y edad en maestros, n=150

| Variable | Mobbing | | | Ch2 | |
|-------------|----------------------|----------------------|------------------|-----------|---------|
| | Sin conducta Mobbing | Con conducta Mobbing | Total | | |
| Procedencia | Rural | 5(3,3) | 5(3,3) | 10(6,7) | P=0,109 |
| | Urbana | 37(24,7) | 103(68,7) | 140(93,3) | |
| | Total | 42(28,0) | 108(72,0) | 150(100) | |
| Sexo | Femenino | 30(20,0) | 65(43,4) | 95(63,3) | P=0,199 |
| | Masculino | 12(8,0) | 43(28,7) | 55(36,7) | |
| | Total | 42(28,0) | 108(72,0) | 150(100) | |
| Edad | 24 a 30 años | 10(6,7) | 20(13,3) | 30(20,0) | P=0,660 |
| | 31 a 40 años | 12(8,0) | 38(25,3) | 50(33,3) | |
| | 41 a 58 años | 20(13,3) | 50(33,3) | 70(46,7) | |
| | Total | 42(28,0) | 108(72,0) | 150(100) | |

Fuente: Test Mobbing



En relación al apoyo social según la procedencia, el sexo y la edad de los maestro en estudio se determino que el 14,7% de los maestros procedencia del área urbana y el 2,7% del área rural presentaron bajo apoyo social siendo esta relación estadísticamente significativa ($P=0,05$), en relación al sexo el 11,3% del sexo femenino y el 6,0% del sexo masculino también presentaron bajo apoyo social, aunque esta relación no posee significancia estadística ($P=0,811$), por su parte el 8,7% de los maestro que están entre el grupo de edad de 41 a 58 años, el 5,3% que estaban entre el grupo de 31 a 40 años y el 3,3% de los que tiene entre 24 a 30 años presentaron bajo apoyo social, sin embrago esta relación carece de significancia estadística. ($P=0,929$). (Ver *Tabla 6.*)

Tabla 6. Relación entre Apoyo social y la procedencia, sexo y edad en maestros, n=150

| Variable | Apoyo Social | | | Ch2 | |
|-------------|-------------------|---------------------|-----------------|------------|---------|
| | Bajo apoyo social | Normal apoyo social | Total | | |
| Procedencia | Rural | 4(2,7) | 6(4,0) | 10(6,7) | P=0,05 |
| | Urbana | 22(14,7) | 118(78,7) | 140(93,3) | |
| | Total | 26(17,3) | 124(82,7) | 150(100,0) | |
| Sexo | Femenino | 17(11,3) | 78(52,0) | 95(63,3) | P=0,811 |
| | Masculino | 9(6,0) | 46(30,7) | 55(36,7) | |
| | Total | 26(17,3) | 124(82,7) | 150(100,0) | |
| Edad | 24 a 30 años | 5(3,3) | 25(16,7) | 30(20,0) | P=0,929 |
| | 31 a 40 años | 8(5,3) | 42(28,0) | 50(33,3) | |
| | 41 a 58 años | 13(8,7) | 57(38,0) | 70(46,7) | |
| | Total | 26(17,3) | 124(82,7) | 150(100,0) | |

Fuente: Test Apoyo social



VII. DISCUSIÓN.

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la percepción del Apoyo Social y las conductas de Mobbing en maestros de educación primaria y secundaria de los colegios públicos en donde presentaron las siguientes características: en su mayor fueron maestros del sexo femenino procedentes del área urbana, entre las edades de 24 a 58 años y con estado civil casados.

Tomando en cuenta que en Nicaragua el sector educativo tiene poca información y actualización sobre el tema, los maestros no conocen las características del mobbing pues no existe una estructura organizacional en los centros donde laboran que les brinde información a sus trabajadores. La falta de información no se debe a que no se hayan realizado estudios sobre Acoso Laboral sino por que los estudios están dirigidos a otras poblaciones.

Uno de los factores más importantes en la evolución de las conductas de mobbing es la falta de información que tienen los trabajadores respecto al tema, ellos no perciben que están siendo acosados y pueden interpretar estas conductas como algo normal o vivirlas como situaciones desequilibrantes que va a depender de la forma de análisis de la realidad psíquica de los protagonistas, la historia personal de cada uno, la educación, las heridas pasadas, el carácter, la personalidad que van a determinar el modo en que las personas reaccionan ante las agresiones.

Al analizar la incidencia del comportamiento Mobbing se determino un alto porcentaje (72%), de los maestro presentan este comportamiento, en relación al apoyo social el 17,3% de los mismo maestros lo presentaron, estos resultados tiene gran relación con lo publicado por Pando Moreno, Manuel donde expresa que conforme al criterio de el Instrumento aplicado (LIPT-60) un 79.7% califica



como sufriendo “acoso psicológico en el trabajo, dato muy parecido a lo reportado en nuestra investigación

El estudio define el perfil de los maestros que han sido víctimas de acoso laboral (Mobbing) en cuanto a su género, edad, y procedencia, reflejándose con mayor incidencia en el área urbana, del sexo femenino y en personas mayores de edad entre los rango de 41 a 58 años, sin embargo esta relación posee carencia de significancia estadística, así mismo el Dr. Martin Resch expresa que “No existe la típica víctima de acoso laboral. En realidad, puede sucedernos a todos, a cualquier persona completamente normal, tanto mujeres como hombres.

Nuestro hallazgo demuestras que el tener un adecuado apoyo social no es un factor de protección para que los maestros en estudio no presenten conducta Mobbing, sin embargo se observa una tendencia directamente proporcional, a menor apoyo social, mayor presencia de conducta Mobbing, estos resultados no tiene relación con lo expresado por Pando Moreno, Manuel en su estudio autoestima y redes sociales de apoyo como factores protectores de Mobbing en docentes donde explica que el apoyo social puede contribuir a la salud creando un ambiente promotor de salud que mejore el bienestar, se enfoca como variable “intermedia”, contribuyendo a amortiguar los efectos negativos de los acontecimientos estresantes que se producen en la vida del sujeto, influyendo sobre las interpretaciones de tales acontecimientos y las respuestas emocionales que da ante ellos, disminuyendo así su potencial patogénico (Mobbing).



VIII. CONCLUSIONES.

Según los resultados obtenidos, se puede concluir que:

- ψ La mayor parte de los maestros proceden del área urbana y una minoría del área rural, predominando el sexo femenino y en estado civil casados.
- ψ Encontramos que el 17,3% de los maestro presentan bajo apoyo social.
- ψ El 72% presento conductas de Mobbing, observándose con mayor frecuencia en maestros del sexo femenino, del área urbana, entre el rango de edad de 41 a 58 años de edad.
- ψ El 8,7% de los maestros que presentaron conducta Mobbing también presentaron bajo apoyo social.
- ψ Con respecto a la relación de las variables de Apoyo Social y Mobbing encontramos que son independientes, siendo esta relación estadísticamente significativa.



IX. RECOMENDACIONES.

A LOS DIRECTORES DE LOS COLEGIOS: que estos soliciten a estudiantes de la carrera de psicología de la UNAN-León.

- ✓ Faciliten talleres, charlas, carteles donde se les brinden a los profesores información sobre Acoso Laboral (mobbing).
- ✓ Fomentar la conciencia social sobre el acoso laboral.
- ✓ Planificar y desarrollar las relaciones sociales en los colegios.
- ✓ Prestar ayuda a las posibles víctimas (Psicólogos, trabajadores sociales y médicos).
- ✓ Identificación y análisis de posibles conductas de Mobbing en los maestros.

A LOS MAESTROS.

- ✓ Evitar el aislamiento social.
- ✓ Compartir las situaciones personales con grupos de autoayuda.
- ✓ Documentarse y registrar las agresiones de que se es objeto lo antes posible.
- ✓ No intentar convencer o cambiar al hostigador.



- ✓ Hacer pública las agresiones que se reciben en secreto y comunicarlas a los compañeros, jefes, parejas, amigos y familiares.

- ✓ Evitar la destrucción y solicitar ayuda médica, psicológica, legal para diseñar el plan terapéutico más indicado.

- ✓ No caer en la inhibición, hablar del acoso y expresar las emociones (risa, llanto) que sus conductas provocan.



X. BIBLIOGRAFIA.

1. Mobbing, Acoso moral en el trabajo. www.psicocarea.org/mobbing.ht
2. Dunham, T. El estrés de los *profesores*, la presión en la actividad docente. Revista UNIVA.1986
3. Pando Moreno. M, Aranda Beltrán. C, Aldrete Rodríguez. G, Reynaga Estrada en su estudio autoestima y redes sociales de apoyo como factores protectores de mobbing en docentes. (2006)
4. Acoso psicológico en el trabajo Mobbing.www.leetu.com/2007/07/05/acoso-psicologico-en-el-trabajo-mobbing.
5. Aguirre Pequeño, E y Yuriria, Revista de la Facultad de Salud Pública y Nutrición.
6. Gil-Monte P.R. and J.M. Peiró Silla. 1997. Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse. 1ª edición, Editorial Síntesis, Madrid.
7. MOBBING.[www.hfainstein.com.ar/alumnos/MOBBING BOSSING.html](http://www.hfainstein.com.ar/alumnos/MOBBING_BOSSING.html). ()
8. . El mobbing en el trabajo. www.psicovirtual.com/art_mobbing.htm
9. Acoso moral laboral o Mobbing. [www. Alfinal.com/Salud/mobbing.php-59k](http://www.Alfinal.com/Salud/mobbing.php-59k).
10. Fuertes Martínez, Fr. Mobbing implicaciones sociales psicopatológicas. Acosolaboral.net/.../fuertes-martinez-francisco-mobbing-implicacion-social-psicopatologica.html.España.



11. *Mobbing escolar. Violencia y acoso psicológico contra los niños.* es.wikipedia.org/wiki/Acoso_escolar Madrid: CEAC. Sanmartín, J. Wikipedia, la enciclopedia libre. (2007).
12. Gracia, E. El apoyo social en la intervención comunitaria. Buenos Aires: Paidós. (1997, 2002).
13. Barra, E. Apoyo Social, estrés y salud. *Psicología y Salud* 14, 237-243. (2004).
14. Mobbing y el Apoyo Social. <http://psicologia.costasur.com/es/apoyo-social.html>
15. Gracia, E. & Herrero, J. La comunidad como fuente de apoyo social. Evaluación e implicaciones en los ámbitos individuales y comentario. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38, 327-342. (2006)
16. Filgueira, C. La actualidad de viejas temáticas: Sobre los estudios de clase, estratificación y movilidad en América Latina. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2001).
17. Barra, E. Apoyo Social, estrés y salud. *Psicología y Salud* 14, 237-243. (2004).
18. Galván, J., Romero, M., Rodríguez, E., Durand, A., Colmenares, E. & Saldivar, G. La importancia del apoyo social para el bienestar físico y mental de las mujeres reclusas. *Salud Mental*, 29, 68-74 (2006).
19. Gracia, E., Herrero, J. & Musita, G. El apoyo social. Barcelona: PPU. (1995).
20. Broadhead WE, Gehlbach SH, Degruy FV, Kaplan BH. The Duke-UNK functional social support questionnaire: measurement of social support in family medicine patients. *Med Care* 1988; 26: 709-23.



21. Blazer DG. Social support and mortality in an elderly community population. *Am J Epidemiol* 1982; 115: 684-9.
22. Broadhead WE. Social support, life change and illness in elderly Durham County residents. Master's thesis School of Public Health, University of North Carolina at Chapel Hill, 1980.
23. McDowell I, Newell C. *Measuring Health. A guide to rating scales and questionnaires.* Oxford University Press. New York 1996.
24. Surtees PG. Social support, residual adversity and depressive outcome. *Soc Psychiatry* 1980; 15: 71-8.
25. Sherbourne CD, Stewart AL. The MOS social support survey. *Soc Sci Med* 1991; 32: 705-714.
26. Oxman TE, Berkman LF, Kasl S, Free, am DH, Barrett J. Social support and depressive symptoms in the elderly. *Am J Epidemiol* 1992; 135: 356-68.
27. Bellón JA, Delgado A, Luna J, Lardelli P. Validez y fiabilidad del cuestionario de apoyo social funcional Duke-UNC-11. *Aten Primaria*, 1996; 18: 153-63.
28. De la Revilla L, Bailón E, Luna J, Delgado A, Prados MA, Fleitas L. Validación de una escala de apoyo social funcional para su uso en la consulta del médico de familia. *Aten Primaria*, 1991; 8: 688-92.
29. González de Rivera y Rodríguez-Abuín, *Inventory of Psychological Terrorization (LIPT-60)*, 2003



ANEXOS



INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS, León.



Somos Egresadas de la carrera de Psicología, por lo cual estamos realizando un trabajo de investigación con el objetivo de: Determinar la Relación entre la percepción del Apoyo Social y las conductas de Mobbing en maestros de educación primaria y secundaria de los colegios públicos: Hermanos de Salzburgo, Mariano Barreto, Zela Sediles, y el Instituto Nacional de Occidente (INO) de la ciudad de León en el período agosto a octubre del 2010.

Número de Ficha: _____

SECCIÓN A. DATOS GENERALES:

1. Edad: _____

2. Procedencia: Urbana Rural 3. Sexo: Femenino Masculino

4. Estado civil: Casado /a Soltero/a
 Viudo /a unión libre

5. Años de profesión: _____

6. Años de laborar en el centro: _____



CUESTIONARIO DUKE UNC- APOYO SOCIAL PERCIBIDO O FUNCIONAL.

En la siguiente lista se muestran algunas cosas que otras personas hacen por nosotros o nos proporcionan.

Elija para cada una la respuesta que mejor refleje su situación, según los siguientes criterios:

- 1: mucho menos de lo que deseo.
- 2: menos de lo que deseo.
- 3: ni mucho ni poco.
- 4: casi como deseo.
- 5: tanto como deseo.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1- Recibo visitas de mis amigos y familiares. | | | | | |
| 2- Recibo ayuda en asuntos relacionados con mi casa. | | | | | |
| 3- Recibo elogios y reconocimientos cuando hago bien mi trabajo. | | | | | |
| 4- Cuento con personas que se preocupan de lo que me sucede. | | | | | |
| 5- Recibo amor y afecto. | | | | | |
| 6- Tengo la posibilidad de hablar con alguien de mis problemas en el trabajo o en la casa. | | | | | |
| 7- Tengo la posibilidad de hablar con alguien de mis problemas personales y familiares. | | | | | |
| 8- Tengo la posibilidad de hablar con alguien de mis problemas económicos. | | | | | |
| 9- Recibo invitaciones para distraerme y salir con otras personas. | | | | | |
| 10- Recibo consejos útiles cuando me ocurre algún acontecimiento importante en mi vida. | | | | | |
| 11- Recibo ayuda cuando estoy enfermo en la cama. | | | | | |

¡Muchas Gracias por su Participación!



CUESTIONARIO DE ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO.

En el último año,

- | | | |
|---|----|----|
| 1. a) ¿Ha sido objeto de acoso psicológico en el trabajo? | SI | NO |
| b) Por parte de sus superiores. | SI | NO |
| c) Por parte de sus compañeros. | SI | NO |
| d) Por parte de ambos. | SI | NO |

2. ¿Con que frecuencia?

1- Menos de 1 vez/semana 2- 1 vez/semana 3- Más de 1 vez/semana

3. ¿Durante cuánto tiempo?

1- Menos de 6 meses 2- En torno a 6 meses 3- Mas de 6 meses

4. ¿Ha sido testigo de acoso psicológico en el trabajo? SI NO

A continuación, por favor, conteste con que frecuencia ha sido objeto de este tipo de comportamientos en el trabajo durante el último año.

5. He sido ignorado o excluido en el trabajo.

0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente

6. He recibido respuestas hostiles a mis comentarios y preguntas o han sido ignoradas.

0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente

7. He sido controlado y/o vigilado en extremo.

0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente

8. No me pasan las llamadas dicen que no estoy.

0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente

9. Me han restringido recursos necesarios para realizar mi trabajo.

0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente

10. Me han obligado a realizar trabajos absurdos o inútiles.

0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente



Relación entre la percepción del Apoyo Social y las conductas de mobbing.

11. Me recuerdan constantemente cualquier error que cometo, por pequeño que sea.
0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente
12. Se me asignan tareas muy por debajo o muy por encima de mis competencias.
0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente
13. He recibido críticas continuadas e injustificadas sobre mi trabajo.
0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente
14. He sido víctima de comentarios malintencionados por parte de compañeros o superiores.
0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente
15. He sido objeto de insultos u ofensas sobre mi persona, actitudes o mi vida privada.
0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente
16. He sido víctima de burlas y bromas pesadas, sobre mi aspecto físico, mi forma de ser, etc.
0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente
17. En la empresa en que trabajo existen comportamientos discriminatorios basados en el favoritismo o amiguismo.
0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente
18. La dirección en mi empresa es mas bien autoritaria, rígida y nada flexible.
0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente
19. En la empresa donde trabajo no se favorecen valores positivos, como el compañerismo y la cooperación.
0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente
20. Mis superiores no se interesan por el bienestar de sus empleados.
0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente
21. La política de mi empresa, se basa más en imponer las tareas que negociarlas con los trabajadores.
0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente



Relación entre la percepción del Apoyo Social y las conductas de mobbing.

22. Cuando hacemos bien las tareas, los trabajadores no recibimos valoraciones positivas por parte de la empresa.

0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente

23. Denunciar un comportamiento injusto o abusivo en mi empresa es exponerse a duras represalias.

0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente

24. Tengo acceso a información sobre el acoso psicológico (derechos, leyes, etc.).

0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente

25. Sufro algún problema psicológico que atribuyo al acoso psicológico.

0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente

26. Creo que tendría que dejar mi puesto de trabajo debido al acoso psicológico.

0- Nunca 1- Poco frecuente 2- Frecuentemente 3- Muy frecuente

¡Muchas gracias por su colaboración!



Nombre del centro escolar.

Nombre del director (a) del centro escolar.

Estimado Sr (a).

A través de la presente nos dirigimos a usted para solicitar su autorización, a fin de realizar una encuesta que es parte de nuestra tesis investigativa de la carrera de Psicología de la Facultad de Ciencias Médicas de la UNAN – León, cuyo tema es: Relación entre la percepción del Apoyo Social y las conductas de Mobbing en maestros de educación primaria y secundaria de los colegios públicos: Hermanos de Salzburgo, Mariano Barreto, Zela Sediles, y el Instituto Nacional de Occidente (INO) de la ciudad de León en el período agosto a octubre del 2010.

El objetivo principal de esta investigación es Determinar la Relación entre la percepción del Apoyo Social y las conductas de Mobbing en maestros de educación primaria y secundaria de los colegios públicos: Hermanos de Salzburgo, Mariano Barreto, Zela Sediles, y el Instituto Nacional de Occidente (INO) de la ciudad de León en el período agosto a octubre del 2010.

Consideramos que los resultados de este estudio serán de gran importancia para el bienestar de los maestros con lo que respecta a su clima laboral, ya que esto les será de gran ayuda en el proceso de mejorar continuamente las relaciones interpersonales entre los maestros de dicho centro educacional.

Este estudio es exclusivamente de carácter académico, con garantía de que toda la información será tratada de manera ética y confidencial.

Agradeciendo de antemano su amable atención y esperando tome en cuenta nuestra solicitud, le deseamos éxito en sus funciones.

Bra. Arelys del Socorro Leiva García

Bra. Julia Rosa Cruz Mendoza

Msc. Jairo Rodríguez.
Director de la carrera de psicología.

Msc. Olga Kulakova.
Tutora



Tabla 1. Datos socios demográficos.

| Variabes | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| Edad | | |
| Edad Minina | | 24 años |
| Edad Máxima | | 58 años |
| Edad Promedio | | 40 años |
| 24 a 30 años | 30 | 20.0 |
| 31 a 40 años | 50 | 33.3 |
| 41 a 58 años | 70 | 46.7 |
| Procedencia | | |
| Rural | 10 | 6.7 |
| Urbana | 140 | 93.3 |
| Sexo | | |
| Femenino | 95 | 63.3 |
| Masculino | 55 | 36.7 |
| Estado Civil | | |
| Casados | 79 | 52.7 |
| Soltero | 37 | 24.7 |
| Unión libre | 28 | 18.7 |
| Viudo | 6 | 4.0 |

Fuente: Aplicación de test.



Grafico 1.

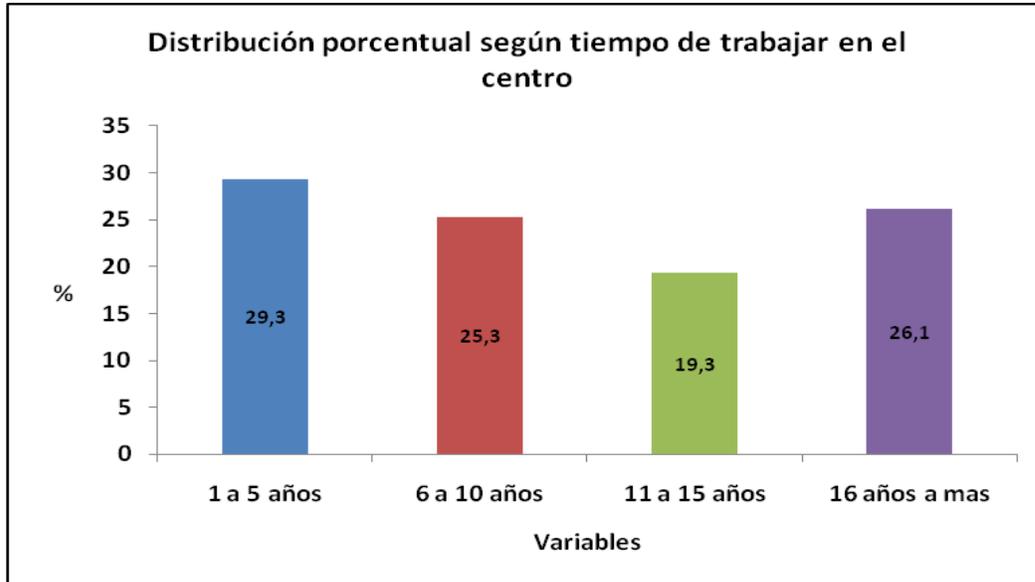


Grafico 2

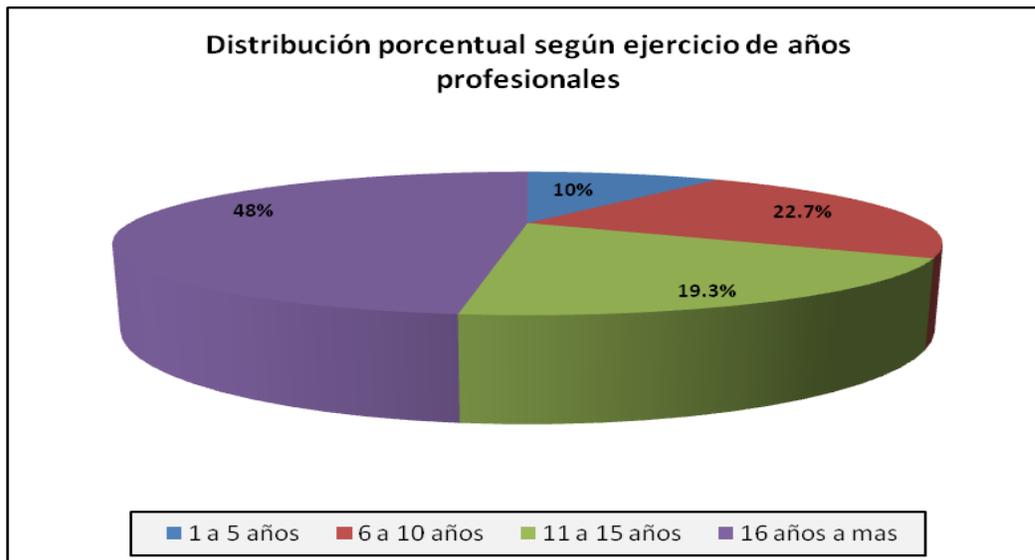




Tabla 2. Distribución porcentual en relación al apoyo social, n=150

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|-------------|
| Bajo apoyo social | 26 | 17,3 |
| Normal apoyo social | 124 | 82,7 |
| Total | 150 | 100,0 |

Fuente: Test apoyo social

Tabla 3. Distribución porcentual de la conducta Mobbing, n=150

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|-------------|
| Sin conducta Mobbing | 42 | 28,0 |
| Con conducta Mobbing | 108 | 72,0 |
| Total | 150 | 100,0 |

Fuente: Test Mobbing

Tabla 4. Relación entre conducta Mobbing y apoyo social, n=150

| Mobbing | Apoyo social | | Total |
|----------------------|-------------------|---------------------|------------|
| | Bajo apoyo social | Normal apoyo social | Total |
| Sin conducta Mobbing | 13(8,7) | 29(19,3) | 42(28,0) |
| Con conducta Mobbing | 13(8,7) | 95(63,3) | 108(72,0) |
| Total | 26(17,3) | 124(82,7) | 150(100,0) |

Fuente: Test Mobbing, apoyo social. P=0,006



Tabla 5. Relación entre conducta Mobbing y la procedencia, sexo y edad en maestros, n=150

| Variable | Mobbing | | | Ch2 | |
|-------------|----------------------|----------------------|------------------|-----------|---------|
| | Sin conducta Mobbing | Con conducta Mobbing | Total | | |
| Procedencia | Rural | 5(3,3) | 5(3,3) | 10(6,7) | P=0,109 |
| | Urbana | 37(24,7) | 103(68,7) | 140(93,3) | |
| | Total | 42(28,0) | 108(72,0) | 150(100) | |
| Sexo | Femenino | 30(20,0) | 65(43,4) | 95(63,3) | P=0,199 |
| | Masculino | 12(8,0) | 43(28,7) | 55(36,7) | |
| | Total | 42(28,0) | 108(72,0) | 150(100) | |
| Edad | 24 a 30 años | 10(6,7) | 20(13,3) | 30(20,0) | P=0,660 |
| | 31 a 40 años | 12(8,0) | 38(25,3) | 50(33,3) | |
| | 41 a 58 años | 20(13,3) | 50(33,3) | 70(46,7) | |
| | Total | 42(28,0) | 108(72,0) | 150(100) | |

Fuente: Test Mobbing



Tabla 6. Relación entre Apoyo social y la procedencia, sexo y edad en maestros, n=150

| Variable | Apoyo Social | | | Ch2 | |
|-------------|-------------------|---------------------|-----------------|------------|---------|
| | Bajo apoyo social | Normal apoyo social | Total | | |
| Procedencia | Rural | 4(2,7) | 6(4,0) | 10(6,7) | P=0,05 |
| | Urbana | 22(14,7) | 118(78,7) | 140(93,3) | |
| | Total | 26(17,3) | 124(82,7) | 150(100,0) | |
| Sexo | Femenino | 17(11,3) | 78(52,0) | 95(63,3) | P=0,811 |
| | Masculino | 9(6,0) | 46(30,7) | 55(36,7) | |
| | Total | 26(17,3) | 124(82,7) | 150(100,0) | |
| Edad | 24 a 30 años | 5(3,3) | 25(16,7) | 30(20,0) | P=0,929 |
| | 31 a 40 años | 8(5,3) | 42(28,0) | 50(33,3) | |
| | 41 a 58 años | 13(8,7) | 57(38,0) | 70(46,7) | |
| | Total | 26(17,3) | 124(82,7) | 150(100,0) | |

Fuente: Test Apoyo social