

MLS PSYCHOLOGY RESEARCH<https://www.mlsjournals.com/Psychology-Research-Journal>

ISSN: 2605-5295

**Cómo citar este artículo:**

Morales Franceschi, J., Martín Ayala, J. L., Amutio Careaga, A. & Rosario Nieves, I.C. (2021). Acoso psicológico laboral (Mobbing) y su impacto en el clima y desempeño laboral en maestros del sistema público de enseñanza del área sur de Puerto Rico. *MLS Psychology Research* 4 (1), 79-98. doi: 10.33000/mlspr.v4i1.642.

ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL (MOBBING) Y SU IMPACTO EN EL CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN MAESTROS DEL SISTEMA PÚBLICO DE ENSEÑANZA DEL ÁREA SUR DE PUERTO RICO

Julissa Morales Franceschi

Universidad Internacional Iberoamericana (México)

julissamf@gmail.com · <https://orcid.org/0000-0002-6391-012X>**Juan Luis Martín Ayala**

Universidad Europea del Atlántico (España)

juan.martin@uneatlantico.es · <https://orcid.org/0000-0002-7461-2857>**Alberto Amutio Careaga**

Universidad del País Vasco (España)

alberto.amutio@ehu.eus · <https://orcid.org/0000-0003-3989-9992>**Ilia C. Rosario Nieves**

Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico (Puerto Rico)

iliarosario@gmail.com · <https://orcid.org/0000-0001-6073-5955>

Resumen Esta investigación pretendió hallar como los cambios en el clima organizacional exacerba conductas de acoso hacia el maestro en dos municipios del área sur de Puerto Rico. Se indagó cómo el Departamento de Educación de Puerto Rico maneja las situaciones de acoso laboral y cómo el *mobbing* ha afectado el rendimiento laboral del maestro. Se utilizó una muestra de 202 maestros del sistema de educación pública. Se realizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Se utilizaron los siguientes cuestionarios: (A) *Cuestionario del Álamo sobre Maltrato Laboral (2006)* y (B) *Cuestionario de Clima Organizacional* del Departamento de Salud de Lima, Perú (Ugarte et al, 2009). Los objetivos del estudio fueron logrados. Los resultados y las conclusiones nos muestran: i) los maestros afectados por el acoso tenderán a percibir que su rendimiento laboral disminuye; ii) el clima organizacional negativo hace que sea mayor la predisposición al acoso y que el rendimiento laboral disminuya; iii) no existe un protocolo en el Departamento de Educación para manejar situaciones de acoso; iv) los maestros reflejaron una proporción

equivalente entre someterse o enfrentarse al acosador; v) la mayor cantidad de participantes identificaron al acosador como su jefe inmediato; vi) las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo se manifiestan a nivel físico (trastornos cardiovasculares) y psicológico (estrés y depresión). Las recomendaciones del estudio son las siguientes: asesoramiento legal para los maestros y orientación a directores escolares. Se espera que se continúen nuevas investigaciones sobre el tema y que se apruebe la Ley en Puerto Rico.

Palabras clave: maestros, Departamento de Educación de Puerto Rico, acoso psicológico laboral, clima organizacional, rendimiento laboral.

PSYCHOLOGICAL HARASSMENT AT WORK (MOBBING) AND ITS IMPACT ON THE CLIMATE AND WORK PERFORMANCE IN TEACHERS OF THE PUBLIC SYSTEM TEACHING OF THE SOUTHERN AREA OF PUERTO RICO

Abstract This research aimed to find how changes in the organizational climate exacerbate behaviors of harassment of teachers in two municipalities in the southern area of Puerto Rico. It was examined how the Puerto Rican Department of Education manages situations of labour harassment and how mobbing has affected teacher performance. A sample of 202 teachers in the public education system was used. An intentional non-probabilistic sampling was performed. The following questionnaires were used: (A) Alamo Questionnaire on Labour Abuse (2006) and (B) Organizational Climate Questionnaire of the Department of Health of Lima, Peru (Ugarte et al, 2009). The objectives of the study were achieved. The results and conclusions show us: (i) teachers affected by harassment will tend to perceive their work performance decreases; (ii) negative organizational climate makes greater predisposition to harassment and work performance decreases; (iii) there is no protocol in the Department of Education to manage harassment situations; (iv) teachers reflected an equivalent proportion between subjecting or confronting the bullying; (v) the largest number of participants identified the stalker as their immediate boss; (vi) the consequences of psychological harassment at work manifest at physical level (cardiovascular disorders) and psychological (stress and depression). The study's recommendations are as follows: legal counselling for teachers and guidance for school directors. Further investigations on the subject are expected to be continued and the adoption of the Law in Puerto Rico.

Keywords: teachers, Department of Education of Puerto Rico, psychological work harassment, organizational climate, work performance.

Introducción

Durante la última década del siglo XX y los inicios del siglo XXI ha surgido un aumento en casos de maltrato psicológico, de violencia verbal y física en el ambiente laboral (Guevara, 2006; citado por Soto, 2006; Castro y Sánchez, 2009). Entre 2017 y 2018 el 51.8% de los empleados en Puerto Rico experimentaron acoso laboral (Rivera, 2020). Piñuel y Oñate (2002) señalan que estos casos surgen como consecuencia de los cambios organizacionales. Werther y Davis (2008) explican cómo los cambios organizacionales (e. g., realizar tareas adicionales al puesto de trabajo) afectan adversamente el estado emocional de los trabajadores.

Desde mediados de la década de los cincuenta, en Puerto Rico se ha legislado para proteger los derechos constitucionales de los empleados. En 1959, entró en vigor la primera ley dirigida a proteger al empleado ante el discrimin en el empleo. Desde entonces, ha surgido una serie de leyes para salvaguardar los derechos laborales de los puertorriqueños (Rivera, 2020).

En Puerto Rico, los estudios de Martínez et al, 2005 enmarcan el concepto del *mobbing* como acoso psicológico. Lo cierto es que ya sea *mobbing* o acoso psicológico, o acoso moral existe en todas partes lo que puede diferenciarlos es cómo se da en contextos y por las diferentes culturas.

El Proyecto de Ley del Senado 1008 (2005, 7 de octubre) establece inicialmente la definición legal de acoso laboral (*mobbing*) en Puerto Rico. Esa definición fue la empleada para someter el Proyecto de Ley de la Cámara 3898 (2012, 12 de junio) que fijaría la Ley contra la Violencia Psicológica en el Ámbito Laboral en Puerto Rico:

“constituye acoso laboral en el empleo aquella conducta abusiva verbal, escrita o física de forma reiterada por parte del patrono, sus agentes, supervisores o empleados, ajena a los legítimos intereses de la empresa del patrono, no deseada por la persona, que atenta contra sus derechos constitucionales protegidos, tales como: la inviolabilidad de la dignidad de la persona, la protección contra ataques abusivos a su honra, su reputación y su vida privada o familiar, y la protección contra riesgos para su salud o integridad personal en su trabajo o empleo. Esta conducta de acoso crea un entorno de trabajo intimidante, humillante, hostil u ofensivo, no apto para persona alguna (p. 2)”.

Lo cierto es que tanto la reacción como las consecuencias del *mobbing* varían de acuerdo a la capacidad de afrontamiento, características personales y el apoyo social con que cuenta el individuo (Vélez, 2006). Según Martínez (2009) las consecuencias del acoso se registran a cuatro niveles: (a) para la víctima, (b) para la organización (empresa), (c) para la familia; y (d) para la sociedad más amplia. Ventín (2011b) insiste en que el *mobbing* no es una patología sino una serie de comportamientos hostiles que hacen enfermar a un trabajador. Por tanto, los servicios de salud serán la primera puerta a la que acudirán en busca de ayuda externa ya que dentro de la empresa no la encuentran (la empresa lo ignora, los compañeros lo esquivan). Las repercusiones para la familia y la red de apoyo social se traducen en aspectos tales como: desatención de los roles y responsabilidades familiares, discusiones en la familia y de pareja, perder proyectos en consorcio, divorcio, bajo rendimiento escolar de los hijos, pérdida de los amigos, evitar el contacto social, y dificultades en la economía familiar debido a posibles gastos médicos o pérdida de ingresos por ausencia al trabajo. Realmente la familia es la víctima sin rostro del *mobbing* (Ahumada, 2010; Martínez, 2009, Sanz y Rodríguez, 2011).

En la empresa las consecuencias son: pérdida de productividad, incremento del gasto económico por motivos de retiros por incapacidad y/o jubilaciones tempranas, exigencias a los trabajadores para aumentar su productividad, violencia en el lugar de trabajo y mala organización en el lugar de trabajo que influye tanto en la salud como en la conducta del trabajador (Ahumada, 2010; Martínez, 2009; Peralta, 2004).

El *mobbing* puede causar enfermedades ocupacionales severas e incapacitantes para generar ingresos y puede producir aislamiento social. Pueden darse casos donde aparezcan ideas suicidas, que en situaciones extremas pueden ponerse en práctica (Leymann, 1996). Frecuentemente el *mobbing* genera trastornos combinados físicos y mentales que incapacitan a la persona que lo padece (Zapf y Einarsen, 2003).

El modelo en el que se basa la presente investigación es de Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993) que propusieron un modelo de desempeño laboral que proporciona un punto de vista más detallado del mismo y que ayuda a separar los factores que están bajo el control directo del trabajador de aquellos que no lo están. Con base en una extensa investigación con personal del ejército, Campbell desarrolló un modelo jerárquico del desempeño laboral (Campbell, 1990; Campbell, McHenry y Wise, 1990; Landy y Conte, 2005). Propuso tres determinantes directos del desempeño laboral: el conocimiento declarativo (CD), habilidades y conocimiento procedimental (HCP) y la motivación (M). Por determinantes, el autor quiere decir los bloques básicos de la construcción o causas del desempeño.

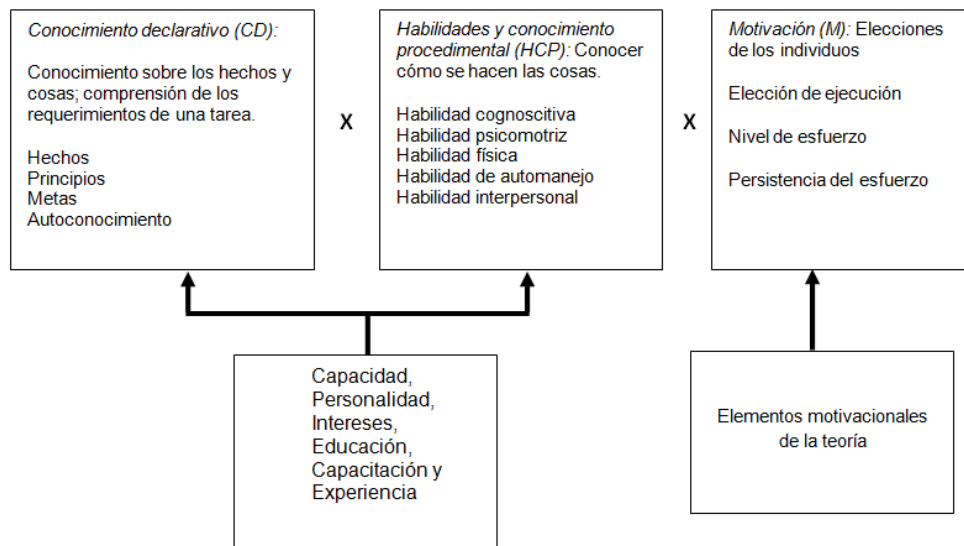


Figura 1. Determinantes del Desempeño Laboral de Campbell et al (1993)

Jasén (2010) también propone que muchas de las variables como la capacidad, la personalidad, el interés, la capacitación, la experiencia y los motivadores tienen un efecto *indirecto* sobre el desempeño, tal y como puede verse en la figura 1. Estas variables pueden afectarlo simplemente cambiando el nivel de conocimiento declarativo (CD), habilidades y conocimiento procedimental (HCP) o la motivación (M). Por ejemplo, el incremento en la capacitación o la experiencia afectará el desempeño al incrementarse el conocimiento declarativo, la habilidad y el conocimiento procedimental; los incentivos afectarán al desempeño al incrementarse la motivación (induciendo a una persona a desempeñarse a alto nivel o durante un periodo largo) (Campbell et al., 1993; Landy y Conte, 2005).

Existe otro aspecto importante en el Modelo de Campbell: los componentes del desempeño real. El conocimiento declarativo, la habilidad y conocimiento procedimental y la motivación son determinantes del desempeño, no son conductas (no son desempeño en sí mismo). La investigación de Campbell et al., (1993) identificó por lo menos ocho componentes básicos del desempeño, algunos de los cuales pueden encontrarse en cualquier empleo. Cuando se combinan los ocho componentes con los tres determinantes y con los diversos determinantes indirectos del desempeño, se obtiene un modelo extenso como el que se presenta en la Figura 2. Aunque se especifican ocho componentes del desempeño, no todos aparecerán en todos los empleos. No obstante, el modelo permite que el desempeño sea analizado en todos o en las partes de tales componentes. Campbell et al., (1993) afirman que tres de los componentes: la destreza en la tarea principal, el esfuerzo demostrado y el mantenimiento de la disciplina personal son esenciales en algún nivel de cualquier empleo.

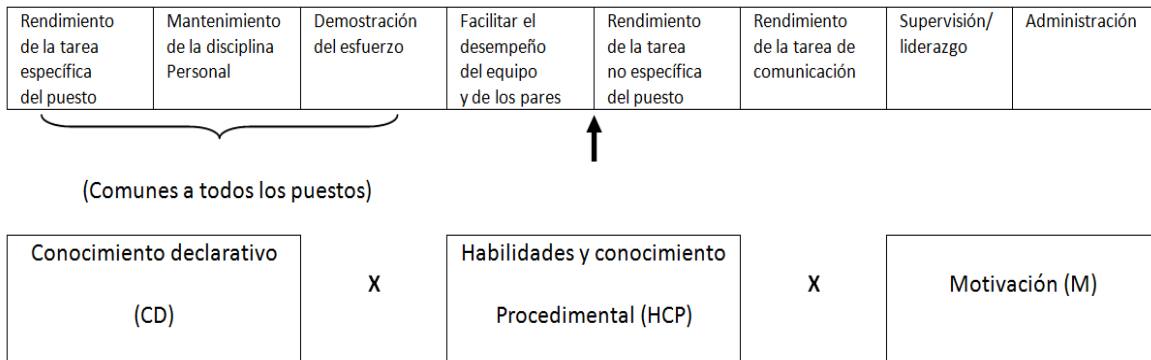


Figura 2. El Modelo de Campbell et al (1993)

Otros autores (Jasen, 2010), señalan que no se debe olvidar, que Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993) afirman acertadamente, que las consecuencias y los resultados en el trabajo no están bajo el control total y exclusivo del empleado, sino que pueden existir muchas otras causas de un mal rendimiento que no dependen del trabajador en sí, como, por ejemplo:

- Prácticas organizativas: mala comunicación interna, formación escasa, destino no apropiado, falta de atención a las necesidades del trabajador, directrices de trabajo poco claras, entre otros factores.
- Preocupaciones relacionadas con el puesto: requisitos cambiantes o poco claros, aburrimiento o carga de trabajo excesiva, escasez de oportunidades de desarrollo, problemas con los compañeros, falta de recursos, falta de habilidades para el puesto, entre otros.
- Problemas personales: familiares, económicos, inestabilidad emocional, problemas para conciliar trabajo y familia, entre otros.
- Factores externos: sector con mucha competencia, conflicto entre los valores éticos del trabajador y las demandas del puesto, conflictos entre sindicatos y dirección, entre otros.

El *objetivo* fundamental de esta investigación fue hallar factores motivacionales y ambientales (clima organizacional) que exacerban conductas de acoso hacia el maestro en dos municipios del área sur de Puerto Rico. Se indagó desde la perspectiva del maestro cómo el Departamento de Educación de Puerto Rico maneja las situaciones de acoso laboral y en los casos donde existe *mobbing* cómo ha afectado el rendimiento laboral del maestro en estos municipios. Para hallar respuestas a los objetivos se plantean las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1: El maestro afectado por el acoso psicológico laboral (*mobbing*) tendrá una disminución del rendimiento laboral en su área de trabajo.

Hipótesis 2: El clima organizacional tenso o negativo predispone al acoso psicológico laboral.

Hipótesis 3: Cuanto más sano es el clima organizacional en el lugar de trabajo, menor es la percepción que el maestro tiene de la disminución de su rendimiento laboral.

Hipótesis 4: El desconocimiento sobre el protocolo de acoso psicológico laboral impide al maestro afrontar una situación de acoso que le afectará su rendimiento laboral.

Método

El *diseño* de investigación se realizó utilizando un muestreo no probabilístico de tipo intencional debido a que se suministraron los cuestionarios por medio de trabajadores sociales escolares que conocían los maestros afectados por el acoso y aplicando el Código de Ética de los Profesionales del Trabajo Social de Puerto Rico (canon III, artículo 1: confidencialidad). Se les proveyó confidencialidad del proceso mediante consentimiento informado.

Los *participantes* de este estudio fueron los maestros del sistema público de enseñanza de Puerto Rico. Se utilizó una muestra representativa de 202 maestros.

Los *instrumentos* de medición utilizados fueron los siguientes:

- *Cuestionario del Álamo sobre Maltrato Laboral* (Del Álamo, 2006). Evalúa el acoso psicológico laboral. Se compone de los siguientes elementos: (1) La primera parte se compone de cuarenta y tres ítems que se contestan en una escala de 0 a 2 puntos y (2) la segunda parte del cuestionario consta de diez preguntas abiertas que el participante contestaría, si éstas se aplicaban a su situación de acoso. Por último, se incluyó (3) una pregunta final para valorar el efecto del *mobbing* en el rendimiento laboral del maestro. Para esta pregunta que mide el *rendimiento laboral* (hipótesis 4) se utilizó la misma escala de valoración de los primeros 43 ítems.

- *Cuestionario de Clima Organizacional* obtenido del Departamento de Salud de Lima, Perú (Ugarte, Melitón, Clendenes y García, 2009). Contiene 53 ítems que se contestan mediante una Escala Likert de 0 a 4 puntos. Este cuestionario mide las dimensiones del clima organizacional (comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones).

Las fiabilidades (alpha Cronbach) para la muestra empleada fueron las siguientes: 0.97 para el Cuestionarios Del Álamo y 0.98 para el Cuestionario de Clima

Organizacional. Estos cuestionarios fueron suministrados durante octubre 2012 a mayo 2013 y finalmente se logró la autorización como tesis doctoral para marzo 2016.

Para el *análisis de datos* se utilizó el software SPSS versión 21.0. Se realizaron los siguientes análisis de los resultados: estadísticas descriptivas, resumen del procesamiento de los casos, bondad de eje, pseudo R-cuadrado y estimaciones de los parámetros. Para el análisis de las variables, dado que las variables no siguen una distribución normal no era posible aplicar el Coeficiente de Correlación de Pearson y se optó por el cálculo del Coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman. Este coeficiente es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. El coeficiente de correlación de Spearman se rige por las reglas de la correlación simple de Pearson, y las mediciones de este índice corresponden de + 1 a - 1, pasando por el cero, donde este último significa no correlación entre las variables estudiadas, mientras que los dos primeros extremos denotan la correlación de rangos máxima. La ecuación utilizada en este procedimiento, cuando en el ordenamiento de los rangos de las observaciones no hay datos empatados o ligados, es la siguiente:

$$p = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

p= coeficiente de correlación de Spearman.

D² = diferencias existentes entre los rangos de las dos variables, elevadas al cuadrado.

N = tamaño de la muestra expresada en parejas de rangos de las variables.

Para comprobar la fiabilidad de las escalas utilizadas estas fueron analizadas mediante el Alpha de Cronbach. Donde el *Cuestionario del Álamo sobre Maltrato Laboral* arrojó 0.97 para los 43 ítems de la escala y el *Cuestionario de Clima Organizacional* 0.98 para los 53 ítems. Adicionalmente, se realizó la prueba de Esfericidad de Bartlett donde ambas escalas arrojaron un grado de significancia de .000. Finalmente, la Validez de Constructo para ambas escalas fue de 0.83.

En cuanto a la muestra hubo un predominó de la participación de las féminas (154 participantes/ 76%) versus un 24% de participación de los varones (48 participantes). Estos datos coinciden con los hallazgos obtenidos en las investigaciones de Martínez (2006), Rivera (2009) y Velázquez (2002). El 90% de la muestra tenían edades que fluctuaban entre los 21-30 años. De esta muestra solo 14 participantes (7%) afirmaron tener algún tipo de discapacidad. La mayoría de los encuestados tenía bachillerato (64%/ 129 participantes). El 36% /73 participantes habían completado una maestría y sólo el 1% (2 participantes) un doctorado. Lo que es indispensable para alcanzar el más alto ingreso económico reflejado en los sueldos de los maestros que aplican a la Ley de Carrera Magisterial (Velázquez, 2002). El 44% (89 participantes) tenían 11 años de experiencia en el Departamento de Educación y finalmente 23% /46 participantes con 0-10 años de experiencia.

Resultados

Dado que las variables no siguen una distribución normal no es posible aplicar el coeficiente de correlación de Pearson y se opta por el cálculo del coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. Este coeficiente es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. El coeficiente de correlación de Spearman se rige por las reglas de la correlación simple de Pearson, y las mediciones de este índice corresponden de + 1 a - 1, pasando por el cero, donde este último significa no correlación entre las variables estudiadas, mientras que los dos primeros extremos denotan la correlación de rangos máxima. Comenzando por la variable Mobbing (Mobb1) según la gráfica de histograma y la prueba de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Lilliefors (Tabla 1), existe una asimetría negativa, ya que los datos se agrupan hacia la izquierda de la media (Figura 3). La distribución de la variable *mobbing* no es normal debido a que el nivel de significación es menor de 0.05. Los resultados de los estadísticos básicos nos indican que 17 participantes (8%) de la muestra padecían un grado de *mobbing* moderado y 28 participantes (14%) de la muestra un grado leve. Ningún participante según la Escala Del Álamo atravesó por un *mobbing* severo.

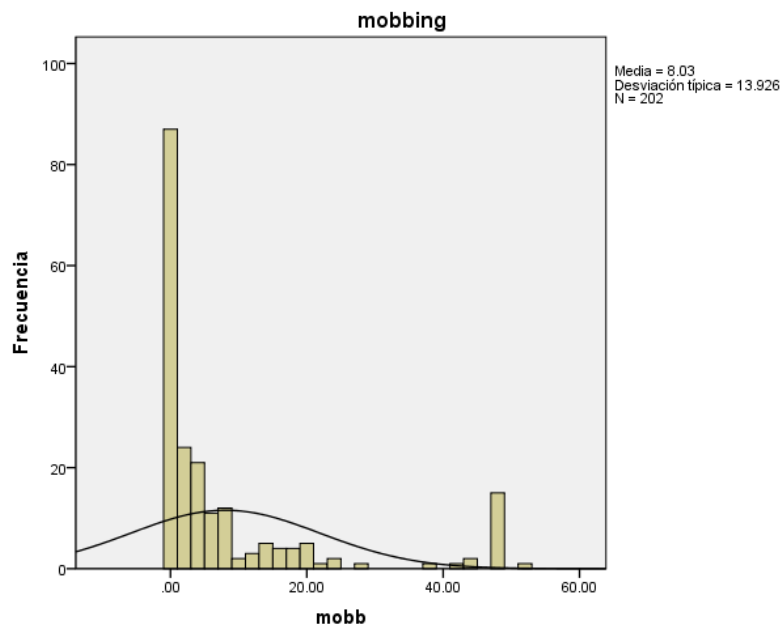


Figura 3. Gráfica de Histograma para la variable *Mobbing*

Tabla 1
Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables

	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Mobb1	,282	202	,000	,616	202	,000
Rdto1	,451	202	,000	,574	202	,000
Clima1	,067	202	,026	,964	202	,000

Nota: a. Corrección de la significación de Lilliefors

En los resultados de la gráfica de histograma y la prueba de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Lilliefors (Tabla 1) en la variable Rendimiento Laboral (Rdto1), determinan que la variable muestra una asimetría negativa (los datos se agrupan hacia la izquierda de la media) y la distribución no es normal debido a que, de nuevo, el nivel de significación es menor de 0.05 (Figura 4).

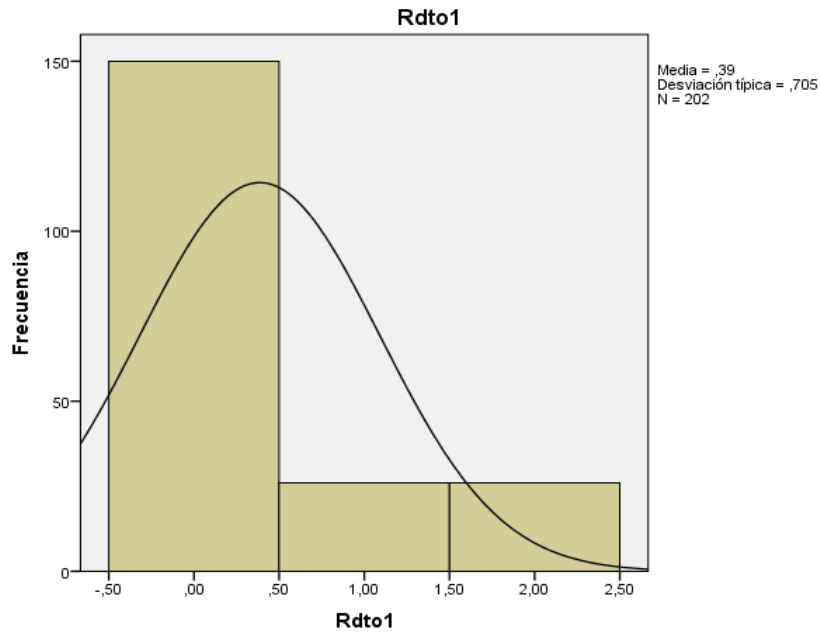


Figura 4. Gráfica de Histograma para la variable Rendimiento Laboral

Los estadísticos básicos de la variable se recogen en la siguiente tabla:

Tabla 3
Estadísticas Descriptivas de las variables

		Rdto1	Clima1	Mobb1
N	Válidos	202	202	202
	Perdidos	0	0	0
Media		,3861	138,9158	8,0347
Desv. típ.		,70493	42,03786	13,92638

La variable tiene una desviación típica de 0.70 y una media (promedio) de 0.39 (Tabla 3). Los gráficos nos muestran que la mayoría de los educadores no perciben que su rendimiento laboral disminuya por ser víctima de *mobbing*.

Tabla 4
Distribución de frecuencias de la variable Rendimiento Laboral (Rdto1)

		Rendimiento Laboral (Rdto1)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	,00	150	74,3	74,3	74,3
	1,00	26	12,9	12,9	87,1
	2,00	26	12,9	12,9	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

Los resultados de la distribución de frecuencias muestran que únicamente el 25,8% de los encuestados perciben algún tipo de la disminución de su rendimiento y de ese total la mitad aseguran que su disminución es severa (Tabla 4). En este sentido, la media de la variable tiene un valor de 0,39. Si se tiene en cuenta que las puntuaciones de la escala son de 0 a 2, el valor obtenido está más próximo al límite inferior. A la vista de esta información podríamos afirmar que los maestros del municipio no perciben un menor rendimiento profesional.

Para la variable Clima Organizacional (Clima 1) los resultados de la gráfica de histograma determinan una forma de campana (Figura 5), pero la prueba de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Lilliefors (Tabla 1), determina que esta variable tampoco es normal ($p < 0.05$).

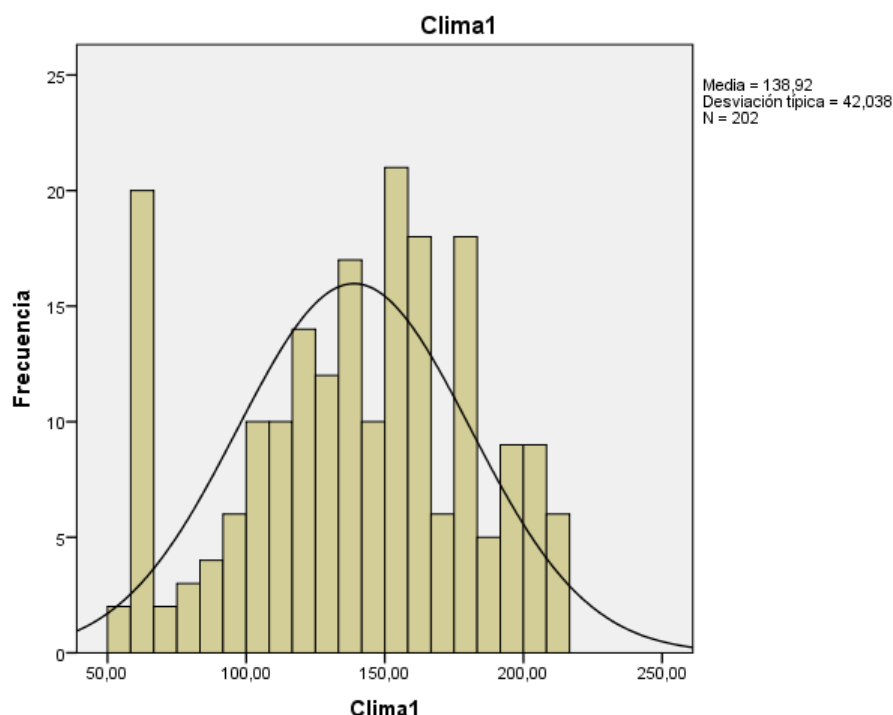


Figura 5. Gráfica de Histograma para la variable Clima Organizacional (*Clima1*)

La variable tiene una desviación típica de 42.03 y una media de 138.91 (Tabla 3). Los resultados nos muestran que los educadores en su mayoría no consideran que haya un clima organizacional negativo o tenso. La puntuación de la muestra sobre clima nos dice que de un máximo de 212 (53 ítems multiplicados por la puntuación máxima de cada ítem que es 4 = 212) se han obtenido 138.91 puntos, lo que nos indica que la mayoría de los participantes han contestado que hay un clima organizacional por mejorar. En línea con los resultados anteriores, los educadores, en su mayoría, no consideran que haya un clima organizacional muy negativo o poco saludable, pero que sí existe un numeroso grupo que considera que debería mejorar. Si se analiza la variable por cuartiles los resultados son los siguientes:

- Un 25% de los encuestados considera que el Clima Organizacional es no saludable obteniéndose un valor máximo en el estrato de 110,75 (110,75; 55-128).
- La mitad de la muestra considera que el clima en el que se desarrolla su actividad es cuando menos mejorable (142; 129-202).
- Finalmente, el 25% restante considera que el ambiente en el que trabaja es apto y saludable.

Como análisis final, en el tratamiento individual de las variables se proporciona una tabla que resume las frecuencias de las respuestas (Tabla 5) para tratar de establecer una visión general de los resultados. Como aclaración previa se establece que la variable Clima Organizacional será tratada de manera diferente al caso anterior. Para este análisis, los resultados se han ordenado de manera inversa a su definición original para poder así estudiar los cuartiles de forma coherente.

Tabla 5
Resumen de las frecuencias de las variables de la investigación

		Mobbing	Rendimiento Laboral	Clima Organizacional
Cuartiles	25	0	0	110.75
	50	1	0	142
	75	7,25	1	171

En conclusión, el 75% de la muestra cree que su nivel de *Moobing* es mínimo (7,25; 0-31), que su rendimiento laboral ha disminuido de manera moderada (1), y que su Clima Organizacional debería ser mejor (171; 129-202). Estos resultados se completarán con el análisis conjunto de las variables que permitirá verificar o no las hipótesis de investigación.

Los resultados de las cuatro hipótesis propuestas para la investigación fueron los siguientes:

Hipótesis 1: Se acepta, el maestro afectado por el acoso psicológico laboral (*mobbing*) tendrá una disminución del rendimiento laboral en su área de trabajo.

Hipótesis 2: Se acepta, el clima organizacional tenso o negativo predispone al acoso psicológico laboral.

Hipótesis 3: Se acepta, cuanto más sano es el clima organizacional en el lugar de trabajo, menor es la percepción que el maestro tiene de la disminución de su rendimiento laboral.

Hipótesis 4: Queda rechazada, según la cual, el desconocimiento sobre el protocolo de acoso psicológico laboral impide al maestro afrontar una situación de acoso que le afectará su rendimiento laboral. Los resultados reflejaron que el ser víctima de acoso laboral (y/o el supuesto desconocimiento) no impidió al participante buscar ayuda de alguna manera (amigos, familiares, terapéutica y legal).

La interpretación de la hipótesis 4 fue realizada cualitativamente mediante un análisis descriptivo de las respuestas proporcionadas por los participantes a las preguntas abiertas. Solo 60 (30%) participantes del total de la muestra (n=202) contestó las preguntas abiertas (10 preguntas) del Cuestionario Del Álamo sobre Maltrato Laboral.

Los resultados fueron interpretados a la luz del modelo propuesto por Campbell et al., (1993). Entre los resultados más relevantes se destacan:

- Los maestros fueron acosados por sus directores de escuela (66.6%/40 participantes), altos gerentes gubernamentales (8.3%/5) y compañeros de trabajo (28.3%/17).
- En la *segunda pregunta* abierta se les preguntó que cuantificaran cuántas veces sufrían el *mobbing* dividiendo la respuesta entre: diariamente, semanalmente o mensualmente. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: 43.3% (26) de los maestros contestaron que eran objeto de acoso laboral diariamente, 15% (9)

expresaron que eran víctimas de acoso mensualmente y el 11.6% (7) fueron víctimas ocasionalmente.

- En *tercer lugar*, se les preguntó que especificaran desde hace cuánto tiempo se inició el maltrato y cuáles fueron sus primeras manifestaciones. Estas fueron sus respuestas: 28% (16 participantes) de los maestros fueron víctimas de acoso por 3 años consecutivos, 13.3% (8 participantes) fueron víctimas de 1 a 2 años y 6.6% (4 participantes) fueron víctimas de 1 a 11 meses.
- Entre las manifestaciones de *mobbing* se hallaron: evaluaciones de desempeño deficientes, obligarlos a realizar tareas, negarse a proveer acomodos por salud, intimidación, ocultarle al maestro información, evitar reuniones, ausentarse a reuniones y discutir asuntos importantes en ausencia del maestro, situaciones de disciplina en la sala de clases con estudiantes con trastorno oposicional desafiante que no fueron atendidas, llamadas de atención frente a otros maestros, criticar la vestimenta del maestro, insultar al maestro cuando se le pregunta al director sobre el manejo financiero, discusiones en reuniones y preferencia por algunos empleados.
- En la *cuarta pregunta* se les solicitó que manifestaran desde hacía cuánto tiempo la intensidad del *mobbing* se había vuelto insoportable: 19 participantes (31.6%) manifestaron que se había tornado insoportable el acoso en los últimos 2 años, 6 participantes (10%) manifestaron no soportarlo desde hace 1 año, 5 participantes (8.3%) manifestaron haberlo sufrido durante 3 meses o menos, 3 participantes (5%) sorprendentemente lo calificaron insoportable los (últimos 10, 20 y 21 años cada uno de ellos, otros 3 participantes (5%) manifestaron soportarlo hasta 6 años.
- En la *quinta pregunta* se les solicitó que identificaran si hubo o no un evento desencadenante del *mobbing*: 28 participantes (46.6%) contestaron que no identificaron ningún acontecimiento desencadenante y 16 participantes (26.6 %) contestaron que sí hubo acontecimientos desencadenantes.
- Entre las situaciones que experimentaban que desencadenaban acoso (*pregunta seis*) manifestaron: ocultarle al maestro información, no atender situaciones de agresión, evitar que asista a reuniones, llamadas de atención, criticarlo e insultarlo frente a otros, discusiones en reuniones de facultad y preferencia por empleados específicos.
- En la *pregunta siete* se les preguntó a los participantes si el acoso aumentaba o disminuía con los años: 4 participantes (6.6%) identificaron que el maltrato iba menos con los años, 26 (43.3%) identificaron que el maltrato era mayor con los años y 30 (50%) identificaron que el maltrato variaba o se quedaba igual mientras transcurrían los años.
- La *pregunta ocho* se presentó para indagar la reacción del participante hacia el acoso. Se le preguntó: ¿Qué hace usted ante el maltrato laboral (que dice o hace usted, se somete o no, se enfrenta o no), etc.? 26 participantes (43.3%) se sometían al acoso, es decir, manifestaron no hacer ni decir nada, 26 (43.3%) enfrentaban al acosador y realizaron querrelas, 2 (3.3%) manifestaron llevar la situación hasta las últimas consecuencias y defender sus derechos.

- En cuanto a las consecuencias negativas del *mobbing*, 17 (28.3%) participantes manifestaron que en el área laboral el *mobbing* los había afectado mucho: 9 (15%) expresaron realizar sólo las tareas necesarias, 7 (11.6%) manifestaron no desear llegar al trabajo, 5 (8.3%) opinaron que su motivación disminuyó, 2 (3.3%) que se sentían insatisfechos y otros 2 (3.3%) que su rendimiento laboral disminuyó. En general, unos 42 participantes (70%) de los educadores manifiestan que el sufrir de *mobbing* sí ha influido en su rendimiento laboral de alguna manera.
- Con respecto a las consecuencias personales, las manifestaciones psicológicas y emocionales manifestadas entre las víctimas de acoso se hallaron: depresión, estrés, incomodidad, insomnio, frustración, ansiedad, irritabilidad, baja estima, sentimientos de haber estudiado la profesión equivocada, tristeza y pobre memoria, haberse afectado mucho su entorno familiar, discusiones frecuentes con sus parejas, divorcio, disminución del deseo sexual, desanimo, llegaban rumores a sus hijos que los afectaba emocionalmente, alejarse de las amistades, no realizar actividades recreativas, disminución en el rendimiento como atleta. Entre las manifestaciones físicas manifestadas por los participantes se hallaron: alta presión y dolores musculares.
- Otros datos reflejaron que 23 (38.3%) participantes expresaron que su calidad de vida había disminuido mucho o la califican como pobre.

Discusión y conclusiones

Como consecuencia del análisis de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se desprenden unas implicaciones teóricas y metodológicas vinculadas a los objetivos de investigación que buscan hallar factores motivacionales y ambientales que desencadenan el *mobbing* y como el maestro maneja las situaciones de acoso laboral.

Los objetivos que enmarcaron esta investigación y que sirvieron como marco de referencia para el desarrollo de la tesis, relativos a los maestros de dos pueblos del área sur de Puerto Rico fueron logrados. A continuación, se desglosan las conclusiones fundamentales que se alcanzaron en este trabajo de investigación. Así, los resultados obtenidos nos muestran que:

1, Los maestros afectados por el acoso psicológico laboral tenderán a percibir que su rendimiento laboral disminuye, tal y como se formuló en la hipótesis primera. En el ámbito cualitativo un 70% (42 participantes) de los educadores manifestaron que el sufrir de *mobbing* sí ha influido en su rendimiento laboral de alguna manera.

2. Se indagó sobre los factores ambientales que inciden en el acoso laboral, y se concluye que el clima organizacional negativo o tenso hace que sea mayor la predisposición al acoso psicológico laboral entre los maestros. Este resultado se encuentra en consonancia con lo hallado en la literatura citada.

3. El rendimiento laboral también disminuye cuando el clima organizacional es tenso o negativo. Por el contrario, cuanto más sano es el clima menor es la percepción de la disminución del rendimiento por parte del educador. A la luz de los resultados obtenidos en esta investigación se desprende que la mayoría de los maestros del sistema

público de enseñanza de dos pueblos del área sur de Puerto Rico no manifiestan percibir un menor rendimiento profesional.

4. Entre los hallazgos cualitativos también se destaca que las víctimas de *mobbing* sufrían los episodios de acoso con una frecuencia de una a dos veces por semana. El tiempo en que se prolongó el acoso laboral fue variable, entre sólo una ocasión hasta 20 años. Así, los participantes identificaron que el acoso laboral se mantenía igual con los años o aumentaba y que existieron eventos iniciales desencadenantes del acoso. La mayor cantidad de años experimentando el *mobbing* prevaleció en 16 participantes (28.3%) que fueron afectados por 3 años. Estos datos coinciden con los hallados por Di Martino, Hoel, y Cooper (2003), Einarsen, et al (2003), Hoel y Cooper (2001), Hoel, Rayner y Cooper (1999) y Vélez (2006).

5. Se investigó cómo el Departamento de Educación de Puerto Rico manejaba las situaciones de acoso según la perspectiva de los maestros. De los datos cualitativos se halló que 59 participantes (98.33%) conoce el protocolo a seguir en caso de sufrir acoso. Además, se halló que aún existen maestros que desconocen a dónde acudir para buscar ayuda (menos de 1%), orientarse sobre el *mobbing* y los derechos que los cobijan para defenderse (Huertas, 2008, Lexjuris, 2013). Cabe señalar que el proceso que se utilizaba hasta el 2018 para manejar las situaciones de acoso no estaba detallado ni escrito en un protocolo formal ni publicado por el Departamento de Educación ya que en Puerto Rico no existía una ley sobre acoso laboral (*mobbing*) (*Proyecto de Ley del Senado 1008*; 2005, 7 de octubre). No es hasta el 7 de agosto del 2020 que se firma la Ley para prohibir y prevenir el acoso laboral en Puerto Rico (Rivera, 2020). Se halló una guía basada en los proyectos de ley redactada por el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos de Puerto Rico para el 8 de mayo de 2019 (Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, 2019).

6. Se estudió cómo los maestros manejan las situaciones de acoso laboral. Sorprendentemente los datos reflejaron una proporción equivalente entre someterse o enfrentarse al acosador entre los 60 participantes que contestaron las preguntas cualitativas del cuestionario Del Álamo (23/ 38.3% se sometieron y 26/ 43.3% lo enfrentaron). Estos datos coinciden con los hallados por Rosado (2006), Topa, Depelo y Morales (2007).

7. La mayor cantidad de participantes, 40 (66.6%) de las respuestas cualitativas identificaron al acosador como su jefe inmediato (director escolar), 17 participantes (28.3%) identificaron a sus compañeros de trabajo y un dato importante fue que 5 participantes (8.3%) identificaron a altos jefes (superintendentes de escuelas). Estos datos coinciden con los hallados por Lebrón (2007), Martínez (2006), Rodríguez (2007).

8. Las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo se manifiestan a nivel físico (trastornos cardiovasculares) y psicológico (estrés y depresión) (Colunga et al, 2012; Ventín, 2011a).

9. Una importante aportación de esta parte del trabajo es que parte de los datos y resultados obtenidos podrían constituir una herramienta predictiva que podría utilizarse en la toma de decisiones en la organización, en la que según el cálculo de probabilidades y conocidos los niveles de *Mobbing* que sufre un determinado trabajador y el grado de

bondad de su Clima Organizacional, se podría estimar si su rendimiento laboral ha disminuido o no (Morales, 2020).

Entre las limitaciones de esta investigación, destacamos: (1) que a pesar de que el modelo ampliado de Campbell tiene una gran cantidad de intuición, así como apoyo de investigación (McCloy et al, 1994), considera el desempeño como entidad unitaria o como un factor individual amplio [lo que contradice lo que se observa diariamente en el área de trabajo] y un punto de vista igualmente ineficaz que sostiene que cada empleo es diferente y no puede haber un entendimiento general del desempeño laboral más allá del empleo particular que se esté considerando (Campbell et al., 1993; citados por Landy y Conte, 2005). (2) Poca participación de la muestra en el área cualitativa del Cuestionario Del Álamo sobre Maltrato Laboral que constaba de 10 preguntas abiertas. (3) Se resalta la necesidad de realizar estudios futuros en Puerto Rico para profundizar en esta temática con la ley ya aprobada. (4) Por último, se reconoce la antigüedad del estudio como una limitación ya que los cuestionarios fueron sometidos entre el 2012-2013. Sin embargo, consideramos que la situación del mobbing en Puerto Rico no ha mejorado en esos últimos años.

Los cuerpos legislativos de Puerto Rico aprobaron el Proyecto de Ley contra el Acoso Laboral, el 5 de mayo de 2014 (Bauzá, 2014), el Proyecto de la Cámara 306 fue aprobado el 24 de julio de 2020 (Colón, 2020) y finalmente, el 7 de agosto de 2020 fue aprobada la Ley para prohibir y prevenir el acoso laboral en Puerto Rico (Rivera, 2020). Según los resultados y las conclusiones de este estudio las recomendaciones que se desprenden son las siguientes: es imperativo actuar poniendo en marcha estrategias de prevención como bien lo indica la ley en Puerto Rico (Rivera, 2020). Se ha de empoderar a los maestros con estrategias efectivas de asesoramiento legal (en forma de campañas informativas y mediante el único representante legal de los maestros como lo es la Asociación de Maestros de Puerto Rico), búsqueda de información, ayuda psicológica para ellos y sus familias. Resulta vital llevar a las escuelas y sus directores escolares las implicaciones legales que redundan en continuar con este clima organizacional insano. Finalmente, se espera que se continúen nuevas investigaciones sobre este tema ampliando la muestra en Puerto Rico.

Referencias

- Ahumada, O. (2010). El acoso laboral en la administración pública. *Universidad Central de Chile*, 1-11.
- Bauzá, N. (2014). Cámara aprueba proyecto de ley que prohíbe el acoso laboral. *Periódico Primera Hora*. <http://www.primerahora.com/noticias/gobierno-politica/nota/camaraapruebaproyectodeleyqueprohibeelacosolaboral-1007773/>
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 687–732). Consulting Psychologists Press.

- Campbell, J. P., McHenry, J. J. y Wise, L. L. (1990). Modeling Job Performance in a Population of Jobs. *Personnel Psychology*, 43, 313-575. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H. y Sager, C. E. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt and W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 35-70). Jossey-Bass, San Francisco.
- Castro, M. I. y Sánchez, J. A. (2009). Técnicas gerenciales efectivas para reducir el maltrato psicológico, los problemas, sus consecuencias y la violencia en el trabajo. *Revista OIKOS*, 13(27), 51-66.
- Código de Ética de los Profesionales del Trabajo Social de Puerto Rico (2017). Publicación del Colegio de Profesionales del Trabajo Social de Puerto Rico, 40-43. <https://cptspr.org/wp-content/uploads/2017/03/Co%CC%81digo-de-E%CC%81tica-2017-REV050317web.pdf>
- Colón, J. (2020). Legislatura: senado da paso a medida que define el concepto de acoso laboral y castiga su práctica. *Periódico El Nuevo Día*. <https://www.elnuevodia.com/noticias/legislatura/notas/senado-da-paso-a-medida-que-define-el-concepto-de-acoso-laboral-y-castiga-su-practica/>.
- Colunga, C., González, M. A., Lorelei, P. y Gómez, H. A. (2012). Workplace harassment and workers' health: review of the "mobbing and health" working groups. *Social Medicine*, 6(4), 264-268.
- Del Álamo, A. R. y Poveda, A. (2006). *Mobbing: el acoso dentro de la empresa: cuestionario del Álamo sobre mobbing (acoso laboral)*. <http://www.psicologiaonline.com/autoayuda/trabajo/mobbing.shtml>
- Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, (2019). *Guías para la interpretación de la legislación laboral en Puerto Rico*. https://www.trabajo.pr.gov/docs/Boletines/Guias_Legislacion_Laboral.pdf
- Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C. L. (2003). Preventing violence and harrassment in the workplace. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, Luxembourg, 1-109. <http://edz.bib.uni-mannheim.de/www-edz/pdf/ef/02/ef02109en.pdf>
- Einarsen, S. y Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International Perspectives in Research and Practice*, (pp. 3-30). Taylor and Francis.
- Hoel, H., Rayner, C. y Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. In C. L. Cooper y I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, 14, (pp. 195-230). John Wiley & Sons Ltd.

- Hoel, H. y Cooper, C. L. (2001). Origins of bullying: theoretical frameworks for explaining workplace bullying. In N. Tehrani (Ed.), *Building a culture of respect: managing bullying at work*, (pp. 3-32). Taylor and Francis.
- Huertas, M. (2008). Estrategias para lidiar con el acoso moral en las empresas. *Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras*. <http://sistemasdeoficina.uprrp.edu/acosomoral.htm>
- Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales* [Tesis doctoral] Universidad Complutense de Madrid, España.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. McGraw Hill.
- Lebrón, J. (2007). *Hostigamiento psicológico en los empleados no docentes pertenecientes a la unidad apropiada de la hermandad de empleados exentos no docentes de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras* [Tesis de maestría] Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Lexjuris, (2013). Ley Pública 82-447: Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (25 de julio de 1952). <https://www.lexjuris.com/lexprcont.htm>
- Martínez, M. E., Arroyo, J., Rodríguez, E.L., Seijo, R., Sepúlveda, M. y Tirado, M. (2005). El acoso psicológico en el contexto laboral puertorriqueño: un estudio explorativo. *Ciencias de la Conducta*, 20, 163-190.
- Martínez, M. E. (2006). el acoso psicológico en el trabajo: la experiencia en Puerto Rico. *Aletheia*, 24, 21-33.
- Martínez, D. (2009). *Violencia psicológica en el trabajo: métodos de evaluación y variables sociodemográficas relevantes* [Tesis doctoral] Universidad de Valencia, España.
- McCloy, R. A., Campbell, J. P., y Cudeck, R. (1994). A confirmatory test of a model of performance determinants. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 493-505.
- Morales, J. (2020). *Acoso psicológico laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral: aplicación a los maestros de los municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico* [Tesis Doctoral] Universidad Internacional Iberoamericana, México.
- Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral –mobbing- perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, 18, 111-122.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Lan Harremanak*, 7(2), 35-62.
- Proyecto del Senado 1008. Ley para Fijar la Política Pública con Respecto al Acoso Moral (7 de octubre de 2005).

- Proyecto de la Cámara 3898. Ley contra la violencia psicológica en el ámbito laboral en Puerto Rico (12 de junio de 2012). www.camaraderepresentantes.org/.../%7B7F09799F-00C3-45D0-85E.
- Rivera, M. (2020). Análisis de la nueva ley para prohibir y prevenir el acoso laboral en Puerto Rico y sus aportaciones a los derechos laborales. *Revista Jurídica de la Universidad de Puerto Rico para In Rev*, 90.
- Rivera, R. K. (2009). *El acoso psicológico en el lugar de trabajo*. KRNOnline. <http://krnonline.com/wrapper-mainmenu-8/17-blog-demo/52-el-acoso-psicologico-en-el-trabajo.html>
- Rodríguez, E. (2007). El acoso moral (laboral) en el trabajo: consciencia y desarrollo en puerto rico. *Revista Empresarial Inter Metro*, 3(1), 12-34.
- Rosado, J. (29 de mayo de 2006). *La estigmatización del mobbing y sus consecuencias en Puerto Rico*. Puerto Rico Mobbing. <http://mobbingpr.blogspot.com/2006/05/la-estigmatizacin-del-mobbing-y-sus.html>
- Sanz, A. I. y Rodríguez, A. (2011). El efecto del acoso psicológico en el trabajo sobre la salud: el papel mediador del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 93-102.
- Soto, W. E. (2006). *¿Qué nos pasa Puerto Rico? desde cuándo el psicoterrorismo laboral o mobbing es una herramienta de poder en el trabajo?*. Gestipolis. <http://www.gestipolis.com/canales7/rrhh/mobbing-herramienta-laboral-puerto-rico.htm>
- Topa, G., Depolo, M. y Morales, J. F. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*. 19(1), 89-94.
- Ugarte, O., Melitón, E., Clendenes, M. y García, L. V. (2009). Metodología para el estudio del clima organizacional: documento técnico. *Ministerio de Salud*. Lima, Perú. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- Velázquez, M. (2002). La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o “mobbing”. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene*, 17, 27-38. http://yunque.ls.fi.upm.es/seguridad/Acoso_Moral.pdf
- Vélez, L. M. (2006). Grados de acoso moral o “mobbing”. *Revista Jurídica de LexJuris de Puerto Rico*, 8(1). <http://www.lexjuris.com/revista/opcion1/2006/Grados%20de%20Acoso%20moral.htm>
- Ventín, E. (2011a). *El acosador y las circunstancias*. Competencias para la Empleabilidad, Eva Ventín. <http://www.evaventin.com>
- Ventín, E. (2011b). *Las vicisitudes de la víctima de mobbing*. Competencias para la Empleabilidad, Eva Ventín. <http://www.evaventin.com>

- Werther, B. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las empresas* (6.^a ed.). McGraw Hill.
- Zapf, D., y Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace* (pp. 165-184). Taylor & Francis.

Fecha de recepción: 20/05/2021

Fecha de revisión: 08/06/2021

Fecha de aceptación: 10/06/2021