



BURNOUT Y MOBBING EN DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DEL
DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR, COLOMBIA

UNIVERSIDAD DEL MAGDAELNA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
SANTA MARTA, JUNIO DE 2010



BURNOUT Y MOBBING EN DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DEL
DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR, COLOMBIA

Proyecto de Grado presentado como requisito para optar al título de Psicóloga.

TATIANA SARAY BARRIOS PONCE

PS. F. ROBERT FERREL ORTEGA, M.A.

Director

UNIVERSIDAD DEL MAGDAELNA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
SANTA MARTA, MAYO DE 2010

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. RESUMEN.....	4
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
3. JUSTIFICACIÓN.....	9
4. OBJETIVOS.....	12
5. MARCO TEÓRICO.....	13
5.1. EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT).....	13
5.2 EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING).....	23
5.3 MARCO LEGAL	30
6. METODOLOGÍA.....	32
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
6.2 CONTROL DE VARIABLES	32
6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
6.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	38
6.5 PROCEDIMIENTO.....	40
6.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	41
7. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	42
8. RESULTADOS.....	44
9. DISCUSIÓN.....	73
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
11. ANEXOS.....	81

1. RESUMEN

La investigación sobre la salud laboral esta en auge debido a que es uno de los espacios importantes que más comparte el ser humano y que puede llevarlo a la salud o a la enfermedad. El mobbing y el burnout son unos de los riesgos psicosociales que pueden afectar la salud y calidad de vida de los trabajadores, particularmente a los docentes universitarios.. Por ello, esta investigación exploratoria, dentro del área clínico – laboral, tiene como objetivo de identificar y describir el grado de presencia del síndrome de desgaste profesional (burnout) y de acoso psicológico en el trabajo (mobbing), en un grupo de Docentes de una Universidad Pública del Distrito de Cartagena, Departamento de Bolívar, Colombia. A los participantes se les aplicó el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1997) y la Escala CISNEROS para evaluar el Mobbing (Piñuel, I., 2004). Los datos se procesaron mediante el software SPSS 17.0v., y se aplicó el análisis de varianza ANOVA para evaluar el nivel de significación de los resultados. En general, los datos encontrados no fueron significativos para establecer la presencia del síndrome de burnout ni del mobbing en esta población. Sin embargo, se halló que la dimensión *agotamiento emocional* presenta una prevalencia del 11.4% (1.3% presentan nivel alto y el 10.1% presentan nivel moderado) en los docentes universitarios participantes, mientras que el 69% de los docentes presentaron un nivel bajo. En cuanto a la variable *despersonalización* se encontró una prevalencia del 5.1% (5.1% de nivel moderado, sin presencia de niveles altos); mientras que, el 93.7% presentan niveles bajos. Y, en cuanto a *realización personal*, sólo se halló una prevalencia del 2.6% de falta de realización personal en esta población, ya que el 96.2% presentaron niveles altos. Respecto al mobbing, se encontraron muy bajos puntajes, lo que indica que esta variable es casi inexistente en la población participante,

hallándose una media de 4.1 puntos sobre una media general de 129 puntos del total (considerando el puntaje total de 258 puntos de la Prueba aplicada). Estos resultados difieren de otros estudios, pero muestra una tendencia similar aunque con niveles más bajos. Los autores sugieren realizar otros estudios y actividades de bienestar laboral con los docentes para evitar incremento de los niveles encontrados.

Palabras clave: mobbing, burnout, riesgos psicosociales, bienestar laboral.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hace más de dos décadas se iniciaron los estudios sobre el *Síndrome de Burnout*, conocido también como el *Síndrome de desgaste profesional*, el cual se puede definir como un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones de trabajo o sobrecarga profesional (Freudenberger, 1974, citado en Ortega y López, 2004). Los estudios se han dirigido especialmente a poblaciones de profesionales de servicios y ayuda social como médicos, enfermeras, trabajadores sociales, y docentes, pero en los últimos años estos se han extendido a otras poblaciones de trabajadores, incluso amas de casa, vendedores u otros sectores similares. (Quiceno y Vinaccia, 2007). Quien padece este Síndrome, además de encontrarse cansado, desilusionado, malhumorado y hasta agresivo, se convierte de forma progresiva en mal trabajador. Entre algunas investigaciones podemos nombrar a Topa y Morales, 2007; Chacón, Grau, Massip, Infante y Adabal, 2006; las cuales han evidenciado la presencia de Burnout en diferentes contextos.

De acuerdo a los estudios mencionados, se ha estructurado el síndrome de Burnout como variable psicosocial de estudio, caracterizando su presencia en diferentes profesiones. Respecto a la Docencia, se pueden nombrar una serie de investigaciones a nivel mundial

que han permitido estructurar los factores causales de este Síndrome entre los Profesores. Se destacan los hallazgos de niveles altos de burnout entre los profesores europeos, tal como lo señala el estudio de Guerrero (2003) en España, el cual realizó un análisis pormenorizado de los grados de Burnout y afrontamiento del estrés docente en el profesorado universitario, donde los resultados indicaron la presencia de Burnout en un alto grado, destacando el agotamiento emocional, la despersonalización y logros personales, como características principales de este Síndrome.

Igualmente, en Madrid (España), Moreno y cols. (2000), en su investigación sobre el *Burnout del docente, sentido de la coherencia y salud percibida*, realizaron una revisión del proceso de Burnout, analizando la incidencia de los factores organizacionales, así como su asociación con la salud percibida, prestándole una gran atención a la variable de personalidad denominada sentido de pertenencia.

En Venezuela, Moriana y Herruzo (2004), estudiaron la relación que existe entre el estrés y el Burnout entre los profesores, en el que se determinaron diferentes modelos teóricos que intentan explicar este fenómeno y estructurar las variables que intervienen en el desarrollo de este síndrome en los docentes de la Universidad de Caracas. Dentro de los modelos más importantes encontramos el de Byne, Rudow y Dorman (citado en Pando, Castañeda, Gregorio, Águila, Ocampo y Navarrete, 2006).

En Venezuela, otro estudio relacionó el Síndrome de Burnout con la profesión del Docente; el cual fue realizado por Vilorio y Paredes (2002), quienes se centraron en el estudio del síndrome de Burnout o desgaste profesional en los Profesores de la Universidad de los Andes. Dicha Investigación logró determinar un nivel medio de burnout,

caracterizado por un grado medio de despersonalización, agotamiento emocional y de autoestima profesional.

Según la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad de Cartagena (Bolívar), a Junio de 2010, existen 1,279 Docentes de Planta, de los cuales se tomará en este estudio sólo una muestra representada por los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, la mayoría de los cuales se desempeñan hace más de cinco años como docentes universitarios de esa Institución y no han sido evaluados para conocer su nivel de estrés ocupacional, particularmente sobre la presencia de burnout. Estos docentes, dependiendo de su tipo de vinculación y asignación de cátedras, realizan labores de docencia, investigación y extensión, algunos en diferentes Programas Académicos, pertenecen a de investigación y muchas veces su labor no es reconocida por la autoridad académica inmediata, las condiciones ambientales y las relaciones interpersonales se ven afectadas, pero son evaluados semestral o anualmente, lo que podría generar grupos una situación de burnout no conocida.

A lo anterior, se suma el casi nulo número de investigaciones sobre burnout y mobbing realizadas con este sector en la región y el país, entre los que se destaca el reportado por Ferrel, Pedraza y Rubio (2010), quienes encontraron niveles medios de burnout entre los docentes de la Universidad Pública del Departamento del Magdalena, Colombia. Tampoco se conocen estudios sobre mobbing o acoso psicológico en el trabajo en esta población. Es posible que existan algunos niveles de mobbing en esta población dado el carácter público de la Institución, a partir de lo cual los docentes asumen distintas posturas frente a las políticas universitarias implementadas y a las políticas públicas gubernamentales que generalmente inducen a discrepancias y grupos que se enfrentan

ideológicamente entre sí y que pueden llevar a pugnas de poder internos que conduzcan a diferentes niveles de acoso psicológico en el trabajo o mobbing. En consecuencia, desde esta perspectiva, es posible que el mobbing o acoso laboral sea uno de los factores que se presenta junto o asociado a diferentes niveles de burnout entre los docentes de Universidades Públicas.

En Colombia, se realizó una revisión narrativa del acoso psicológico en el trabajo, encontrando como resultados que el acoso psicológico en el trabajo se define como un comportamiento irracional repetido con respecto a una persona o grupo de personas; crece y se desarrolla en el entorno laboral, afectando la salud psicológica, física y social de quien lo padece, de su familia y de quien lo ejecuta, así como el funcionamiento de las empresas. El estudio señala además, que en Colombia la prevalencia del acoso psicológico se ha reportado en un 19,8%; de agresión verbal en 12,8%; el jefe es el agresor más frecuente, con el 40%. Afirma que el mobbing es un fenómeno reciente aunque no novedoso, cuya tendencia mundial es creciente; encontrándose en Colombia proporciones superiores en relación a otros países y no existe legislación que lo controle. Concluye que el acoso psicológico en el trabajo es un riesgo laboral que debe prevenirse desde la salud pública para mitigar los daños causados a trabajadores, familia, empresa y sociedad. (Cardona, D.; Ballesteros, M. (2005).

De otra parte se ha encontrado que las conductas características de mobbing afectan el bienestar laboral y la salud física y psicológica de quien los padece, siendo estos fácilmente predecibles, entre otros: depresión, ansiedad, estrés postraumático, «burnout» y abandono profesional (Piñuel, 2003).

Por todo lo anterior, se planteó la siguiente pregunta que orientó el proceso investigativo: ¿Cuál es el grado de presencia del Síndrome de Burnout y Mobbing entre los Docentes de la Universidad Pública del Distrito de Cartagena de Indias (Departamento de Bolívar), Colombia?

2. JUSTIFICACIÓN

En el mundo capitalista contemporáneo, el trabajo asalariado es uno de los factores que produce más estrés, cuando éste se vuelve una prioridad, el ser humano ya no trabaja para vivir sino vive para trabajar. El individuo deja a un lado sus relaciones sociales, familiares y su crecimiento personal, se encierra en un mundo donde el trabajo lo es todo y no existe cabida para nada más. Cuando esto sucede, las personas no controlan su parte emocional y se puede producir somatización de síntomas o en el peor de los casos el Síndrome de Burnout.

En la actualidad existen muchas situaciones que obligan al individuo a estar a la vanguardia; la tecnología, los medios, los compromisos personales e incluso las cargas laborales ocasionan estrés. El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona, se da un estado de estrés cuando una serie de demandas inusuales o excesivas amenazan el bienestar o integridad de una persona. En el intento de dominar la situación se corre el peligro de que los recursos de afrontamiento se vean superados, llevando a una perturbación en el funcionamiento, dolor, enfermedad o incluso, muerte; el resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla de una manera no adecuada.

El síndrome de burnout, según Freudenberger (citado en Cisneros, 2001), es una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada, que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador. En este sentido, el Burnout se define como una respuesta de estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

De acuerdo con lo anterior, a pesar de la importancia del tema, en la región de la Costa Atlántica Colombiana existen escasas investigaciones o estudios previos sobre el Síndrome de Burnout, mobbing o factores relacionados en los docentes universitarios. Por ello, la presente investigación se formuló con el fin de investigar la presencia y prevalencia del Síndrome de Burnout y de mobbing en una de las primeras Facultades de Ciencias de la Salud de la región Caribe colombiana, perteneciente a la Universidad Pública de Cartagena, la cual aporta datos útiles para la comprensión de la labor diaria de este importante estamento de la comunidad universitaria y la sociedad en general.

Además de lo anterior, esta investigación se torna pertinente debido a que se encuentra enmarcada en la línea de investigación *comportamiento, hábitos y estilos de vida*, del Programa de Psicología de la Universidad del Magdalena, siendo de gran importancia, porque aporta ideas nuevas sobre estas dos variables psicosociales poco conocidas en la región caribe colombiana, quedando así como base para posteriores investigaciones. Asimismo, esta investigación aporta y se enmarca dentro de los estudios sobre burnout que viene realizando el Grupo de investigación “Estudios del suicidio, conducta de riesgo sexual y comportamiento organizacional, clasificado en Categoría B de COLCIENCIAS,

del Programa de Psicología de la Universidad del Magdalena, dirigido por el Dr. Robert Ferrel, quien es director también de este proyecto de investigación.

La investigación, así planteada, es viable porque existen los instrumentos de recolección de información necesarios para la ejecución, aplicación y evaluación de las variables de estudio, en la cual se utilizó el *Maslach Burnout Inventory (MBI), Forma Educativa*, para diagnóstico del Síndrome de Burnout (Maslach y Jackson, 1997), el cual contempla medidas antecedentes del Burnout relativas al contexto laboral y organizacional, así como elementos específicos del síndrome; este instrumento ha sido validado en la ciudad de Barranquilla específicamente en la Universidad Simón Bolívar por Caballero, C. (2006), y ha sido utilizado en innumerables investigaciones dentro del campo laboral y educativo. De igual manera, se aplicó la Escala Cisneros para la evaluación del mobbing (Piñuel, I., 2004), validada en población española y utilizada en diversas investigaciones. Igualmente, existe la disposición de las autoridades académicas de la Institución participante en apoyar este estudio, así como los docentes participantes.

Todo lo anterior justificó la realización de la presente investigación, especialmente para resaltar la importancia académica y laboral de la temática de estudio, en una población que exige las mejores condiciones laborales para desempeñarse con calidad y compromiso social: los docentes universitarios.

3. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Caracterizar el grado de presencia del síndrome de burnout y mobbing o acoso psicológico, entre los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, de una Universidad Pública del Distrito de Cartagena, Departamento de Bolívar, Colombia.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar la presencia del síndrome de burnout y factores asociados de género, tiempo y tipo de vinculación laboral, entre los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, de una Universidad Pública del Distrito de Cartagena, Departamento de Bolívar, Colombia.
- Describir la presencia de mobbing o acoso psicológico y factores asociados de género, tiempo y tipo de vinculación laboral, entre los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, de una Universidad Pública del Distrito de Cartagena, Departamento de Bolívar, Colombia.
- Comparar los niveles de burnout y mobbing entres los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, de una Universidad Pública del Distrito de Cartagena, Departamento de Bolívar, Colombia.

5. MARCO TEÓRICO

5.1. EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT).

Hace aproximadamente 25 años se viene hablando e investigando en el campo psicológico acerca de denominado Síndrome de Quemarse en el trabajo o burnout. En efecto, la primera definición clásica de burnout fue aportada por Maslach (1993, citado en Salanova y Llorrens, 2008), quien lo definió como “un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera. El agotamiento emocional, se refiere a los sentimientos de no poder dar más de sí a nivel emocional y a una disminución de los propios recursos emocionales. La despersonalización, se refiere a una respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas cínicas respecto a otras personas, que son normalmente los usuarios del servicio o del cuidado. La reducida realización personal, se refiere a la disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo” (p.20-21).

El "síndrome de burnout" o "síndrome del desgaste profesional" es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, que ha despertado mucha atención en las últimas dos décadas en el ámbito de la Psicología (Ramos, Valdez, y Catena, 2006).

Burnout, es un término anglosajón cuya traducción más próxima es “estar quemado”, desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo; y, aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre burnout, sí parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y

actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización. Sin embargo, hasta la fecha no se vislumbra una teoría sólida y estructurada que la explique, muy a pesar de que cada vez se conocen nuevas investigaciones en diferentes partes del mundo, las cuales suelen destacar áreas muy específicas como los factores organizacionales, predisposicionales, sociodemográficas, acontecimientos vitales y familiares estresantes, o sobre aspectos relacionados con la salud. (Guerrero, E., 1999).

Al respecto, Gil-Monte y Peiró (1997), señalaron que este síndrome puede estudiarse desde dos perspectivas: clínica y psicosocial. La perspectiva clínica asume el burnout como un estado (concepción estática) al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral; y, la perspectiva psicosocial, lo define como un proceso, con una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y del entorno laboral.

La *perspectiva clínica* ha sido defendida por Freudenberger (1974), quien empleó por primera vez el término burnout para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por personal sanitario como resultado de las condiciones de trabajo. Según él, esto es típico de las profesiones de servicios de ayuda y se caracteriza por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar intensamente, sin tomar en cuenta las necesidades propias. Esta perspectiva señala que el burnout aparece más frecuentemente en los profesionales más comprometidos, en los que trabajan más intensamente ante la presión y demandas de su trabajo, poniendo en segundo término sus intereses personales. Se trata de una relación inadecuada entre profesionales, excesivamente celosos en su trabajo y clientes excesivamente necesitados, una respuesta del profesional asistencial al realizar un sobreesfuerzo. (Guerrero, E., 1999). En su forma más extrema, el burnout representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con el ambiente resulta severamente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas.

Esta imagen del profesional como héroe trágico, víctima de su propio celo e idealismo, que paga un elevado precio por su alto rendimiento, fue la primera aproximación a este fenómeno, pero no se ajusta al modelo que actualmente se acepta (Manassero y col., 1994, citado en Guerrero, E., 1999).

A diferencia de la anterior, la *perspectiva psicosocial* acepta la definición de burnout elaborada por Maslach y Jackson (1986), quienes lo consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condicionantes y antecedentes. Al respecto, los estudios de Maslach y Jackson (1981, 1985 y 1986) defienden que el burnout es un síndrome tridimensional, que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones características. La primera es el Agotamiento emocional, definido como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder más de sí mismo a los demás. Despersonalización, es la segunda dimensión, la cual se define como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo, sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral. La tercera dimensión, es un sentimiento de bajo Logro o realización profesional y/o personal, el cual surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia sí mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y

profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo, y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia, aparecen: la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión, como síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

Si bien es cierto que muchos autores e investigadores actuales aceptan la perspectiva psicosocial, algunos discrepan de los supuestos planteados por Maslach y Jackson (1981), entre los que se encuentran Price y Murphy (1984), Farber (1985, 1991), Golembiewski y col. (1991), Leiter y Maslach (1988) y Gil-Monte y Peiró (1997).

Así, Golembiewski y col. (1983, 1986), aseguran que el burnout afecta a todo tipo de profesiones y no sólo a las organizaciones de ayuda como se creía, por lo que gran parte de sus investigaciones tienen como muestra a directivos, vendedores, etc. Por su parte, Gil-Monte y Peiró (1997), afirman que el burnout es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por una vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, la cual se da frecuentemente en las organizaciones de servicios, aunque no está restringida a ellas.

En lo que se encuentra más acuerdo es en las alteraciones físicas, comportamentales y emocionales de este síndrome, los cuales tienen su origen en factores individuales, laborales y sociales. Según varios autores (Maslach y Pines, 1977; Cherniss, 1980 y Maslach, 1982), estos síntomas se pueden agrupar en cuatro áreas sintomatológicas: 1)

Síntomas psicósomáticos, como dolores de cabeza, fatiga crónica, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares en la espalda y cuello, hipertensión y en las mujeres pérdidas de ciclos menstruales; 2) Síntomas conductuales, tales como absentismo laboral, conducta violenta, abuso de drogas, incapacidad de relajarse, etc.; 3) Síntomas emocionales, como el distanciamiento afectivo del profesional hacia las personas a las que atiende, la impaciencia, los deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad. También pueden presentarse dificultades para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, produciéndose así un descenso del rendimiento laboral, al mismo tiempo, le surgen dudas acerca de su propia competencia profesional, con el consiguiente descenso en su autoestima; y, 4) Síntomas defensivos, que tienden a la negación emocional de los síntomas anteriores, como mecanismo para poder aceptar sus sentimientos, mediante negación de las emociones, ironía, atención selectiva y el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas. También se pueden utilizar para defenderse la intelectualización o la atención parcial hacia lo que le resulta menos desagradable (Álvarez y Fernández, 1991 y PSISA, 1993).

Según (Guerrero, E., 1999), los defensores de la perspectiva psicosocial afirman que el síndrome hay que entenderlo como un proceso que se desarrolla secuencialmente, en lo referente a la aparición de sus rasgos y sus síntomas globales; en cambio, algunos autores van a discrepar en el síntoma que se presenta en primer lugar, la secuencia del proceso, el protagonismo que conceden a cada uno de sus síntomas globales, en la explicación de los mecanismos explicativos y en las estrategias que el individuo puede emplear para manejarlo. De ahí que hayan surgido varios modelos procesuales que traten de explicar el desarrollo de este proceso. Los modelos etiológicos explicativos del síndrome, siguiendo la revisión de Gil Monte y Peiró (1997), ha quedado estructurado en tres grandes teorías:

sociocognitiva, teoría del intercambio social y la teoría organizacional, que a su vez engloban los modelos de Spaniol y Caputo (1979); Harrison (1980; 1983); Cherniss (1980); Edelwich y Brodsky (1980); Goelmbiewski, Munzenrider y Carter (1983); Pines y Aronson (1988); Farber (1991); Starnam y Miller (1992); Cox, Kuk y Leiter (1993) y Winnubst (1993).

El estudio del burnout a nivel científico ha permitido el desarrollo del concepto hasta nuestros días, en que se han encontrado una serie de consecuencias tanto a nivel individual (agotamiento, fatiga crónica, cansancio, distancia mental, ansiedad, depresión, quejas psicosomáticas, incremento del uso de sustancias tóxicas, generalización o ‘desbordamiento’ a la vida privada, dudas respecto a la propia capacidad para desempeñar el trabajo), a nivel de trabajo (insatisfacción laboral, falta de compromiso organizacional e intención de abandonar la organización), como a nivel organizacional (incremento de la tasa de absentismo y bajas laborales, disminución del desempeño del trabajo y falta de calidad del servicio). (Schaufeli y Buunk, 2002).

Cabe aclarar que el síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores) (Cisneros, 2001).

Viloria y Paredes (2002), describen un perfil de las personas con riesgo a desarrollar el síndrome de Burnout, el cual se caracteriza por pensamientos idealistas, optimistas e ingenuos. También, afirma que estos sujetos se entregan demasiado al trabajo para conseguir buena opinión de sí mismos y para lograr el bien común; pero a pesar de este esfuerzo y compromiso los profesionales fracasan en hacer una diferencia en la vida de los

usuarios. El sentido de la existencia personal está puesto en el ámbito laboral, lo cual genera excesiva implicación en el trabajo y, generalmente, termina en la deserción.

Desde una postura individualista, el burnout sería producto de un fallo del sujeto (tienen personalidad débil, baja tolerancia al estrés, etc.), ya que se asume el estrés como un componente interno; mientras que, las posturas ambientalistas dan una definición más sistémica, permitiendo la utilización de estrategias para intentar el cambio o eliminación de factores predisponentes. Dicha postura considera al estrés como algo externo al sujeto y enfoca al burnout como respuesta a la interacción entre el individuo y el entorno laboral. (Moreno, Arcenillas, Morante y Garrosa, 2005)

La literatura existente acerca de la problemática de los docentes, el desgaste profesional que ocasiona la docencia y su incidencia, son variados y se han realizado principalmente desde un enfoque interdisciplinario (educación, sociología, psicología) en Europa, con algunos estudios importantes pero incipientes en América Latina. Con base en ellos, se ha estudiado este síndrome relacionándolo con otras variables asociadas como el afrontamiento del estrés, estilo de vida, ansiedad, depresión, engagement, entre otros, y a partir de allí se esbozan modelos etiológicos que lo explican.

En cuanto a la incidencia del síndrome en la profesión docente, que incluye el análisis de variables influyentes (sociodemográficas, laborales y motivacionales), se puede establecer una clasificación tipológica de profesores “quemados”, el papel de la Institución universitaria, el profesorado universitario y sus funciones, la polémica sobre la dualidad docencia e investigación, el factor humano en la realización personal y profesional, y por último, los centros y departamentos como unidades de estudio y reflexión (Guerrero, 1998).

En una investigación realizada con una muestra de 192 Docentes de la Universidad de los Andes (Venezuela), se hallaron niveles medios de burnout entre esta población, caracterizado por niveles medios de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. También encontraron variables sociológicas y profesionales relacionadas con estas escalas, tales como la edad, sexo y categoría en el escalafón docente. Otras variables como estado civil, tener o no hijos, cónyuge con o sin trabajo, años de docencia y grado académico alcanzado, no se relacionan con el grado de burnout. (Viloria y Paredes, 2002).

Por otra parte, en una importante investigación pionera realizada en Colombia, Ferrel, Pedraza y Rubio (2010), estudiaron la presencia del síndrome del quemado (burnout) en una muestra representativa de 225 docentes (de tiempo completo, tiempo parcial y contratado por horas) de una Universidad Pública del Departamento del Magdalena (Colombia), teniendo en cuenta su edad, tiempo y tipo de vinculación laboral con la entidad, todos con experiencia docente mayor de cinco años. Hallaron el predominio de una puntuación baja en las tres dimensiones del Inventario (desgaste emocional, despersonalización y falta de realización personal) en los tres tipos de docentes; por lo que se estableció la ausencia del Síndrome en esta población. Sin embargo, se hallaron diferencias significativas según análisis de varianza ANOVA ($P < 0,05$) en cuanto a tipo de vinculación docente y las variables evaluadas por el Inventario MBI. Al comparar los Grupos, los docentes contratados por horas obtuvieron las puntuaciones más altas en las tres dimensiones, pero no se encontraron diferencias entre los docentes de tiempo completo y los de tiempo parcial. Los autores concluyeron que, aunque no se evidencia la presencia del síndrome del quemado en general, hay una tendencia a presentarla, especialmente, en el

grupo de profesores contratados por horas, posiblemente debido a su gran carga horaria y falta de estabilidad laboral, entre otros, lo que confirma resultados de otros estudios relacionados. Los autores recomiendan una asignación racional de las labores docentes, inclusión en el diseño de políticas universitarias y actividades alternas de bienestar y ocio que mejoren su calidad de vida laboral. Igualmente, los investigadores llaman la atención de que si se suman los porcentajes de “alto” y “moderado” obtenidos en las dos primeras dimensiones evaluadas (desgaste emocional despersonalización), en los tres tipos de vinculación docente, se hallará un porcentaje significativo mayor del 20%, es decir, la cuarta parte de la población, con presencia significativa de estas dos dimensiones. Si además, se considera el alto porcentaje de docentes con baja realización personal encontrado, se estaría frente a un proceso de configuración de una fuerte presencia del síndrome de burnout en esta población. Esto es así, tanto para los docentes de planta como para los catedráticos, para los docentes recién vinculados como para los más antiguos, para los docentes más jóvenes como para los añosos. Esto indica, indudablemente, que existen factores de riesgos personales y organizacionales para la presencia del Síndrome de Burnout entre los docentes de la Universidad participante que deben tenerse muy en cuenta para buscar su prevención. Igualmente, sugieren la realización de otros estudios de corte transversal y/o longitudinal que incluyan otras variables relacionadas y relevantes como la depresión, el consumo de sustancias psicoactivas, la satisfacción marital y el engagement, los cuales pueden lograr explicaciones más consistentes para conocer y prevenir el síndrome de burnout en los docentes universitarios

Cabe destacar que la profesión de docente es una de las más propensas a presentar el síndrome de burnout, lo que se puede ver reflejado en el tiempo que se le dedica a esta profesión, ya que no todo su trabajo es realizado dentro de la Institución y en el horario de clases. Por el contrario, la jornada laboral del docente continúa en su casa a diferencia de otros profesionales o empleados asalariados; estas horas de trabajo no son reclamadas como “extras”, porque han sido desempeñadas en el ámbito doméstico. Como consecuencia, surge la pregunta para el docente de ¿cómo afrontar las dificultades personales con el tiempo de trabajo? y como resultado de esto se puede presentar una forma no adecuada de manejar la situación lo que contribuiría al desarrollo del burnout. Pero, la docencia tiene otros riesgos, ligados al trabajo en ambientes insalubres. La hipoacusia, es una de las enfermedades más frecuentes entre los docentes, los cuales en su mayoría no se dan cuenta inmediatamente de la disminución de su sentido auditivo. Las afecciones de la voz, son otros problemas que aparecen en esta profesión vinculadas al trabajo, todos estos aspectos contribuyen al desarrollo de Burnout (Marrau, 2004, citado en Ferrel, Pedraza y Rubio, 2010).

Así mismo, el deterioro emocional del docente puede ser grave cuando este tiene sobre carga física y psíquica a causa de muchas horas de trabajo, dedicación y presiones en la institución en la que labora (Ayuso, 2000).

Desde esta investigación se tuvo en consideración el enfoque psicosocial, que destaca la postura tridimensional del síndrome de Burnout, donde se identifican *el desgaste Emocional, la Despersonalización y el Falta de Realización Personal* (Maslach y Jackson citado en Marrau, 2004).

5.2 EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING).

Se considera al psicólogo sueco Heinz Leymann, el primer investigador que sistematizó y difundió ampliamente (1986, 1990, 1993, 1996a) el fenómeno conocido por mobbing y sus consecuencias, aunque ya había sido definido con anterioridad por Lorenz (1991) en etología y por Heinemann (1972) en el ámbito educativo. Al libro editado por Leyman (1993) en alemán, le siguieron otras obras de en francés (Hirigoyen, 1994), inglés (Davenport, Schwartz y Elliot, 1999) y español (Piñuel, 2001, 2003). (citados en Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Moreno, Y., y Garrosa, E., 2006).

A Leymann (1992), se le debe también el primer Cuestionario diseñado para evaluar el Mobbing, el LIPT (Leyman Inventory of Psychological Terrorization). El LIPT (adaptado al castellano por González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003), es un cuestionario que describe 45 conductas de acoso psicológico, debiendo señalar la persona evaluada si las ha sufrido o no. En el año 2000, el profesor Iñaki Piñuel, con el objetivo de evaluar no sólo el mobbing en el entorno laboral de las organizaciones, sino también sus consecuencias, elaboró el barómetro CISNEROS®, primera herramienta que se utilizó para medir la incidencia del fenómeno del acoso psicológico en España. Este Cuestionario consta de una escala específicamente diseñada para evaluar las conductas de acoso psicológico. Dicha escala, denominada escala Cisneros, siguiendo las mismas pautas que el LIPT, objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectado por cada una de las conductas de acoso. El barómetro CISNEROS® se aplicó por primera vez en el año 2001 a trabajadores en activo de todos los sectores de actividad de la Comunidad de Madrid en el entorno de Alcalá de Henares y Guadalajara. Fue la primera investigación monográfica con

una muestra amplia realizada en España con casi 1.000 encuestas válidas. (Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Moreno, Y., y Garrosa, E., 2006).

Desde los inicios de la investigación sobre el acoso psicológico en el trabajo se ha generado un intenso debate sobre sus posibles causas, en especial desde dos aproximaciones teóricas que pueden resumirse en dos modelos complementarios: la hipótesis organizacional y la de personalidad (Einarsen, 2000).

Los supuestos de la primera perspectiva de análisis del acoso laboral conciben los factores organizacionales y las deficiencias en el entorno laboral como las principales variables explicativas del mobbing (Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Leymann, 1996; Zapf, Knorz y Kulla, 1996). Esta aproximación cuenta con un amplio apoyo, ya que se dispone de un importante volumen de datos referentes a factores organizacionales y psicosociales implicados en el proceso del acoso psicológico (para una revisión, véase Hoel y Salin, 2003). Desde esta perspectiva, Einarsen et al. (1994) encontraron que el conflicto de rol, el liderazgo autoritario y la falta de control o de autonomía sobre el propio trabajo se asociaban significativamente con el acoso. Por su parte Vartia (1996), en un estudio en trabajadores finlandeses, encontró que las víctimas de acoso describían su ambiente laboral como estresante y con una alta sobrecarga de trabajo. Del mismo modo, Agervold y Mikkelsen (2004) observaron claras diferencias entre departamentos, en función del número de personas acosadas, en las demandas laborales y los estilos directivos. Otro tipo de factores organizacionales que pueden favorecer la aparición del acoso psicológico tiene que ver con la falta de información y procedimientos de intervención con los que cuenta la organización para actuar contra el mobbing (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa y Morante, 2005a; Salin, 2004). Esta perspectiva psicosocial fue defendida por Leymann,

(1996) quien consideraba que los factores de personalidad eran irrelevantes para el estudio del acoso psicológico.

Probablemente, Leymann trató de minimizar el papel que los factores personales pudieran tener en la aparición y desarrollo del mobbing, con la intención de defender a las víctimas. Sin embargo, los estudios del grupo de investigación de Bergen, entre otros, claramente muestran que los factores del entorno de trabajo tan sólo pueden explicar una parte del fenómeno (Einarsen y Skogstad, 1996). Desde esta perspectiva, el acoso psicológico no se entiende como un fenómeno estático, sino como un proceso escalar gradual en el que la persona objeto de acoso se enfrenta a agresiones que crecen en intensidad y frecuencia (Einarsen, 2000; Leymann, 1996), donde las estrategias de afrontamiento parecen ser decisivas. Por tanto, si se concibe el acoso como un proceso, el ambiente de trabajo y los factores individuales y de personalidad pueden estar jugando distintos roles en las diferentes etapas del mismo. El acoso psicológico ocurre en un sistema social interactivo, siendo un proceso claramente transaccional. Se ha comprobado que existen diferencias personales en la vivencia y afrontamiento del acoso psicológico de quienes lo sufren, así como en el desarrollo posterior de los problemas de salud asociados (Matthiesen y Einarsen, 2001; Zapf y Gross, 2001). Por ello, los últimos desarrollos teóricos enfatizan la necesidad de integrar las variables de personalidad en el estudio y análisis del proceso de acoso (Zapf y Einarsen, 2003), aunque siempre con la precaución de no culpar a la víctima. Así, el énfasis no está tanto en la causalidad como en la vulnerabilidad. (Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Moreno, Y., y Garrosa, E., 2006).

El mobbing causa enormes sufrimientos a las personas que lo padecen y merma la competitividad potencial de las organizaciones en las que se produce (Zapf y Einersen, 2001). Durante los últimos años se han dado varias definiciones de Mobbing. Entre las más relevantes figuran las siguientes: Encadenamiento sobre un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas, hacia una tercera: el objetivo. El mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles, que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos (Leymann, 1996a, p. 27).

En el ámbito laboral, el mobbing se define 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 a 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. El mobbing tiene como objetivo intimidar, opacar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o 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, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas (Piñuel, 2001a, p. 55).

Todo comportamiento abusivo (gesto, palabras, comportamientos, actitudes...) que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo (Hirigoyen, 2001, p. 13).

En todas estas definiciones destacan dos elementos característicos del Mobbing: la persistencia temporal de las conductas de acoso y su amplio abanico de posibilidades. Las estrategias utilizadas para someter a la víctima a acoso psicológico son muy variadas y la mayor parte de las veces se combinan unas con otras a modo de «tratamiento integral» (Piñuel, 2001a). Entre ellas se cuentan las siguientes:

- Gritar, chillar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir; y, tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar («hasta que se aburra y se vaya»).
- Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste («como si fuera invisible»).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Extender por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado, mediante la negativa a reconocer que un trabajo está bien hecho o la renuencia a evaluar periódicamente su trabajo.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.

- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc., caricaturizándolas o parodiándolas.
- Castigar duramente cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el desempeño del trabajo como una grave falta al deber de obediencia debida a la jerarquía.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.
- Invasión de la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones, etc., sustrayendo maliciosamente elementos clave para su trabajo.

El resultado que los comportamientos descritos tienen sobre el bienestar laboral y la salud física y psicológica de quien los padece son fácilmente predecibles; entre otros: depresión, ansiedad, estrés postraumático, «burnout» y abandono profesional (Piñuel, 2003)

En un importante estudio sobre el papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo (Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Moreno, Y., y Garrosa, E., 2006), realizado con el objetivo de analizar el papel moderador de determinadas variables personales en el proceso del acoso psicológico en el trabajo, se confirmó que la asertividad y la ansiedad social afectan al proceso del mobbing. Del primer estudio se desprende que la asertividad amortigua la relación existente entre la inequidad laboral y el acoso, lo que confirma la primera hipótesis. Estos resultados corroboran los hallazgos de investigaciones previas, que indican que algunas personas con menores habilidades sociales son más vulnerables a las situaciones de acoso (Matthiesen y Einarsen,

2001). En este sentido, explorar las variables de personalidad que determinan una respuesta diferencial ante el acoso ayuda a comprender mejor los factores que hacen que la gente resista ante condiciones de hostigamiento y a identificar las características personales de quienes no pueden afrontar con éxito esta situación. Sin embargo, el análisis del acoso psicológico desde modelos de personalidad no debe confundir la influencia con la responsabilidad o la culpa, ni con el supuesto de psicopatologías previas. Como señalan Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa y Morante (2005b), es necesario evitar ciertos sesgos que algunas aproximaciones excesivamente individualistas o clínicas pueden mantener al ignorar las influencias psicosociales.

Cardona, D.; Ballesteros, M. (2005), realizaron una revisión narrativa del acoso psicológico en el trabajo, con énfasis en la situación actual colombiana, encontrando como resultados que el acoso psicológico en el trabajo se ha definido como un comportamiento irracional repetido con respecto a una persona o grupo de personas; crece y se desarrolla en el entorno laboral, afectando la salud psicológica, física y social de quien lo padece, de su familia y de quien lo ejecuta, así como el funcionamiento de las empresas. Señalan que en Colombia, la prevalencia del acoso psicológico se ha reportado en un 19,8%; de agresión verbal en 12,8%; el jefe es el agresor más frecuente, con el 40%. Afirman que el evento estudiado es un fenómeno reciente aunque no novedoso, cuya tendencia mundial es creciente; en Colombia, los estudios realizados reportan proporciones superiores con relación a otros países y no existe legislación que lo controle. Concluyen que el acoso psicológico en el trabajo es un riesgo laboral que debe prevenirse desde la salud pública para mitigar los daños causados a trabajadores, familia, empresa y sociedad.

5.3 MARCO LEGAL

En Colombia, el acoso laboral esta regulado recientemente por la Ley 1010 de 2006 que sanciona el ACOSO LABORAL en todas sus formas.

El Artículo 25 de la Constitución Política Colombiana, establece que el trabajo es un derecho y una obligación social, cuyo ejercicio goza de especial protección del Estado en todas sus modalidades, lo cual significa que dicha garantía constitucional cubre todas las profesiones y oficios y a todos los empleados públicos y servidores privados en sus distintos niveles.

El Artículo 53 señala que la ley, los contratos y los convenios de trabajo no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores. Las anteriores garantías constitucionales son importantes en el desarrollo jurisprudencial, pues sobre ellas se han abordado los diversos pronunciamientos sobre el tema de acoso psicológico en el derecho laboral colombiano.

Según Cardona, D. y Ballesteros, M. (2005), la Constitución colombiana ordena la protección preferente de los derechos fundamentales cuando son violentados por alguna autoridad o persona. En el acoso psicológico, los derechos son vulnerados por los hostigadores y muchos casos no son sancionados por la autoridad judicial por no positivización o falta de tipificación de delito alguno. Actualmente, en Colombia se pueden proteger los derechos de un trabajador, cuando son violentados por un acosador, por medio de la acción de tutela contra particulares. La aplicación en el futuro de normas específicas traería consigo grandes ventajas con respecto a la aplicación de normas clásicas en el derecho laboral, además, trascendería el derecho, así como también se lograría un avance

en cuanto a promoción y prevención de la salud ocupacional y de los riesgos profesionales en Colombia.

Para comprender el acoso laboral, hay que entender el fenómeno de la violencia como un hecho que hace parte del repertorio de comportamiento del ser humano y cuyo intención y efecto potencial es infligir daño al otro, si a esto se le suma la necesidad de hacer parte de un colectivo, es inherente la interacción de imaginarios diferentes, abriéndose en consecuencia la entrada del conflicto, el cual desafortunadamente en buena parte de la población genera una reacción en cadena constituida por la frustración, la baja tolerancia y la respuesta hostil, aspecto claramente reflejado en nuestro país desde el mismo núcleo de la sociedad como es la familia, sumergida en una cultura machista, con altos niveles de pobreza y con desbalance negativo para el trabajador entre la oferta y la demanda de empleo. En consecuencia, se observa con frecuencia un entorno de violencia en la familia, la sociedad y el trabajo denominados: violencia intrafamiliar, violencia social y violencia en el trabajo.

Es precisamente la violencia en el trabajo una de las variables de estudio esta investigación, un tema que viene generando gran preocupación en el mundo teniendo en cuenta la necesidad de sociedades más abiertas y del intercambio de tecnología que exige la globalización actual, por lo que se evidencia cada vez más la tendencia mundial hacia un interés por el respeto de la dignidad humana.

El factor psicosocial con mayor prevalencia asociado al acoso laboral en los cuatro sectores es el denominado compensación (40%) referidos a compromisos laborales que proporcionen garantías contractuales y de reconocimiento económico, a menor compromiso de la relación laboral mayor importancia toman las metas a cumplir y por ende disminuye la oportunidad y preocupación por el bienestar del trabajador. Como determinante subjetivo

de la violencia en el trabajo el neuroticismo es de mayor prevalencia (12 a 18%) lo cual indica la tendencia a reaccionar con emociones intensas, y desproporcionadas frente a situaciones adversas, concomitantes con la teoría asociada al acoso de baja racionalización de los conflictos y de comunicación asertiva. (Durán, J. D., 2006).

6. METODOLOGIA

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Se trata de una investigación de tipo descriptiva y de corte transversal, que tuvo como finalidad identificar la presencia de las características con que se presentan ambas variables de estudio, el síndrome de burnout en sus tres dimensiones y el mobbing o acoso psicológico en el trabajo. El objetivo de este tipo de investigación no es indicar cómo se relacionan las variables medidas, sino describirlas. (Hernández, R; Fernández, C y Baptista, L, 2000). De acuerdo con ella, se recogió información en un momento único del tiempo acerca de las variables de estudio en los docentes de una Universidad Pública del Departamento de Bolívar, COLOMBIA, lo que permitió identificar el grado de Burnout y Mobbing que presentan estos docentes.

Esta investigación se inscribe en el paradigma cuantitativo, lo cual se evidencia en el tratamiento estadístico de los datos, la rigurosidad en la recolección y en el análisis de los mismos.

6.2 VARIABLES DE ESTUDIO

Las variables de estudio son: el síndrome de Burnout y el Mobbing, las cuales se operacionalizan en el siguiente Cuadro:

Tabla 1. Definición Operacional de Variables.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	MICROVARIABLES	OPERACIONALIZACIÓN	EVALUACIÓN
BURNOUT	El Burnout es un proceso transaccional estresante en el trabajo que, implicando una relación interpersonal, conduce al fracaso y al desgaste mental, emocional y física de los trabajadores (Fernández, Cornés y Codesido, 1999).	Desgaste Emocional: Cansancio físico y psicológico, que se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales y el sentimiento que embarga al docente, que nada puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento. • Fatiga. • Frustración. • Cansancio. 	MBI 9 ítems (c1,c2,c3,c4,c5,c6,c7,c8,c9)
		Despersonalización: Se conoce como actitudes inhumanas, aisladas, negativas, frías, cínicas y duras, que tiene el docente que presenta el Síndrome de Burnout frente a sus estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Insensibilidad. • Dureza Emocional • Despreocupación por los alumnos. • Comportamiento impersonal hacia los alumnos. 	5 ítems (d1,d2,d3,d4,d5)
		Realización personal: Percepción positiva del trabajo; haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de suficiencia personal y alta autoestima profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia Positiva hacia los alumnos. • Sensación de estar activo. • Realización con el trabajo docente. 	8 ítems (r1,r2,r3,r4,r5,r6,r7,r8)

MOBBING	<p>"Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo". (Heinz Leymann, 1990)</p>	<p>Mobbing ascendente. <i>Es el que ejercen uno o varios subordinados sobre aquella persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización. También puede darse cuando el trabajador es ascendido a un puesto de responsabilidad, en virtud del cual, se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros. Se puede desencadenar este fenómeno hacia aquellos jefes que se muestran arrogantes en el trato y muestran comportamientos autoritarios hacia sus inferiores.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mobbing ascendente. 	<p>ESCALA CISNEROS (Piñuel, I., 2004).</p>
		<p>Mobbing descendente. Suele ser la situación más habitual. La persona que ejerce el poder lo hace a través de desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos que pretende minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición en la jerarquía laboral o simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse de una persona forzando el abandono "voluntario" de ella, sin proceder a su despido legal, ya que sin motivo acarrearía un coste económico para la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mobbing descendente. 	

		<p>Mobbing Horizontal. Aquí, un grupo de trabajadores se constituye como un individuo y actúa como un bloque con el fin de conseguir un único objetivo. En este supuesto un trabajador/a se ve acosado/a por un compañero con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición "de facto" superior. El ataque se puede dar por problemas personales o bien, porque algunos de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mobbing Horizontal. 	
--	--	--	---	--

6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

	CAT.	18	
TOTAL			254

6.3.1 Población. La población con la que se desarrolló esta investigación son los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Cartagena (Departamento de Bolívar), COLOMBIA, teniendo en cuenta sus tres tipos de vinculación laboral: Tiempo Completo (de Planta), Medio Tiempo (de Planta) y Catedráticos (Contratista por horas). Esta población es la que se encuentra vinculada laboralmente hasta el periodo académico 2010-I, cuyas características se presentan en el siguiente Cuadro:

Tabla 2. Población Docente Unicartagena 2010-I

DOCENTES UNICARTAGENA	TIPO VINCULACIÓN		TOTAL
	Medicina	T.C.	
M.T.		82	
CAT.		26	
Odontología	T.C.	26	59
	M.T.	9	
	CAT.	24	
Enfermería	T.C.	17	40
	M.T.	5	

N = 254

Para operacionalizar la variable Docente, se tomaron en cuenta las siguientes

Tabla 3. Criterios de selección de la población

Edad	Mayor de edad; no se fija límite de edad cronológica de los participantes.
Antigüedad en la Docencia	Años de experiencia en la profesión docente.
Tipo de Vinculación	La vinculación que tiene como docente de la Universidad del Magdalena: Catedrático (Contratista por horas), Medio Tiempo y Tiempo Completo (nombramiento de Planta).

6.3.2 Muestra. Dada las características y la finitud de la población, la muestra se designó mediante el procedimiento de *muestreo por conveniencia* o muestreo no aleatorio intencional, estableciéndose un censo con toda la población como muestra, la cual fue suficientemente representativa de la población a estudiar. **n = 254**

Así, la muestra quedó constituida por 254 docentes, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

Tabla 4. Distribución de la Muestra

Docente	Población	Muestra
Catedrático	68	68
Medio Tiempo	96	96
Tiempo Completo	90	90
Total	254	254

6.4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El instrumento utilizado en esta investigación fue el *Maslach Burnout Inventory (MBI), forma Educativa*, para el diagnóstico del síndrome de Burnout (Maslach y Jackson, 1997). Este cuestionario consta de 22 ítems, con siete alternativas de respuesta, desde Nunca (0) a todos los días (6), que miden tres dimensiones del Síndrome de Burnout, que son: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla5. Ítems de la Subescalas del MBI

SUBESCALAS	ÍTEMS
Cansancio Emocional	9 ítems (c1,c2,c3,c4,c5,c6,c7,c8,c9)
Despersonalización	5 ítems(d1,d2,d3,d4,d5)
Realización Personal	8 ítems (r1,r2,r3,r4,r5,r6,r7,r8)

En las dos primeras Subescalas, a mayor puntuación el sujeto siente con más frecuencia cansancio emocional y actitudes de despersonalización. En la tercera, a mayor puntuación el sujeto se siente más realizado en su trabajo. (Ver Anexo 1). Este instrumento es pertinente para la presente investigación porque encierra las características que se desean medir y cada factor permite caracterizar a la población en general.

Para evaluar el Mobbing se empleó la *Escala Cisneros (Piñuel, I., 2004)*, que evalúa niveles de gravedad del Mobbing, es de carácter autoadministrado, compuesto por 43 ítems

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

Según Hidalgo y Piñuel (2004), el estudio de validez y fiabilidad del Cuestionario indica que la escala Cisneros tiene una elevada fiabilidad (.96), una estructura bidimensional que permite ordenar sus ítems a lo largo de dos dimensiones (Ámbito de la conducta de acoso y Tipo de conducta de acoso), y que presenta relaciones teóricamente esperables con escalas que miden Autoestima, Burnout, Depresión, Abandono profesional y Estrés postraumático. De acuerdo a estos autores, los resultados obtenidos en este estudio, muestran una buena capacidad para discriminar entre diversos grados de acoso y, por consiguiente, la utilidad de la escala como indicador de la gravedad e intensidad del daño infligido a la víctima, por lo que consideran que la escala Cisneros es un instrumento de evaluación fiable, con un adecuado muestreo de los contenidos, elevada consistencia interna y que muestra relaciones con variables de interés que se acomodan al patrón teórico esperable. De otro lado, la amplitud y diversidad de la muestra, inusual en la investigación española sobre mobbing, y la numerosa información que el uso extenso de este instrumento ha proporcionado (Piñuel, 2001b; Piñuel y Oñate, 2002), hacen de él una escala de referencia para evaluar el mobbing. Resulta especialmente relevante la elevada correlación que presenta en relación a las manifestaciones de daño más frecuentes en el mobbing, muy especialmente en lo que se refiere a los cuadros de estrés postraumático y depresión. Ello puede ser de especial utilidad para la valoración del daño que presentan aquellas víctimas en tratamiento psicoterapéutico

y también como herramienta diagnóstica de peritación en los casos judiciales cada vez más frecuentes en materia de mobbing.

Forma de Corrección de la escala Cisneros. La corrección de la escala Cisneros, en forma similar a la propuesta para el cuestionario LIPT-60 (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003), se puede realizar atendiendo a tres índices. El primero, el número total de estrategias de acoso (NEAP), es un simple recuento de las respuestas diferentes de cero, que nos informa del número total de estrategias de acoso sufridas. El segundo, el índice global de acoso psicológico (IGAP), igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida del número de ítems, es un índice global del grado de acoso sufrido. Este índice ofrece la misma información que obtendríamos de utilizar la puntuación total en el test (en una escala de 0 a 258 puntos), con la ventaja de que dicha información se expresa ahora en la misma escala en la que se responden los ítems (de 0 a 6). El tercero, el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP), es igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida entre el valor del índice NEAP. Este índice nos indica la intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas. El sentido de los dos últimos índices queda más claro cuando se consideran conjuntamente. El valor en IMAP es siempre mayor o igual que IGAP, ya que el primero divide el sumatorio de la puntuación en los ítems por el número de respuestas positivas, en tanto el segundo divide siempre por el nº total de ítems (43). De esta forma, diferencias muy grandes entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso pero que las que experimenta son muy intensas.

6.5. PROCEDIMIENTO.

La investigación se realizó cumpliendo las siguientes fases:

Fase I. Elaboración del Proyecto de investigación, realizada con base en una exhaustiva revisión bibliográfica del tema a nivel internacional, nacional, regional y local.

Fase II. Recolección de la información, la cual se desarrolló en las instalaciones de la Universidad de Cartagena, donde se aplicaron los Cuestionarios a los Docentes de la Institución, adscritos a la Facultad de Ciencias de la Salud, tomando los diferentes tipos de vinculación laboral, como Catedráticos, Medio Tiempo y Tiempo Completo. Junto con el Cuestionario se le presentó a cada docente la Carta de Consentimiento informado para su firma, en la cual se le informa acerca de la confidencialidad de la información y el uso exclusivamente para beneficios académicos.

Fase III. Procesamiento de la información, de los datos obtenidos mediante la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventor (MBI) forma educativa, y el Inventario de Mobbing, mediante la aplicación del programa estadístico SPSS 17.0 para Windows, con el cual se elaborarán las Tablas y Gráficas correspondientes.

Fase IV. Análisis e Interpretación de los datos, mediante el análisis de los resultados más relevantes, es decir, aquellos que respondan a los objetivos planteados en el Proyecto de investigación, para lo cual se tendrán en cuenta los porcentajes más significativos, aquellos que permitieran discriminar en mayor medida la presencia o ausencia del Burnout y Mobbing entre los Docentes, a partir de los cuales se confrontarán con la teoría para darle sentido, organización y valor a la información obtenida.

6.6. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

El procesamiento de la información se realizó en forma computarizada mediante la utilización del software estadístico SPSS, 17.0v., con base en la calificación manual previa

de los Cuestionarios. Luego de la digitación de los puntajes obtenidos por cada uno de los participantes y la elaboración de una base de datos, se realizó un análisis de varianza paramétrico, mediante un análisis de varianza (ANOVA) que va más allá de la simple presentación de datos, con el cual se buscó la asignación de un sentido no solo teórico sino práctico, así como encontrar la coherencia y representatividad necesaria, para que puedan ser considerados como significativos los resultados obtenidos en esta investigación. Mediante este procedimiento estadístico se buscará identificar las diferencias significativas entre el género, la antigüedad laboral y el tipo de vinculación de los docentes que participen en la investigación.

Finalmente, se realizó la discusión y conclusiones de la investigación, donde se estableció el estado en el que se encuentran las variables estudiadas: el Síndrome de Burnout y el Mobbing entre los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Cartagena.

6.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS.

El presente estudio no representa riesgos para la salud física o mental de los participantes; sin embargo, se ajustó a los requerimientos estipulados en la Ley 1090 de 2006 o “Ley del Psicólogo”, en especial al capítulo referente a los aspectos bioéticos de la investigación; y, en la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en Salud en Colombia.

La Ley 1090 del 2006, señala en el título II, artículo 2, párrafo 3, que los psicólogos estarán atentos para regirse por los estándares de la comunidad científica, lo cual significa que existen unos parámetros establecidos dentro del lugar donde se toma la muestra, que no

se puede pasar por alto; adicionalmente, en el parágrafo 5, señala que los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas participantes en el desarrollo de su trabajo, que prevalece prioritariamente como condición ética de la práctica profesional.

Así, durante el proceso investigativo se tomaron en cuenta las siguientes consideraciones:

Participación voluntaria: Cada docente que participó en el desarrollo de la investigación se le informó de las condiciones bajo las que participaría así como de los alcances e implicaciones del proyecto, quedando en la completa libertad de aceptar o rechazar su participación dentro de la misma, respetando sus valores y convicciones personales.

Beneficencia – No Maleficencia: la información suministrada por docentes no fue utilizada para fines distintos a los planteados dentro de la investigación. No se permitió el acceso de terceros a información que pudiera ser utilizada en contra de los participantes o de la institución en general. Bajo ninguna circunstancia se permitió que el proceso o los resultados obtenidos perjudicaran a los docentes, evitando la violación de cualquiera de los derechos fundamentales de los seres humanos, respetando a cada participante en su persona, bienes y honra.

Confidencialidad: La información a la que se tuvo acceso durante el transcurso del proceso fue tratada bajo un alto grado de confidencialidad, así mismo, bajo ninguna circunstancia fueron revelados los nombres de los participantes.

7. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados hallados en la investigación, con los cuales se busca dar respuesta a los objetivos planteados. Con el fin de contextualizar los resultados, se presentan en primer lugar los datos sociodemográficos de edad, género, estado civil, programa académico, tiempo y tipo de vinculación laboral de los docentes universitarios participantes. Seguidamente, se presentan los resultados sobre presencia de burnout hallados mediante el MBI-Forma Educativa; y, finalmente, se presentan los resultados sobre presencia de mobbing encontrados mediante la Escala CISNEROS.

7.1 Datos socio-demográficos de los docentes universitarios.

De acuerdo con la Figura 1, se observa que se trata de una población participante adulta con un promedio de edad de 45.5 años, cuyo rango mayoritario de edad es de 35 a 54 años, siendo el de mayor porcentaje el del grupo de 35 a 44 años de edad. Son poco significativos los docentes menores de 34 años, así como los docentes mayores de 55 años. (ver Tabla 1).

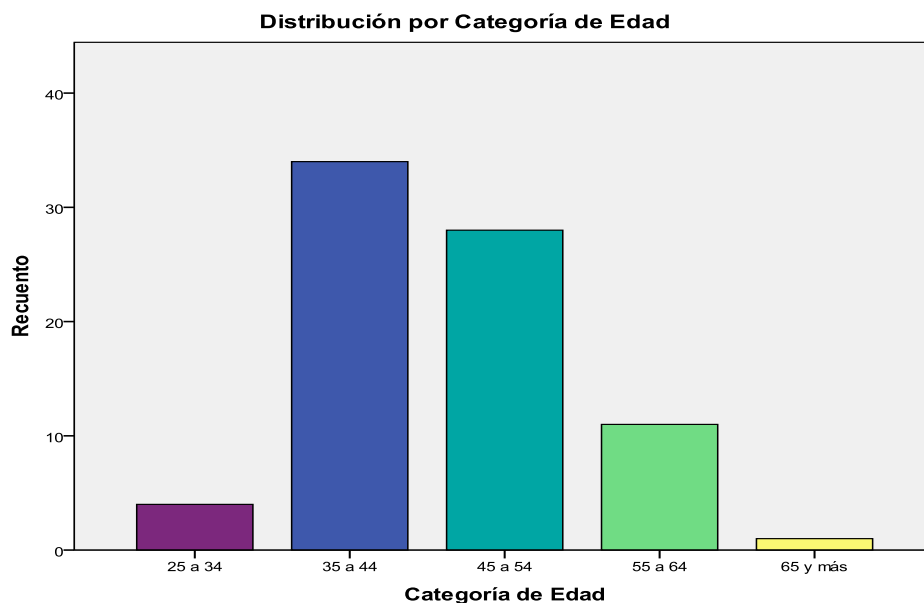


Figura 1. Edad de los docentes universitarios.**Tabla 1. Estadísticos descriptivos para Edad**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Edad	78	28,00	67,00	45,5897	7,85656	61,726
N válido (según lista)	78					

De acuerdo con la Tabla 2, en esta investigación participaron mayoritariamente hombres con el 70.9%; mientras que participaron sólo el 29.1% de docentes mujeres.

Tabla 2. Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	23	29,1	29,1	29,1
Masculino	56	70,9	70,9	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Del 100% de los docentes participantes, la mayoría presentaban como estado civil casado (75.9%) y el 15.5% solteros. Sólo un 7.6% manifestó tener como estado civil divorciado. (ver Tabla 3).

Tabla 3. Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1,3	1,3	1,3
Casado	60	75,9	75,9	77,2
Divorciad	6	7,6	7,6	84,8
Soltero	12	15,2	15,2	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Los Docentes universitarios participantes estaban adscritos a los distintos Programas de Ciencias de la Salud de la Universidad, encontrándose mayoritariamente en el Programa de Medicina (63.3%), Odontología (19.0%) y Enfermería (10,1%). (Ver Tabla 4).

Tabla 4. Programa Académico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Administración	2	2,5	2,5	2,5
CREAD	2	2,5	2,5	5,1
Enfermería	8	10,1	10,1	15,2
Inmunología	2	2,5	2,5	17,7
Medicina	50	63,3	63,3	81,0
Odontología	15	19,0	19,0	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Los Docentes participantes presentaron una vinculación laboral estable en la Planta de Personal, siendo de Tiempo Completo el 48.1% y de Medio Tiempo el 59.6%. (ver Tabla 5) La mayoría de ellos con menos de 10 años de servicio (31.6%), seguido de entre 11 y 20 años de servicios (27.8%) y entre 21 a 30 años de servicios como docentes en la Institución universitaria (27.8%). (Ver Tabla 6).

Tabla 5. Tipo de Vinculación laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1,3	1,3	1,3
Medio Tiempo	40	50,6	50,6	51,9
Tiempo Completo	38	48,1	48,1	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Tabla 6. Tiempo de Vinculación laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4	5,1	5,1	5,1
1 a 10	25	31,6	31,6	36,7
11 a 20	22	27,8	27,8	64,6
21 a 30	22	27,8	27,8	92,4
31 a 40	5	6,3	6,3	98,7
41 y más	1	1,3	1,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

7.2 Resultados generales de Burn out, por dimensiones:

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el MBI-Forma educativa en sus tres dimensiones. En la Tabla 7 se observan los resultados relacionados con la dimensión *cansancio o agotamiento emocional*, donde se observa que el 1.3% presenta un nivel alto y el 10.1% presenta un nivel moderado en esta dimensión, para una prevalencia del 11.4% de agotamiento emocional en los docentes universitarios participantes. Por el contrario, el 69% de los docentes presenta un nivel bajo en esta dimensión.

Tabla 7. Frecuencias y Porcentajes de las Categorías en la Variable Cansancio Emocional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1,3	1,3	1,3
Alto	1	1,3	1,3	2,5
Bajo	69	87,3	87,3	89,9
Moderado	8	10,1	10,1	100,0
Total	79	100,0	100,0	

En cuanto a la variable *despersonalización* se observa en la Tabla 8 que el 5.1% de los docentes presentan niveles moderados y no se observan niveles altos en esta dimensión; mientras que, el 93.7% presentan niveles bajos.

Tabla 8. Frecuencias y Porcentajes de las Categorías en la Variable Despersonalización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1,3	1,3	1,3
Bajo	74	93,7	93,7	94,9
Moderado	4	5,1	5,1	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Finalmente, en cuanto a la tercera dimensión del burnout, realización personal, en la Tabla 9 se observa que prevalecen altos niveles de realización personal entre los docentes universitarios participantes; así, sólo el 1.3% presentan niveles bajos y el 1.3% niveles moderados de realización personal; sin embargo, el 96.2% presentan niveles altos de realización personal.

Tabla 9. Frecuencias y Porcentajes de las Categorías en la Variable Realización Personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1,3	1,3	1,3
Bajo	1	1,3	1,3	2,5
Alto	76	96,2	96,2	98,7
Moderado	1	1,3	1,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Finalmente, cabe recordar que según los criterios de evaluación del MBI-Forma Educativa, se define la presencia del Síndrome de burnout cuando las dos primeras dimensiones son altas y la tercera baja en realización personal, lo cual no se observa en estos resultados.

7.3 Resultados generales de Burn out, según género:

A continuación se presentan los resultados obtenidos en las tres dimensiones del burnout según género de los participantes.

En cuanto al género femenino, se observa en la Tabla 10 que el 4.3% de ellas presentan niveles altos de cansancio emocional y otro 4.3% niveles moderados, para una prevalencia del 8.6% de cansancio emocional en las mujeres. El 91.3% presentan niveles bajos de agotamiento emocional. En cuanto al género masculino, el 12.5% presentan niveles moderados de cansancio emocional, mientras que el 85.7% presentan niveles bajos en esta dimensión. (ver Tabla 11).

Tabla 10. Categorías de Cansancio Emocional^a Género F.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	1	4,3	4,3	4,3
Bajo	21	91,3	91,3	95,7
Moderado	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

a. Género = Femenino

Tabla 11. Categorías de Cansancio Emocional^a Género M.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1,8	1,8	1,8
Bajo	48	85,7	85,7	87,5
Moderado	7	12,5	12,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

a. Género = Masculino

En cuanto a la dimensión de despersonalización, el 100% de las mujeres presentan niveles bajos (Tabla 12); mientras que el 7.1% de los hombres presentan niveles moderados y el 91.1% niveles bajos en esta dimensión (Tabla 13).

Tabla 12. Categorías de Despersonalización^a Género F.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bajo	23	100,0	100,0	100,0

a. Género = Femenino

Tabla 13. Categorías de Despersonalización^a Género M.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1,8	1,8	1,8
Bajo	51	91,1	91,1	92,9
Moderado	4	7,1	7,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

a. Género = Masculino

Finalmente, en cuanto a la dimensión realización personal, se encuentra que el 4.3% de las mujeres presentan niveles bajos y otro 4.3% niveles moderados; mientras que el 91.3% presentan niveles altos de realización personal (Tabla 14). En relación a los hombres, se halló que igualmente el 91.3% presentan niveles altos de realización personal, lo que indica que no hay presencia de esta dimensión como componente del síndrome de burnout (Tabla 15).

Tabla 14. Categorías de Realización Personal^a, Género F.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bajo	1	4,3	4,3	4,3
Alto	21	91,3	91,3	95,7
Moderado	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

a. Género = Femenino

Tabla 15. Categorías de Realización Personal^a. Género M.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1,8	1,8	1,8
Alto	55	98,2	98,2	100,0
Total	56	100,0	100,0	

a. Género = Masculino

7.4 Resultados generales de Burn Out según edad:

Las Tablas siguientes nos reportan los resultados de las tres dimensiones del síndrome de burnout según grupos de edad de los docentes participantes. Se observa que los niveles altos de agotamiento emocional se presentan en el 1.3% del grupo de 45 a 54 años de edad; los niveles moderados en el 3.8% en los grupos de 35 a 54 años principalmente; mientras que los niveles bajos se concentran principalmente en el grupo de 35 a 54 años en el 68.4%. (Tabla 16).

Tabla 16. de contingencia de la Categoría Cansancio Emocional según grupos de Edad

	Cat_Edad					Total	
		25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64		65 y más
Cat_Cans_Emo			1,3%			1,3%	
c	Alto			1,3%		1,3%	
	Bajo	1,3%	5,1%	38,0%	30,4%	12,7%	87,3%
	Moderado		3,8%	3,8%	1,3%	1,3%	10,1%
Total		1,3%	5,1%	43,0%	35,4%	13,9%	100,0%

En cuanto a los niveles moderados de despersonalización, el 2.5% se presenta en el grupo de 35 a 44 años de edad; mientras que los niveles bajos se concentran principalmente en el grupo de 35 a 54 años en el 68.4%. (Tabla 17).

Tabla 17. de contingencia de la Categoría Despersonalización según grupos de Edad

	Cat_Edad						Total
		25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más	
Cat_Despers			1,3%				1,3%
Bajo	1,3%	3,8%	39,2%	34,2%	13,9%	1,3%	93,7%
Moderado		1,3%	2,5%	1,3%			5,1%
Total	1,3%	5,1%	43,0%	35,4%	13,9%	1,3%	100,0%

En cuanto a los niveles bajos y moderados de realización personal sólo se presentan en el 1.3% en el grupo de 35 a 44 años de edad; mientras que, los niveles altos se concentran principalmente en el grupo de 35 a 54 años en el 74.6%. (Tabla 18).

Tabla 18. de contingencia de la Categoría Realización Personal según grupos de Edad

	Cat_Edad						Total
		25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más	
Cat_Real_pers			1,3%				1,3%
Bajo			1,3%				1,3%
Alto	1,3%	5,1%	39,2%	35,4%	13,9%	1,3%	96,2%
Moderado			1,3%				1,3%
Total	1,3%	5,1%	43,0%	35,4%	13,9%	1,3%	100,0%

7.5 Resultados generales de Burn Out, según Tipo de Vinculación.

De acuerdo con el tipo de vinculación, los resultados hallados en las tres dimensiones de burnout reportan que en cuanto a la dimensión agotamiento emocional se observan niveles altos (1.3%) y moderados (6.3%) en los docentes de tiempo completo, para una prevalencia del 7.6% en esta dimensión. En cambio, en los docentes de medio tiempo sólo se observan niveles moderados en 3.8% de ellos. Los niveles bajos mayoritarios se presentan en el 46.8% de los docentes de medio tiempo y en menor porcentaje en los docentes de tiempo completo, con el 39.2% (Tabla 19).

Tabla 19. de contingencia de Cansancio Emocional, según Tipo de Vinculación

		Cat_Cans_Emoc			Total	
		Alto	Bajo	Moderado		
Tip_Vin	Recuento	0	0	1	0	1
	% del total	,0%	,0%	1,3%	,0%	1,3%
Medio Tiempo	Recuento	0	0	37	3	40
	% del total	,0%	,0%	46,8%	3,8%	50,6%
Tiempo Completo	Recuento	1	1	31	5	38
	% del total	1,3%	1,3%	39,2%	6,3%	48,1%
Total	Recuento	1	1	69	8	79
	% del total	1,3%	1,3%	87,3%	10,1%	100,0%

En cuanto a la dimensión despersonalización, se observan sólo niveles moderados de manera similar en ambos tipos de vinculación, para una prevalencia del 5% en esta dimensión. Los niveles bajos mayoritarios se presentan en el 48.1% de los docentes de medio tiempo y en menor porcentaje en los docentes de tiempo completo, con el 44.3% (Tabla 20).

Tabla 20. de contingencia de Despersonalización, según Tipo de Vinculación

		Cat_Despers			Total
			Bajo	Moderado	
Tip_Vi n	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	1,3%	,0%	1,3%
Medio Tiempo	Recuento	0	38	2	40
	% del total	,0%	48,1%	2,5%	50,6%
Tiempo Completo	Recuento	1	35	2	38
	% del total	1,3%	44,3%	2,5%	48,1%
Total	Recuento	1	74	4	79
	% del total	1,3%	93,7%	5,1%	100,0%

En cuanto a la dimensión realización personal, se observan niveles bajos de falta de realización personal sólo en el 1.3% de los docentes de medio tiempo; mientras que en el 1.3% de los docentes de tiempo completo se presenta en forma moderada. Se destacan los niveles altos mayoritarios de realización personal, los cuales se presentan en el 49.4% de los docentes de medio tiempo y en menor porcentaje en los docentes de tiempo completo, con el 45.6% (Tabla 21).

Tabla 21. de contingencia de Realización personal, según Tipo de Vinculación

		Cat_Real_pers			Total	
		Bajo	Alto	Moderado		
Tip_Vin	Recuento	0	0	1	0	1
	% del total	,0%	,0%	1,3%	,0%	1,3%
Medio Tiempo	Recuento	0	1	39	0	40
	% del total	,0%	1,3%	49,4%	,0%	50,6%
Tiempo Completo	Recuento	1	0	36	1	38
	% del total	1,3%	,0%	45,6%	1,3%	48,1%
Total	Recuento	1	1	76	1	79
	% del total	1,3%	1,3%	96,2%	1,3%	100,0%

7.6 Resultados generales de Burn Out, según tiempo de Vinculación.

De acuerdo con el tiempo de vinculación, los mayores resultados hallados (1.3% alto y 3.8% moderado) en la dimensión de cansancio emocional se concentran en los que tienen 21 a 30 años de servicios en la Universidad, con una prevalencia del 5.1%. Los niveles bajos mayoritarios se presentan casi de manera similar entre los que tienen de 1 a 30 años de servicios.(Tabla 22).

Tabla 22. de contingencia de Cansancio Emocional según Tiempo de Vinculación

		Cat_Cans_Emoc			Total
		Alto	Bajo	Moderado	
Categorización del Tiempo de Vinculación	1 a 10	1,3%	3,8%	1,3%	5,1%
	11 a 20		27,8%	2,5%	31,6%
	21 a 30	1,3%	22,8%	3,8%	27,8%
	31 a 40		6,3%		6,3%
	41 y más			1,3%	1,3%
	Total	1,3%	1,3%	87,3%	10,1%

En cuanto a la dimensión de despersonalización, según el tiempo de vinculación, los mayores resultados hallados (2.5% moderado) se concentran en los que tienen de 1 a 10 años de servicios en la Universidad, es decir, en los primeros años de ejercicio de la docencia universitaria. Los niveles bajos mayoritarios se presentan casi de manera similar entre los que tienen de 1 a 30 años de servicios.(Tabla 23).

Tabla 23. de contingencia de Despersonalización según Tiempo de Vinculación

	Cat_Despers			Total
		Bajo	Moderado	
Categorización del Tiempo de Vinculación		3,8%	1,3%	5,1%
1 a 10	1,3%	27,8%	2,5%	31,6%
11 a 20		27,8%		27,8%
21 a 30		26,6%	1,3%	27,8%
31 a 40		6,3%		6,3%
41 y más		1,3%		1,3%
Total	1,3%	93,7%	5,1%	100,0%

Finalmente, en cuanto a la dimensión realización personal según el tiempo de servicio, se observan niveles bajos de realización personal en el 1.3% de los docentes que tienen menos de 10 años de servicios; mientras que los niveles moderados también se presentan en el 1.3% de entre los que tienen 11 a 20 años de vinculación laboral. La gran mayoría de los docentes de medio tiempo y tiempo completo presentan altos niveles de realización personal, concentrándose principalmente en los grupos con 1 a 30 años de servicios. (Tabla 24).

Tabla 24. de contingencia de Realización Personal según Tiempo de Vinculación.

		Cat_Real_pers			Total
			Bajo	Alto	
Categorización del Tiempo de Vinculación	1 a 10	1,3%	1,3%	29,1%	31,6%
	11 a 20			26,6%	27,8%
	21 a 30			27,8%	27,8%
	31 a 40			6,3%	6,3%
	41 y más			1,3%	1,3%
Total	1,3%	1,3%	96,2%	1,3%	100,0%

7.6 Análisis de varianza ANOVA

Las siguientes Tablas 25 al 29 presentan los resultados del análisis de varianza ANOVA paramétrico, para lo cual los datos fueron transformados a bases logarítmicas, lo cual permitió identificar la relación existente entre las características de la población (edad, género, tipo y tiempo de vinculación laboral) y las microvariables del síndrome de Burnout (Desgaste emocional, despersonalización y Falta de realización personal)}, así como con el mobbing. En relación a esto se encontraron los siguientes resultados.

Realizado el análisis de varianza entre las tres categorías del MBI y del mobbing en relación al género, estado civil, tiempo y tipo de vinculación de los docentes universitarios participantes, en este estudio se identificó que no existen diferencias significativas entre los componentes del Síndrome de Burnout (Desgaste emocional, despersonalización y Falta de realización personal) debido a que la ANOVA de Tukey, $p > 0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula, es decir, existe un nivel de diferencia estadísticamente significativa entre las variables del MBI y el Mobbing (Tabla 25), lo que indica que cada variable medida es consistente de manera independiente.

Tabla 25. ANOVA para Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal, Mobbing y sus Indicadores según Género

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Cans_Emoc	Inter-grupos	35,478	1	35,478	,616	,435
	Intra-grupos	4375,817	76	57,577		
	Total	4411,295	77			
Despers	Inter-grupos	4,631	1	4,631	,861	,356
	Intra-grupos	408,702	76	5,378		
	Total	413,333	77			
Real_Pers	Inter-grupos	88,737	1	88,737	6,377	,014
	Intra-grupos	1057,635	76	13,916		
	Total	1146,372	77			
Mobbing	Inter-grupos	28,433	1	28,433	,829	,365
	Intra-grupos	2571,696	75	34,289		
	Total	2600,130	76			
Número Total de Estrategias de Acoso	Inter-grupos	15,949	1	15,949	1,577	,213
	Intra-grupos	758,363	75	10,112		
	Total	774,312	76			
Índice Global de Acoso Psicológico	Inter-grupos	,015	1	,015	,829	,365
	Intra-grupos	1,391	75	,019		
	Total	1,406	76			
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	Inter-grupos	,230	1	,230	,380	,541
	Intra-grupos	26,589	44	,604		
	Total	26,819	45			

Tabla 26. ANOVA para Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal, Mobbing y sus Indicadores según Estado Civil.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Cans_Emoc	Inter-grupos	88,702	2	44,351	,762	,470
	Intra-grupos	4308,103	74	58,218		
	Total	4396,805	76			
Despers	Inter-grupos	4,007	2	2,004	,364	,696
	Intra-grupos	407,525	74	5,507		
	Total	411,532	76			

Real_Pers	Inter-grupos	13,811	2	6,906	,453	,637
	Intra-grupos	1128,137	74	15,245		
	Total	1141,948	76			
Mobbing	Inter-grupos	58,149	2	29,074	,841	,436
	Intra-grupos	2524,483	73	34,582		
	Total	2582,632	75			
Número Total de Estrategias de Acoso	Inter-grupos	20,363	2	10,181	,993	,375
	Intra-grupos	748,164	73	10,249		
	Total	768,526	75			
Índice Global de Acoso Psicológico	Inter-grupos	,031	2	,016	,841	,436
	Intra-grupos	1,365	73	,019		
	Total	1,397	75			
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	Inter-grupos	1,202	2	,601	1,008	,373
	Intra-grupos	25,617	43	,596		
	Total	26,819	45			

Tabla 27. ANOVA para Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal, Mobbing y sus Indicadores según Tiempo de Vinculación

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Cans_Emoc	Inter-grupos	291,484	4	72,871	1,282	,285
	Intra-grupos	3921,395	69	56,832		
	Total	4212,878	73			
Despers	Inter-grupos	2,655	4	,664	,127	,972
	Intra-grupos	361,886	69	5,245		
	Total	364,541	73			
Real_Pers	Inter-grupos	18,607	4	4,652	,291	,883
	Intra-grupos	1102,906	69	15,984		
	Total	1121,514	73			
Mobbing	Inter-grupos	70,528	4	17,632	,481	,750
	Intra-grupos	2493,527	68	36,670		
	Total	2564,055	72			
Número Total de Estrategias de Acoso	Inter-grupos	20,673	4	5,168	,480	,751
	Intra-grupos	732,807	68	10,777		
	Total	753,479	72			
Índice Global de Acoso Psicológico	Inter-grupos	,038	4	,010	,481	,750
	Intra-grupos	1,349	68	,020		
	Total	1,387	72			

Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	Inter-grupos	,447	4	,112	,176	,950
	Intra-grupos	24,786	39	,636		
	Total	25,233	43			

Tabla 28. ANOVA para Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal, Mobbing y sus Indicadores según Tipo de Vinculación

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Cans_Emoc	Inter-grupos	8,462	1	8,462	,145	,705
	Intra-grupos	4388,343	75	58,511		
	Total	4396,805	76			
Despers	Inter-grupos	,843	1	,843	,154	,696
	Intra-grupos	410,689	75	5,476		
	Total	411,532	76			
Real_Pers	Inter-grupos	3,605	1	3,605	,238	,627
	Intra-grupos	1138,343	75	15,178		
	Total	1141,948	76			
Mobbing	Inter-grupos	6,884	1	6,884	,198	,658
	Intra-grupos	2575,747	74	34,807		
	Total	2582,632	75			
Número Total de Estrategias de Acoso	Inter-grupos	3,246	1	3,246	,314	,577
	Intra-grupos	765,281	74	10,342		
	Total	768,526	75			
Índice Global de Acoso Psicológico	Inter-grupos	,004	1	,004	,198	,658
	Intra-grupos	1,393	74	,019		
	Total	1,397	75			
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	Inter-grupos	,470	1	,470	,785	,380
	Intra-grupos	26,349	44	,599		
	Total	26,819	45			

Tabla 29. ANOVA para Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal, Mobbing y sus Indicadores según Grupo de Edad

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Cans_Emoc	Inter-grupos	240,780	4	60,195	1,043	,391
	Intra-grupos	4156,025	72	57,723		
	Total	4396,805	76			
Despers	Inter-grupos	11,563	4	2,891	,520	,721
	Intra-grupos	399,970	72	5,555		
	Total	411,532	76			
Real_Pers	Inter-grupos	21,264	4	5,316	,342	,849
	Intra-grupos	1120,684	72	15,565		
	Total	1141,948	76			
Mobbing	Inter-grupos	141,572	4	35,393	1,029	,398
	Intra-grupos	2441,059	71	34,381		
	Total	2582,632	75			
Número Total de Estrategias de Acoso	Inter-grupos	21,897	4	5,474	,521	,721
	Intra-grupos	746,629	71	10,516		
	Total	768,526	75			
Índice Global de Acoso Psicológico	Inter-grupos	,077	4	,019	1,029	,398
	Intra-grupos	1,320	71	,019		
	Total	1,397	75			
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	Inter-grupos	,645	4	,161	,252	,906
	Intra-grupos	26,174	41	,638		
	Total	26,819	45			

7.6 Resultados generales de Mobbing

A continuación se presentan los resultados sobre mobbing o acoso psicológico en el trabajo obtenidos mediante la aplicación de la Escala CISNEROS. Cabe recordar en este acápite que los resultados se realizaron atendiendo a tres índices. El primero, el número total de estrategias de acoso (NEAP), obtenido mediante el recuento de las respuestas diferentes de cero, que nos informa de la existencia total de estrategias de acoso sufridas. El segundo, el índice global de acoso psicológico (IGAP), obtenido mediante la suma de la puntuación en los ítems dividida del número de ítems, consiste en un índice global del

grado de acoso sufrido. El tercero, el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP), obtenido mediante la suma de la puntuación en los ítems dividida entre el valor del índice NEAP, el cual nos indica la intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas. El sentido de los dos últimos índices queda más claro cuando se consideran conjuntamente. El valor en IMAP es siempre mayor o igual que IGAP, diferencias muy grandes entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso pero que las que experimenta son muy intensas.

Para el caso de esta investigación, el Mobbing se evalúa sobre los 258 puntos máximos que obtiene la Prueba; el NEAP se da sobre el total de las 43 respuestas de acoso psicológico que mide la Prueba; y, el IGAP se obtiene sobre 6 puntos, al igual que el IMAP

De acuerdo a los resultados que se observan en la Tabla 25, en general, que la presencia de mobbing en la población de docentes universitarios participantes es muy baja, casi inexistente, pues se halló una media de 4.1 puntos sobre una media general de 129 puntos del total (considerando el puntaje total de 258 puntos). Igualmente, se halló una media de NEAP de 2.39 sobre una media total de 21.5 puntos (considerando el total de 43 puntos correspondientes a los 43 ítems de la Prueba); un IGAP con una media menor de 1 punto (,0966) sobre los 6 puntos correspondientes a los criterios de cada ítem de acoso psicológico; y, un IMAP con una media de 1,8 puntos sobre los 6 puntos de cada criterio de evaluación de los ítems de la Prueba. Las diferencias encontradas entre IGAP e IMAP no son relevantes, sin embargo, es casi del doble de puntos, lo que indica que los docentes sufren pocas conductas de acoso laboral, pero cuando las sufre son muy intensas.

Tabla 25. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico (NEAP), Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP) e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico (IMAP).

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	77	,00	31,00	4,1558 (258)	5,84912
Número Total de Estrategias de Acoso	77	0	15	2,39 (43)	3,192
Índice Global de Acoso Psicológico	77	,00	,72	,0966 (6)	,13603
Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico	46	1,00	4,00	1,8710 (6)	,77200
N válido (según lista)	46				

7.6.1 Resultados generales de Mobbing, según Edad:

Respecto a las características del mobbing respecto a la edad, en la siguiente Tabla 26 se observan igualmente puntuaciones muy bajas, con una media general de acoso de 4 puntos sobre 129 para el caso del grupo de docentes clasificados en el rango de 25 a 34 años de edad; un NEAP de 3 puntos sobre 21.5; un IGAP menor de 1 punto; y, un IMAP de 2 sobre 6 puntos. En este rango de edad, la diferencia entre IMAP e IGAP es baja pero corresponde al doble de las puntuaciones, indicando que cuando existen conductas de acoso son sufridas de manera intensa por los docentes de este grupo. Características similares se presentan en los rangos de edad de 35 a 44 años y de 45 a 54 años. Sin embargo, para el caso de docentes de mayor edad, dentro de los rangos de 55 a 64 años y mayores de 65 años, el índice general de acoso sube de una media de 4 puntos a una media de 7 y 9 puntos respectivamente, indicando que a mayor edad mayores conductas de acoso laboral en el trabajo en los docentes universitarios participantes (Tablas 26, 27, 28, 29 y 30).

Tabla 26. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Grupo de Edad^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	4	,00	9,00	4,0000	3,74166
Número Total de Estrategias de Acoso	4	0	9	3,00	4,082
Índice Global de Acoso Psicológico	4	,00	,21	,0930	,08702
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	3	1,00	3,00	2,0000	1,00000
N válido (según lista)	3				

a. Cat_Edad = 25 a 34

Tabla 27. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Grupo de Edad^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	33	,00	17,00	3,1818	3,90076
Número Total de Estrategias de Acoso	33	0	9	2,12	2,643
Índice Global de Acoso Psicológico	33	,00	,40	,0740	,09072
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	19	1,00	4,00	1,7456	,89504
N válido (según lista)	19				

a. Cat_Edad = 35 a 44

Tabla 28. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Grupo de Edad^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	28	,00	30,00	4,2500	6,11389
Número Total de Estrategias de Acoso	28	0	15	2,21	3,107
Índice Global de Acoso Psicológico	28	,00	,70	,0988	,14218
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	17	1,00	3,00	1,9657	,73778
N válido (según lista)	17				

a. Cat_Edad = 45 a 54

Tabla 29. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Grupo de Edad^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	10	,00	31,00	7,1000	10,01610
Número Total de Estrategias de Acoso	10	0	15	3,60	4,858
Índice Global de Acoso Psicológico	10	,00	,72	,1651	,23293
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	6	1,00	2,33	1,8722	,45725
N válido (según lista)	6				

a. Cat_Edad = 55 a 64

Tabla 30. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Grupo de Edad^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	1	9,00	9,00	9,0000	.
Número Total de Estrategias de Acoso	1	4	4	4,00	.
Índice Global de Acoso Psicológico	1	,21	,21	,2093	.
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	1	2,25	2,25	2,2500	.
N válido (según lista)	1				

a. Cat_Edad = 65 y más

7.6.2 Resultados generales de Mobbing, según Género:

Las Tablas 31 y 32 nos informan acerca de las características de la presencia de acoso laboral según el género de los docentes universitarios participantes. Se observa que la media general de mobbing para las mujeres (5 puntos) es mayor que la de los hombres (3.7 puntos), indicando una mayor tendencia de acoso laboral hacia las docentes mujeres respecto a los hombres. Sin embargo, la diferencia entre IMAP e IGAP en ambos géneros son similares, lo que indica que cuando el acoso se presenta son sufridas con igual intensidad por hombres y mujeres.

Tabla 31. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Género^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	23	,00	30,00	5,0870	7,04475
Número Total de Estrategias de Acoso	23	0	15	3,09	3,837
Índice Global de Acoso Psicológico	23	,00	,70	,1183	,16383
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	15	1,00	4,00	1,7694	,84528
N válido (según lista)	15				

a. Género = Femenino

Tabla 32. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Género^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	54	,00	31,00	3,7593	5,28413
Número Total de Estrategias de Acoso	54	0	15	2,09	2,863
Índice Global de Acoso Psicológico	54	,00	,72	,0874	,12289
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	31	1,00	3,00	1,9202	,74356
N válido (según lista)	31				

a. Género = Masculino

7.6.3 Resultados generales de Mobbing, según Tipo de Vinculación:

En los resultados hallados sobre presencia de mobbing según el tipo de vinculación de los docentes, se observan resultados muy bajos y similares; sin embargo, hay una mayor puntuación media en los docentes de tiempo completo (4.5) respecto a los de medio tiempo (3.9), lo que indica una tendencia a presentarse mobbing mayormente entre los primeros (Tablas 33 y 34). Igualmente, la diferencia de las medias entre IMAP e IGAP es casi del doble, siendo mayor en los docentes de tiempo completo, lo que indica que cuando se presenta el acoso éste es sufrido de manera intensa por los docentes, lo cual sucede principalmente entre los docentes de tiempo completo.

Tabla 33. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Tipo de Vinculación^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	40	,00	31,00	3,9250	5,64500
Número Total de Estrategias de Acoso	40	0	15	2,22	3,117
Índice Global de Acoso Psicológico	40	,00	,72	,0913	,13128
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	23	1,00	3,00	1,9721	,77572
N válido (según lista)	23				

a. Tip_Vin = Medio Tiempo

Tabla 34. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Tipo de Vinculación^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	36	,00	30,00	4,5278	6,17130
Número Total de Estrategias de Acoso	36	0	15	2,64	3,322
Índice Global de Acoso Psicológico	36	,00	,70	,1053	,14352
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	23	1,00	4,00	1,7699	,77197
N válido (según lista)	23				

a. Tip_Vin = Tiempo Completo

7.6.4 Resultados generales de Mobbing según tiempo de Vinculación

Teniendo en cuenta el tiempo de vinculación de los docentes participantes, presentados en las siguientes Tablas 35, 36, 37, 38 y 39, se observan diferencias en cuanto a la media general de mobbing, presentándose la más baja en el rango de 31 a 40 años (2.7) y la más alta en el rango de mayores de 41 años (9.0), lo que señala una tendencia que a mayor tiempo de servicio mayor acoso psicológico en el trabajo docente. Igualmente, las diferencias entre las medias del IMAP e IGAP en estos rangos de tiempo de servicio son más del doble: 1.8 y 0.06 para los de 31 a 40 años de servicios; y, de 2.2 y 0.2 para los de más de 41 años de servicios, respectivamente. Esto indica que los docentes con mayor

tiempo de servicio tienden a sufrir más conductas de acoso laboral respecto a los que tienen menos tiempo de servicio en la Institución Universitaria.

Tabla 35. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Tiempo de Vinculación^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	24	,00	30,00	4,5417	6,33815
Número Total de Estrategias de Acoso	24	0	15	2,88	3,803
Índice Global de Acoso Psicológico	24	,00	,70	,1056	,14740
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	16	1,00	4,00	1,8880	,95703
N válido (según lista)	16				

a. Categorización del Tiempo de Vinculación = 1 a 10

Tabla 36. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Tiempo de Vinculación^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	22	,00	17,00	3,2273	4,54535
Número Total de Estrategias de Acoso	22	0	8	1,77	2,349
Índice Global de Acoso Psicológico	22	,00	,40	,0751	,10571
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	12	1,00	3,00	1,7951	,74651
N válido (según lista)	12				

a. Categorización del Tiempo de Vinculación = 11 a 20

Tabla 37. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Tiempo de Vinculación^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	22	,00	31,00	5,0455	7,05406
Número Total de Estrategias de Acoso	22	0	15	2,59	3,500
Índice Global de Acoso Psicológico	22	,00	,72	,1173	,16405
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	14	1,00	3,00	2,0167	,61502
N válido (según lista)	14				

Tabla 37. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Tiempo de Vinculación^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	22	,00	31,00	5,0455	7,05406
Número Total de Estrategias de Acoso	22	0	15	2,59	3,500
Índice Global de Acoso Psicológico	22	,00	,72	,1173	,16405
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	14	1,00	3,00	2,0167	,61502
N válido (según lista)	14				

a. Categorización del Tiempo de Vinculación = 21 a 30

Tabla 38. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Tiempo de Vinculación^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	4	,00	11,00	2,7500	5,50000
Número Total de Estrategias de Acoso	4	0	6	1,50	3,000
Índice Global de Acoso Psicológico	4	,00	,26	,0640	,12791
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	1	1,83	1,83	1,8333	.
N válido (según lista)	1				

a. Categorización del Tiempo de Vinculación = 31 a 40

Tabla 39. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Tiempo de Vinculación^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	1	9,00	9,00	9,0000	.
Número Total de Estrategias de Acoso	1	4	4	4,00	.
Índice Global de Acoso Psicológico	1	,21	,21	,2093	.
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	1	2,25	2,25	2,2500	.
N válido (según lista)	1				

a. Categorización del Tiempo de Vinculación = 41 y más

7.6.6 Resultados generales de Mobbing según Estado civil.

Respecto a la presencia del acoso laboral según el estado civil (Tablas 40, 41 y 42), se encontró que la media general de mobbing fue mayor entre los divorciados (7.1), seguido de los casados (4.0), y finalmente de los solteros (3.6). Ver Tablas 41 y 42; siendo la diferencia entre IMAP e IGAP mayor entre los solteros (2.1 de 0.08) respecto a los divorciados (1.4 de 0.1), siendo el sufrimiento por el acoso más intenso en los solteros que en los divorciados.

Tabla 40. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Estado Civil^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	58	,00	30,00	4,0172	5,44024
Número Total de Estrategias de Acoso	58	0	15	2,31	2,992
Índice Global de Acoso Psicológico	58	,00	,70	,0934	,12652
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	34	1,00	4,00	1,8676	,78840
N válido (según lista)	34				

a. Est_Civ = Casado

Tabla 41. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Estado Civil^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	6	,00	31,00	7,1667	11,95687
Número Total de Estrategias de Acoso	6	0	15	4,17	5,776
Índice Global de Acoso Psicológico	6	,00	,72	,1667	,27807
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	4	1,00	2,07	1,4333	,52634
N válido (según lista)	4				

a. Est_Civ = Divorciado

Tabla 42. Estadísticos descriptivos para Mobbing, Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico, Índice Global de Acoso Psicológico e Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico según Estado Civil^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mobbing	12	,00	9,00	3,6667	3,33939
Número Total de Estrategias de Acoso	12	0	9	2,08	2,539
Índice Global de Acoso Psicológico	12	,00	,21	,0853	,07766
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	8	1,00	3,00	2,1042	,78142
N válido (según lista)	8				

a. Est_Civ = Soltero

7.7 Correlaciones entre las dimensiones de burnout y el mobbing.

A continuación se presenta la Tabla 43, en la que se consignan los datos obtenidos mediante la aplicación del estadístico de correlación r de Pearson, aplicado para calcular correlaciones bivariadas de las microvariables estudiadas, es decir, uno a uno.

Como se puede observar, se hallaron las siguientes correlaciones significativas que fundamentan los resultados encontrados mediante las Pruebas aplicadas. Sin embargo, estos son poco significativos debido a que no se encontró presencia del síndrome de burnout ni de mobbing en la población estudiada:

- Existe correlación significativa al 0,01 bilateral entre la microvariable cansancio emocional con las microvariables despersonalización y realización personal. Esta es la única dimensión del síndrome de burnout que se encuentra relacionada con las otras dos dimensiones. También presenta correlación significativa al 0,05 bilateral con el puntaje general del mobbing.
- La dimensión despersonalización se correlaciona significativamente con el cansancio emocional al 0,01 bilateral, pero no con la realización personal. Sin embargo, esta dimensión también se correlaciona significativamente con el puntaje general de mobbing.

- La dimensión realización personal sólo se correlaciona significativamente al nivel 0,01 bilateral con el cansancio emocional y no así con las otras dimensiones del burnout, ni con el puntaje general del mobbing.
- Por su parte, el mobbing general se correlaciona con las dos primeras dimensiones del burnout (cansancio emocional y despersonalización), pero no con la tercera (realización personal) que se comporta como una variable independiente del burnout.

Tabla 43. Análisis de correlación estadística (r de Pearson).

		Cans_Emo c	Desper s	Real_Pers s	Mobbing g	Número Total de Estrategias de Acoso	Índice Global de Acoso Psicológico	Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico
Cans_Emo	Correlación de Pearson	1	,331**	-,372**	,267*	,229*	,267*	,201
	Sig. (bilateral)		,003	,001	,019	,045	,019	,181
	N	78	78	78	77	77	77	46
Despers	Correlación de Pearson	,331**	1	-,190	,328**	,360**	,328**	-,042
	Sig. (bilateral)	,003		,096	,004	,001	,004	,784
	N	78	78	78	77	77	77	46
Real_Pers	Correlación de Pearson	-,372**	-,190	1	-,115	-,179	-,115	,238
	Sig. (bilateral)	,001	,096		,318	,119	,318	,111
	N	78	78	78	77	77	77	46

Mobbing	Correlación de Pearson	,267*	,328**	-,115	1	,939**	1,000**	,123
	Sig. (bilateral)	,019	,004	,318		,000	,000	,415
	N	77	77	77	77	77	77	46
Número Total de Estrategias de Acoso	Correlación de Pearson	,229*	,360**	-,179	,939**	1	,939**	-,214
	Sig. (bilateral)	,045	,001	,119	,000		,000	,153
	N	77	77	77	77	77	77	46
Índice Global de Acoso Psicológico	Correlación de Pearson	,267*	,328**	-,115	1,000**	,939**	1	,123
	Sig. (bilateral)	,019	,004	,318	,000	,000		,415
	N	77	77	77	77	77	77	46
Índice Medio de las estrategias de Acoso Psicológico	Correlación de Pearson	,201	-,042	,238	,123	-,214	,123	1
	Sig. (bilateral)	,181	,784	,111	,415	,153	,415	
	N	46	46	46	46	46	46	46

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

* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

8. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados generales obtenidos, se puede concluir que en este estudio no se halló presencia de las variables estudiadas (síndrome de burnout y mobbing) en la población de docentes universitarios pertenecientes a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Institución Pública de la Costa Caribe Colombiana participante.

En general, los datos encontrados no son significativos para establecer la presencia del síndrome de burnout ni del mobbing en esta población. Sin embargo, analizando los

resultados encontrados en cada una de las diferentes microvariables o dimensiones del síndrome de burnout, se halló que la dimensión *agotamiento emocional* presenta una prevalencia del 11.4% (1.3% presentan nivel alto y el 10.1% presentan nivel moderado) en los docentes universitarios participantes, mientras que el 69% de los docentes presentaron un nivel bajo. En cuanto a la variable *despersonalización* se encontró una prevalencia del 5.1% (5.1% de nivel moderado, sin presencia de niveles altos); mientras que, el 93.7% presentan niveles bajos. Y, en cuanto a *realización personal*, sólo se halló una prevalencia del 2.6% de falta de realización personal en esta población, ya que el 96.2% presentaron niveles altos. Finalmente, respecto al mobbing se encontraron muy bajos puntajes, lo que indica que esta variable es casi inexistente en la población participante, hallándose una media de 4.1 puntos sobre una media general de 129 puntos del total (considerando el puntaje total de 258 puntos de la Prueba aplicada).

Los resultados de estudio difieren de los encontrados por Ferrel, Pedraza y Rubio (2010), aunque la tendencia es similar, quienes hallaron una prevalencia más alta, del 32% de agotamiento emocional en los docentes contratados por horas y 33% entre los docentes de planta (medio tiempo y tiempo completo); así como el 16% y 17% en despersonalización entre los catedráticos por horas y los docentes de planta, respectivamente; todos pertenecientes a una Universidad Pública del Departamento del Magdalena, también ubicada en la Costa Caribe Colombiana. Los resultados son similares en la dimensión realización personal, donde la prevalencia es alta, 81% en el estudio en referencia y 96.2% en el presente estudio. Lo anterior indica una tendencia general similar, donde la dimensión agotamiento emocional tiende a ser la más alta, lo que según Marrau (2004, citado en Ferrel et al, 2010) está determinada más por factores organizacionales que personales, tales como la sobrecarga de trabajo, el conflicto y la ambigüedad de funciones,

la poca participación en la toma de decisiones y la falta de autonomía en los procesos laborales.

Respecto al trabajo docente es pertinente decir que se trata de una de las actividades profesionales más propensas a presentar el síndrome de burnout debido al gran tiempo que le dedica, pues su jornada laboral excede las horas de clases y de permanencia dentro de la Institución y continúa en el hogar; pero, estas horas de trabajo no son reclamadas como “extras”, porque han sido desempeñadas en el ámbito doméstico. Como consecuencia, se puede presentar una forma no adecuada de manejar la situación, lo que contribuiría al desarrollo del burnout en diferentes niveles. (Marrau, 2004, citado en Ferrel, Pedraza y Rubio, 2010).

Así mismo, el deterioro emocional del docente puede ser grave cuando este tiene sobrecarga física y psíquica a causa de muchas horas de trabajo, dedicación y presiones en la Institución en la que labora (Ayuso, 2000).

El desgaste emocional ocurre debido a factores institucionales y no personales, derivados de la sobrecarga laboral, excesiva carga horaria y presiones laborales. Así, en la incidencia del síndrome en la profesión docente, que incluye el análisis de variables influyentes (sociodemográficas, laborales y motivacionales), se puede establecer una clasificación tipológica de profesores “quemados”, el papel de la Institución universitaria, el profesorado universitario y sus funciones, la polémica sobre la dualidad docencia e investigación, el factor humano en la realización personal y profesional, y por último, los Centros y Departamentos como unidades de estudio y reflexión (Guerrero, 1998).

A pesar de lo anterior, en el presente estudio no se han encontrado niveles significativos de burnout sino más bien una tendencia a presentarla, o más bien inicios de su presencia, pudiendo incrementarse significativamente de no actuar para prevenir y controlar este

fenómeno clínico – laboral. Es probable también que los niveles bajos encontrados se debe a que se trata de una población docente de ciencias de la salud, los cuales son generalmente reconocidos positivamente por la comunidad y por la sociedad, tienen oportunidades diferentes de afrontar las situaciones estresantes de su trabajo, comparten su actividad docente con su actividad profesional y pertenecen a diversos gremios del sector, entre otros. En otras palabras, los docentes manifiestan estrategias de afrontamiento adecuadas al estrés laboral, lo cual evita la presencia de niveles significativos de agotamiento emocional y de despersonalización, lo cual redundará en altos niveles de realización personal.

Respecto al mobbing, igualmente se hallaron niveles bajos de acoso psicológico en el trabajo, con una media de 4.1 puntos sobre una media general de 129 puntos del total (considerando el puntaje total de 258 puntos). Igualmente, se halló una media de NEAP de 2.39 sobre una media total de 21.5 puntos (considerando el total de 43 puntos correspondientes a los 43 ítems de la Prueba); un IGAP con una media menor de 1 punto (,0966) sobre los 6 puntos correspondientes a los criterios de cada ítem de acoso psicológico; y, un IMAP con una media de 1,8 puntos sobre los 6 puntos de cada criterio de evaluación de los ítems de la Prueba. Las diferencias encontradas entre IGAP e IMAP no son relevantes, sin embargo, es casi del doble de puntos, lo que indica que los docentes sufren pocas conductas de acoso laboral, pero cuando las sufren son muy intensas.

De acuerdo con lo anterior, no se hallaron correlaciones significativas entre las dos variables estudiadas, aunque las dimensiones de agotamiento emocional y de despersonalización se asocian con el puntaje general de mobbing, lo cual indicaría que si hay presencia de mobbing habrá probabilidad de niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, lo cual no se presentó en este estudio.

Con base en lo anterior, se puede concluir que la población de docentes universitarios participantes no presentan el síndrome de burnout ni de mobbing, lo cual les

permite ejercer adecuadamente la docencia, manteniendo altos niveles de realización personal. Sin embargo, se halló también una leve presencia de agotamiento emocional y despersonalización, por lo que se hace necesario controlar y prevenir su incremento. La existencia de niveles bajos de mobbing indica también que cuando éste se presenta en algún docente sus efectos suelen ser intensos, por lo que se hace necesario su control y prevención total.

Recomendaciones. Con base en lo anterior, se sugiere en primer lugar continuar con estos estudios teniendo en cuenta la totalidad de la población docente, de distintas Facultades, y asociar el síndrome de burnout con otras variables tales como: estilos de vida de los docentes, ansiedad y depresión, satisfacción marital, entre otros, los cuales pueden dar una nueva visión del impacto del burnout en la vida laboral y familiar del docente universitario, con lo que se obtendría una visión holística del problema que permita abordarlo en su integralidad. De otra parte, se recomienda también dar mayor autonomía al docente en la programación de su carga horaria y su jornada laboral, así como en la toma de decisiones correspondiente a su área de trabajo, pues en la medida que el docente ejerce esta autonomía podrá afrontar adecuadamente el estrés derivado de su trabajo. Finalmente, se sugiere la realización de diferentes actividades de bienestar para los docentes, con apoyo institucional, a fin de que pueda afrontar adecuadamente los niveles de estrés laboral y evitar así el desarrollo de comportamientos sociales no deseables tales como: consumo excesivo de alcohol y cigarrillo, alimentación desbalanceada, promiscuidad sexual, problemas maritales, etc., que generan un estilo de vida poco saludable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apodaca, P. Lobato, C, 1997 (eds.). *Calidad en la Universidad: Orientación y Evaluación*. Barcelona: Leartes, 1997.
- Ayuso, J. (2000). Profesión docente y estrés laboral: Una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout. *Revista Iberoamericana de educación*, 1, 2-15.
- Balogun, J., Helgemoe, S., Pelegrini, E. & Hoerberlein, T. (1995). Test-retest reability of a psychometric instrument designed to measure physical therapy student's burnout. *Perceptual and Motor Skill*, 81, 667-672.
- Beck, A.T., Emery, G. (1985). *Anxiety Disorders and Phobias: a Cognitive Perspective*. Nueva York: Basic books.
- Bernardo Moreno-Jiménez, Alfredo Rodríguez-Muñoz, Ynomig Moreno y Eva Garrosa. El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. Universidad Autónoma de Madrid. Publicado en: *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 2006, 22,3, 363-380.
- Bresó, E., Llorens S. y Salanova, M. (2005). Creencias de eficacia académica y engagement en estudiantes universitarios. *Jornades de Foment de la Investigació*. Recuperado el 5 de agosto de 2005 de <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi9/psi/6.pdf>
- Bresó, E. y Salanova, M. (2005). Efectos significativos del uso de las creencias de ineficacia como componente del burnout académico en estudiantes universitarios. *Jornades de Foment de la Investigació*. Recuperado el 5 de mazo de 2009 de <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi9/psi/6.pdf> .
- Caballero, C, (2006), *Relación del Burnout, Rendimiento Académico con la Satisfacción Frente a los Estudios en Estudiantes Universitarios*. Tesis inédita de Magíster en Psicología, Universidad del Norte, Barranquilla.
- Cardona A., Doris; Ballesteros P., Mónica *El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado*. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, Vol. 23, Núm. 2, julio-diciembre, 2005, pp. 99-106 Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.

- Durán Salazar, Jeannette. Revisión realizada para el Día de la Salud en el Mundo del Trabajo año 2006. - Especialista en Salud Ocupacional - Magíster en educación. Compañía R.S.O. Ltda. Contrato con Ministerio de Protección Social.
- Ferrel, R., Pedraza, C. y Rubio, B. (2010). El síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout) en Docentes universitarios. *Duazary*, 7(1).
- Ferrel, R., Sierra, E. y Rodriguez, M. (2010). Síndrome de desgaste profesional (Burnout) en médicos especialistas de un hospital universitario de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Duazary*, 7(1).
- Fidalgo, A. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema* 2004. Vol. 16, nº 4, pp. 615-624 ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG. www.psycothema.com.
- Guerrero, E. (2002). Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docente universitarios. *Revista interuniversitaria de formación de profesorado*, 43, 93-112..
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de Burnout y afrontamiento del estrés docente en el profesorado universitario. *Anales de Psicología*, 1, 145-158.
- Gil-Montes, P. R., & Peiró, J. M. (1996). Un estudio sobre antecedentes significativos del “síndrome de quemarse por el trabajo” (“burnout”) en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12 (1), 67 - 80.
- Gil-Montes, P. R. (2001). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Revista de salud pública de México*. Vol.44, enero-febrero de 2002. disponible en: <http://www.insp.mx/salud/index.html>. Bajado en febrero 16 de 2008.
- Gil-Montes, P. R. (2003). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Síndrome de Burnout). En Profesionales de Enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy - Ano 1, No. 1-Ago 2003 - pp. 19-33*<http://www.insp.mx/salud/index.html>. Bajado en febrero 16 de 2008.
- Quiceno, J. M. y Vinaccia, S. El síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología* 10 (2): 117-125, 2007 Universidad de San Buenaventura, Medellín, Colombia.

- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca, S.A.
- Marrau, C. (2004). Síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajo docente. *Revista Fundamentos en humanidades*, 10 (5), 53-68.
- Maslach & Jackson (1997). Maslach Burnout Inventory (MBI). *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 1 (6), 195-208.
- Moreno, B., Garrosa, E. y González, J. (1999). Burnout docente, sentido de la coherencia y salud percibida. *Revista Psicopatología y Psicología Clínica*, 3(4), 163-180.
- Moreno, B., Garrosa, E. y González, J. (2000). La Evaluación del estrés y el Burnout en el profesorado (CBP-R). *Revista Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16 (1), 331-349.
- Moriana, J. y Herruzo, J. (2004). Estrés y Burnout en los profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3(4), 597-621.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5 (9), pp.16-22
- Maslach, C & Jackson, C. (1981). The measurement of experienced burnout *journal of occupational behavior (pre-1986)*; 2, (2); pp. 99
- Maslach, C., Schaufeli, & W., Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*; (52) pp. 397-422
- Smith, M. (1971). Estadística simplificada para psicólogos y educadores. México: Editorial El Manual Moderno.
- Tapia Alonso, J. (1992). ¿Qué es lo mejor para motivar a mis alumnos? Análisis de lo que los profesores saben, hacen y creen al respecto. Madrid: Universidad Autónoma/Instituto de Ciencias de la Educación.
- Viloria Marín, Hermes y Paredes Santiago, Maritza (2002). Estudio del síndrome de burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. *Rev. Educere-Investigación*. Año 6 N° 17, Abril, Mayo, Junio.

**Anexo A. CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY PARA DIAGNOSTICO
DE SINDROME DE BURNOUT (MBI)**

FORMA EDUCATIVA

Sexo _____ Edad _____ Docente de

Tipo: _____ Antigüedad _____

Otros trabajos _____ (si/no) Estado civil _____

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él.

Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este Cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

ASPECTO EVALUADO

Cansancio Emocional.

		Nunca 0	Alguna vez al año o menos 1	Una vez al mes 2	Pocas veces al mes 3	Una vez por semana 4	Algunas veces por semana 5	Todos los días 6
1.	Me siento emocionalmente agotado.							
2.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4.	Me siento quemada o cansada por mi trabajo.							
5.	Trabajar todo el día con muchos alumnos es un esfuerzo.							
6.	Me siento frustrado aburrido en mi trabajo							
7.	Creo que estoy trabajando demasiado.							
8.	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
9.	Me siento acabado, como si no pudiese dar más							

Despersonalización.

		Nunca 0	Alguna vez al año o menos 1	Una vez al mes 2	Pocas veces al mes 3	Una vez por semana 4	Algunas veces por semana 5	Todos los días 6
1.	Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales.							
2.	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
3.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
4.	Realmente me preocupa poco lo que les ocurre a mis alumnos							
5.	Siento que los alumnos me culpan por algunos de sus problemas.							

Realización Personal.

		Nunca 0	Alguna vez al año o menos 1	Una vez al mes 2	Pocas veces al mes 3	Una vez por semana 4	Algunas veces por semana 5	Todos los días 6
1.	Comprendo fácilmente como se sienten los alumnos.							
2.	Trato muy eficazmente los problemas de los alumnos.							
3.	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
4.	Me siento muy activo							
5.	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis alumnos							
6.	Me siento estimulado después de trabajar con mis alumnos							
7.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
8.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							

Categorización de puntajes del MBI

Componente	Bajo	Moderado	Alto
Desgaste emocional	<16	17-26	>27
Despersonalización	<6	7-12	>13
Realización personal	>39	38-32	<31

Anexo B. Escala CISNEROS para evaluar el Mobbing (Piñuel, I., 2004).**Instrucciones:**

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.? Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos:

- 1 Jefes o supervisores
- 2 Compañeros de trabajo
- 3 Subordinados

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos:

- 0 Nunca
- 1 Pocas veces al año o menos
- 2 Una vez al mes o menos
- 3 Algunas veces al mes
- 4 Una vez a la semana
- 5 Varias veces a la semana
- 6 Todos los días

Comportamientos Autor/es Frecuencia del comportamiento

01. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.
[] 0 1 2 3 4 5 6
02. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»
[] 0 1 2 3 4 5 6
03. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme.
[] 0 1 2 3 4 5 6
04. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética.
[] 0 1 2 3 4 5 6
05. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.
[] 0 1 2 3 4 5 6
06. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.
[] 0 1 2 3 4 5 6
07. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido.
[] 0 1 2 3 4 5 6
08. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias.
[] 0 1 2 3 4 5 6
09. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.
[] 0 1 2 3 4 5 6
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada.
[] 0 1 2 3 4 5 6
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.
[] 0 1 2 3 4 5 6
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.
[] 0 1 2 3 4 5 6
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.
[] 0 1 2 3 4 5 6
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.
[] 0 1 2 3 4 5 6
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga.
[] 0 1 2 3 4 5 6

16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos.
[] 0 1 2 3 4 5 6
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.
[] 0 1 2 3 4 5 6
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
[] 0 1 2 3 4 5 6
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros.
[] 0 1 2 3 4 5 6
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.).
[] 0 1 2 3 4 5 6
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.
[] 0 1 2 3 4 5 6
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo.
[] 0 1 2 3 4 5 6
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar».
[] 0 1 2 3 4 5 6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente.
[] 0 1 2 3 4 5 6
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.
[] 0 1 2 3 4 5 6
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal.
[] 0 1 2 3 4 5 6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios.
[] 0 1 2 3 4 5 6
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio.
[] 0 1 2 3 4 5 6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme.
[] 0 1 2 3 4 5 6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme.
[] 0 1 2 3 4 5 6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.
[] 0 1 2 3 4 5 6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada.
[] 0 1 2 3 4 5 6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.
[] 0 1 2 3 4 5 6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.
[] 0 1 2 3 4 5 6
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación.
[] 0 1 2 3 4 5 6
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo.
[] 0 1 2 3 4 5 6
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.
[] 0 1 2 3 4 5 6
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada.
[] 0 1 2 3 4 5 6
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional.
[] 0 1 2 3 4 5 6
40. Intentan persistentemente desmoralizarme.
[] 0 1 2 3 4 5 6

41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada.
[] 0 1 2 3 4 5 6
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio».
[] 0 1 2 3 4 5 6
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.
[] 0 1 2 3 4 5 6
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43) Sí _____ No _____

Gracias por su colaboración.

Anexo. Gráficas y Tablas estadísticas.

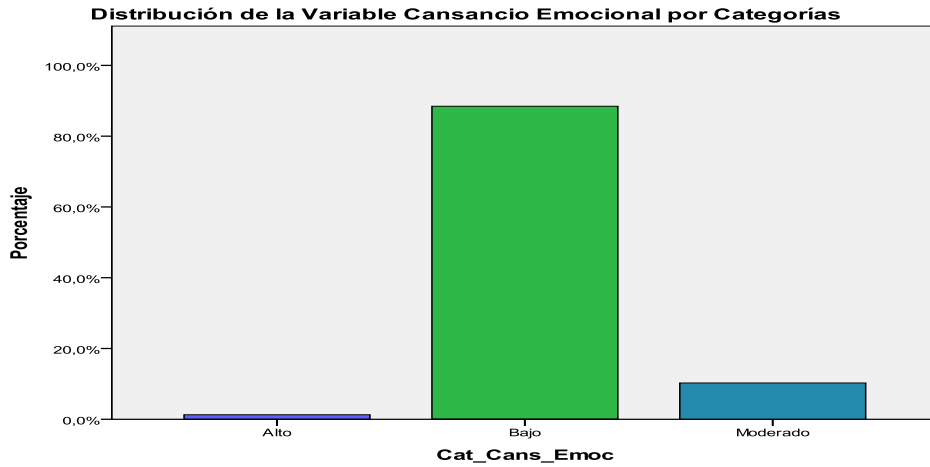


Figura 2. Distribución de la categoría cansancio emocional.

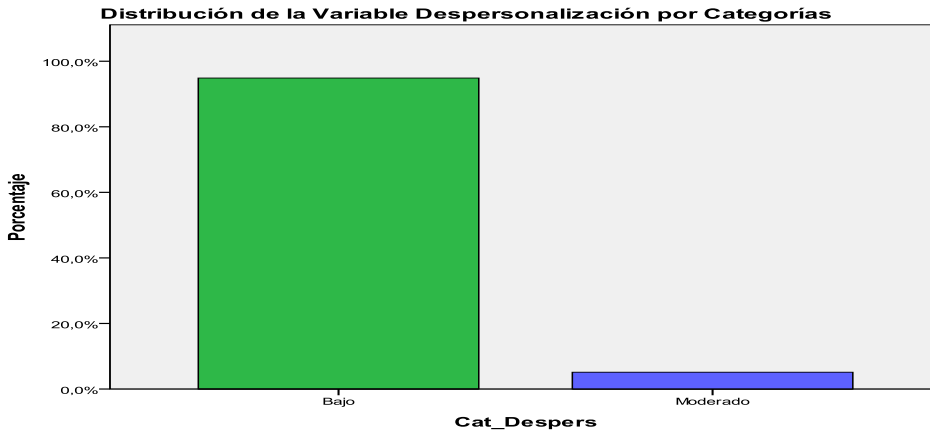


Figura 3. Distribución de la categoría despersonalización.

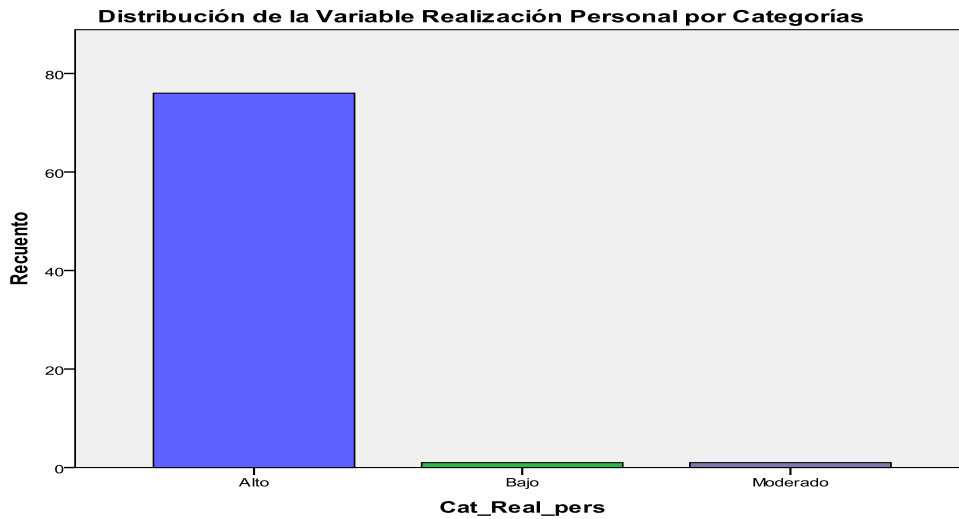
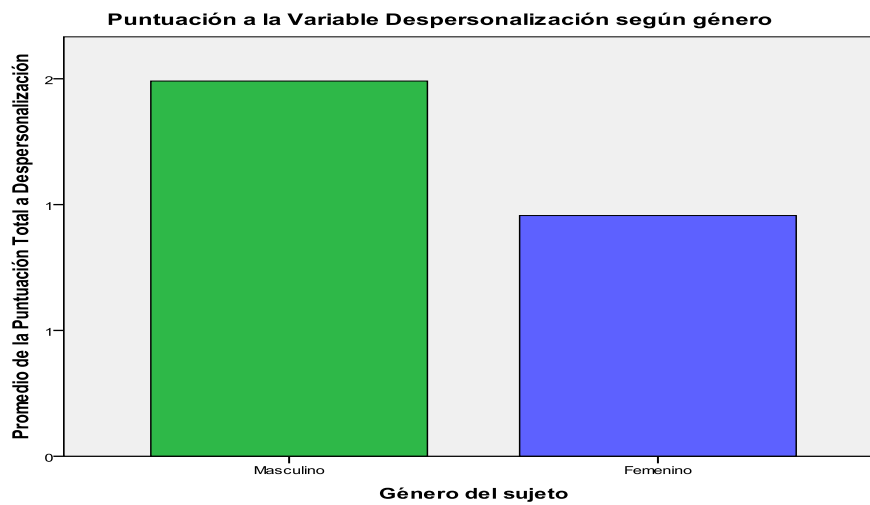
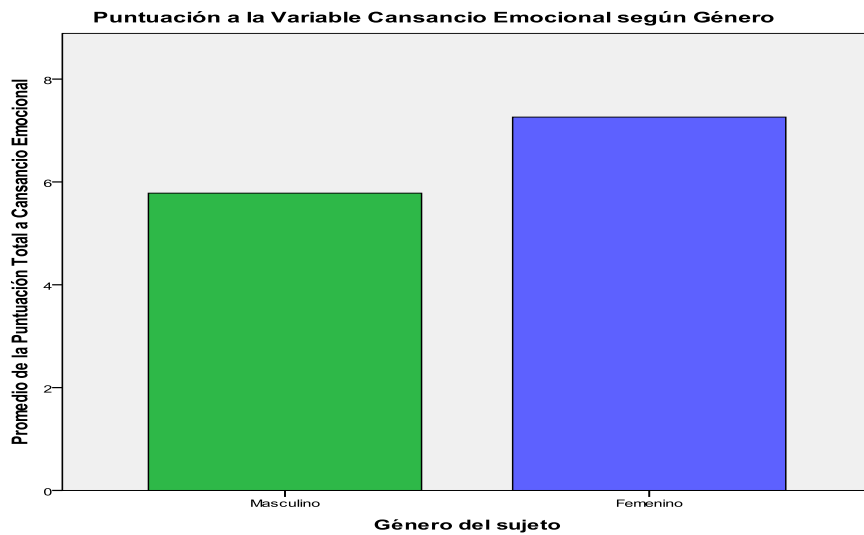


Figura 4. Distribución de la categoría realización personal.

Tabla 10. Estadísticos descriptivos para Burn Out por dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Cansancio Emocional	78	,00	37,00	6,2179	7,56899
Despersonalización	78	,00	9,00	1,3333	2,31689
Realización Personal	78	24,00	48,00	45,9103	3,85849
N válido (según lista)	78				



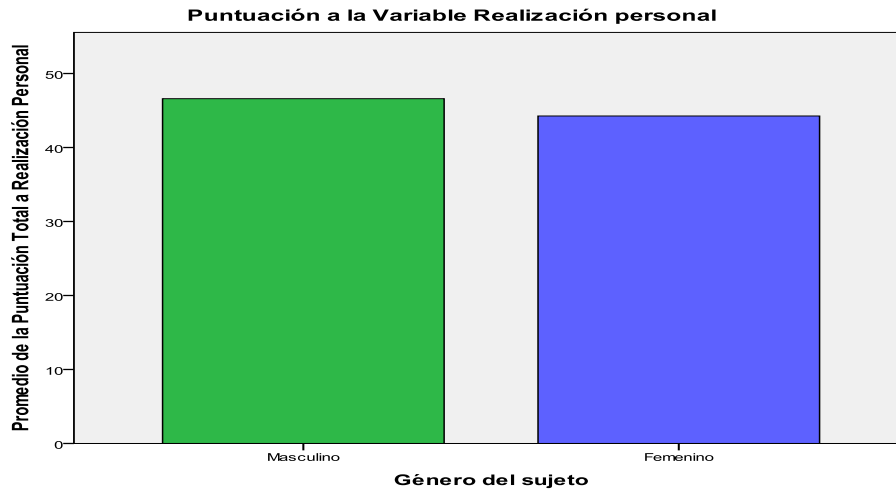


Tabla de contingencia de Categoría de Cansancio Emocional según Género

Recuento

		Género		Total
		Femenino	Masculino	
Cat_Cans_Emo		0	1	1
c	Alto	1	0	1
	Bajo	21	48	69
	Moderado	1	7	8
Total		23	56	79

Tabla de contingencia de Categoría de Despersonalización según Género

Recuento

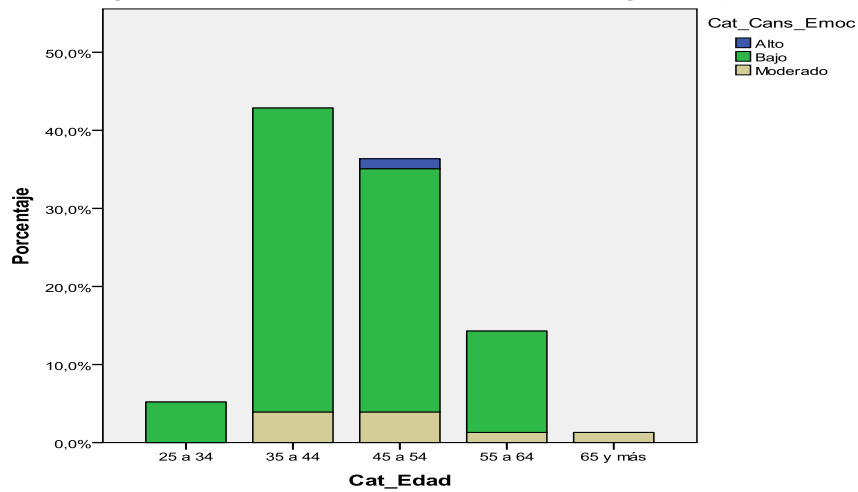
		Género		Total
		Femenino	Masculino	
Cat_Despers		0	1	1
	Bajo	23	51	74
	Moderado	0	4	4
Total		23	56	79

Tabla de contingencia de Categoría de Realización Personal según Género

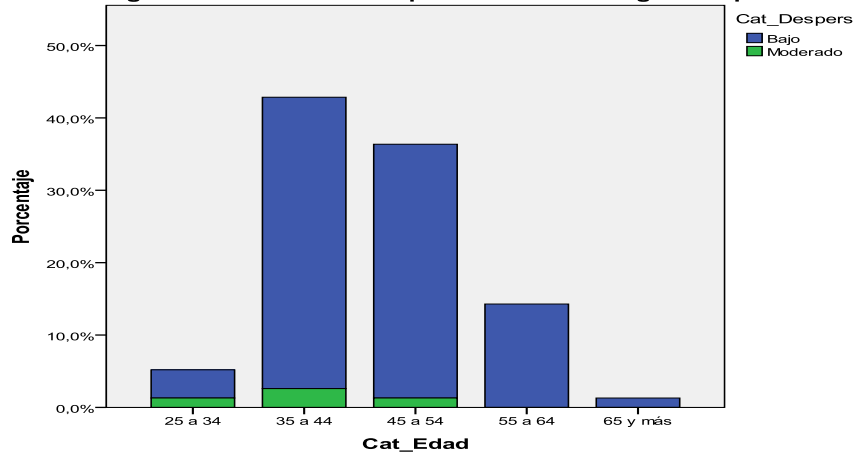
Recuento

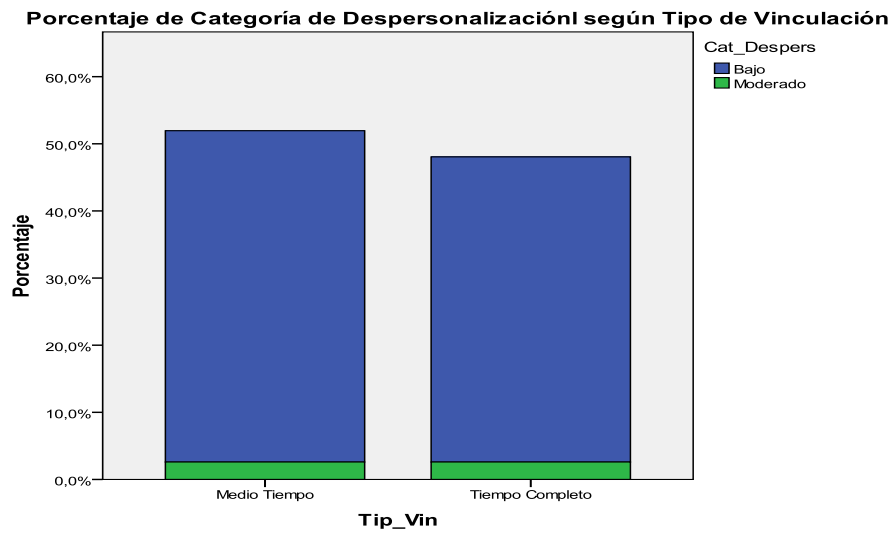
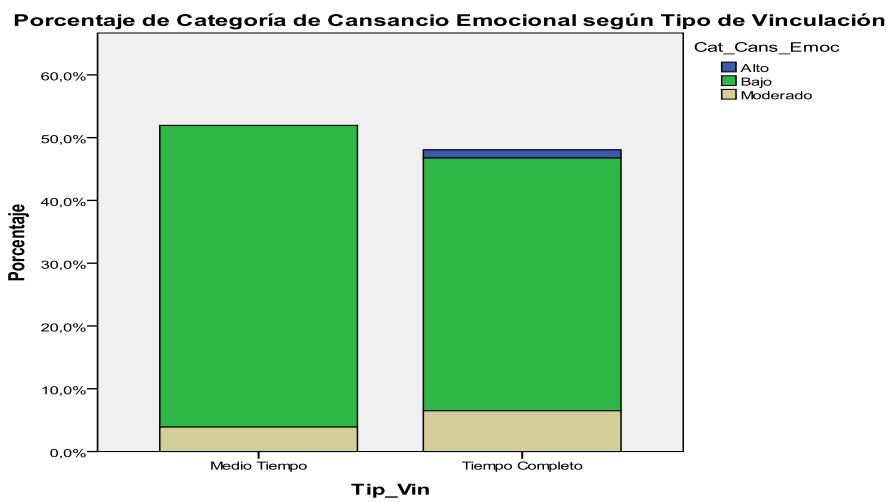
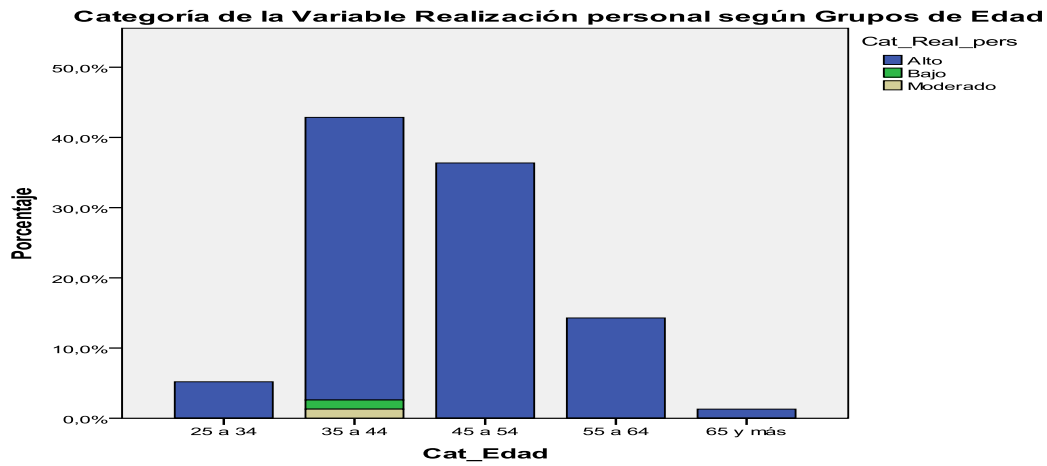
		Género		Total
		Femenino	Masculino	
Cat_Real_pers		0	1	1
	Bajo	1	0	1
	Alto	21	55	76
	Moderado	1	0	1
Total		23	56	79

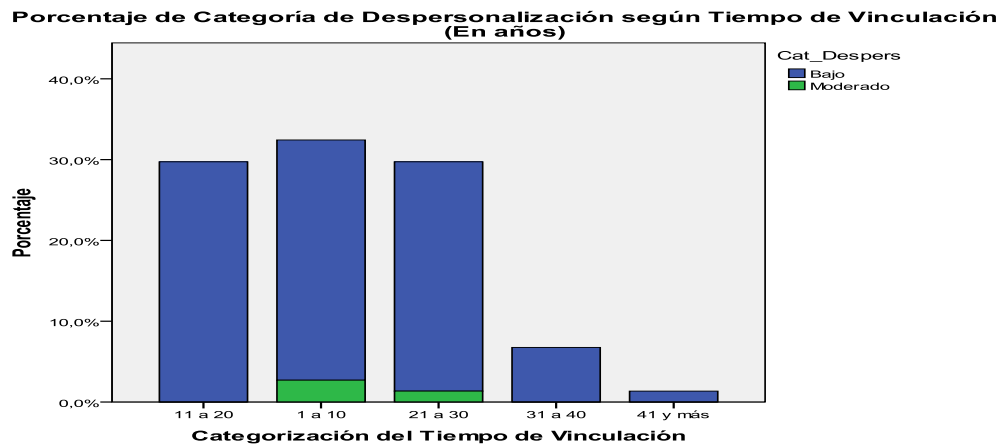
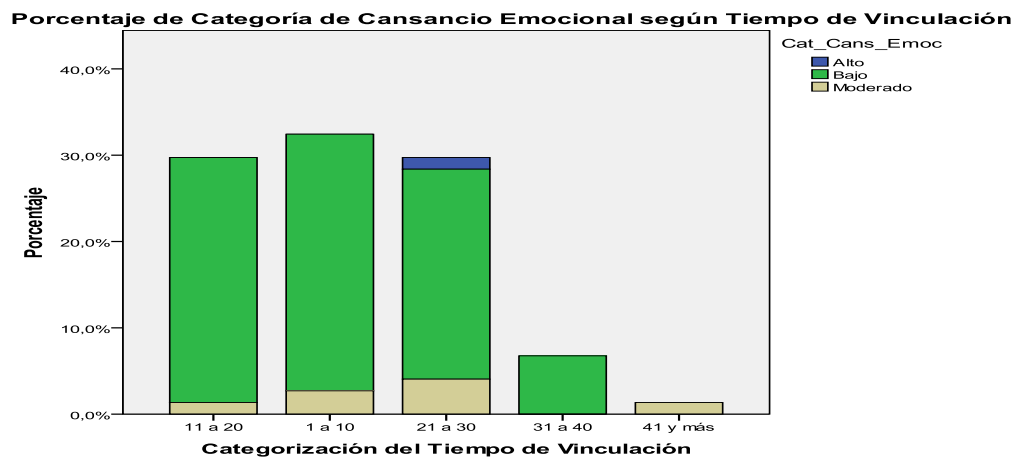
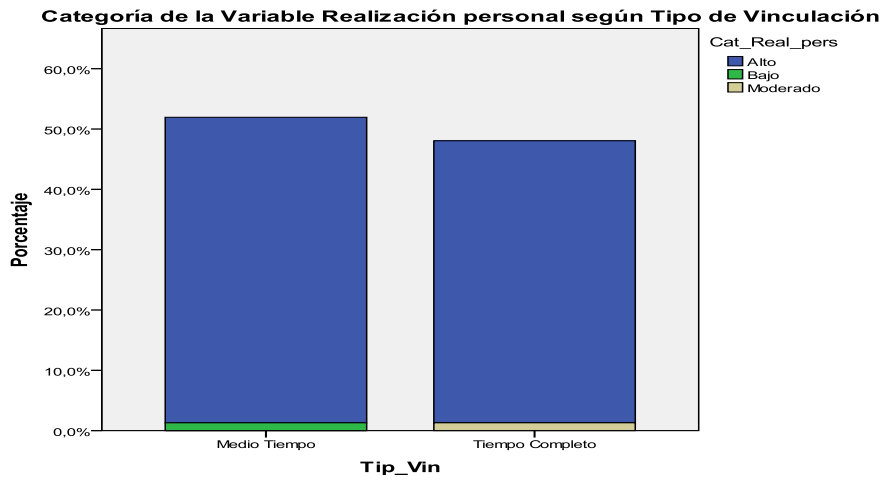
Categoría de la Variable Cansancio Emocional según Grupos de Edad

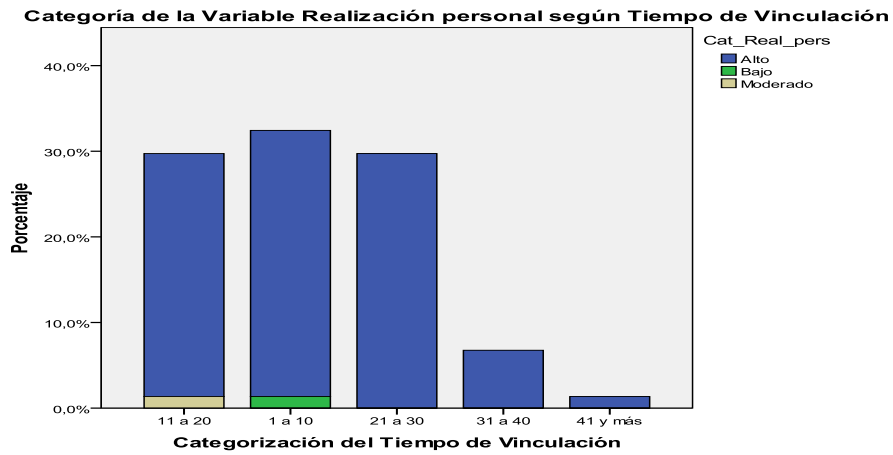


Categoría de la Variable Despersonalización según Grupos de Edad









Estadísticos descriptivos de Mobbing^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Mobbing	23	,00	30,00	5,0870	7,04475	49,628
N válido (según lista)	23					

a. Género = Femenino

Estadísticos descriptivos para Mobbing^a

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Mobbing	54	,00	31,00	3,7593	5,28413	27,922
N válido (según lista)	54					

a. Género = Masculino

b.

