



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
UNIDAD IZTAPALAPA
CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA
PSICOLOGÍA SOCIAL**

**VIOLENCIA LABORAL, ESTRÉS Y
AFRONTAMIENTO EN DOCENTES DE NIVEL
SECUNDARIA**

Investigación realizada por Alma Laura Hernández Pérez para
obtener el grado de Licenciada en Psicología Social.

Dra. Marisol Pérez Ramos

Asesora

Mtro. Jesús Omar Manjarrez Ibarra

Asesor

Septiembre 2013

AGRADECIMIENTOS

La presente tesina es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas acompañándome en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad. Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarla en primera instancia a dios quien me dio la fortaleza, fe, salud y esperanza para alcanzar este sueño que se vuelve una realidad tangible.

Agradezco de igual manera a mis asesores la Dra. Marisol Pérez Ramos y el Mtro. Jesús Omar Manjarrez Ibarra quienes me orientaron en todo momento en la realización de esta investigación y cuyas aportaciones me ayudaron a convertirme en una persona profesional con bases y herramientas.

También a los docentes que me han acompañado durante el largo camino de la licenciatura, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación como estudiante universitario.

De igual forma a mi muestra puesto que me brindaron su confianza, tiempo, paciencia en la elaboración de esta investigación y que fueron parte primordial para que se llevara a cabo.

A mis amigas las cuales se convirtieron parte de mi familia como las hermanas que no tuve, gracias Mariana, Paola, Ivonne y Laura por cada palabra de aliento y motivación, por enseñarme que la vida es diferente y que puedo llegar muy lejos y cumplir mis sueños, saben que ocupan un lugar en mi corazón y tener su amistad fue lo mejor que me pudo pasar.

A mis queridos compañeros, que me apoyaron y me permitieron entrar en su vida durante estos cuatro años que duro la licenciatura y convivir dentro y fuera del salón de clase. Pero en especial a Fanny, mi primis Fernanda, Jacqueline, María Fernanda, Adriana, Ruth, Ricardo, Karen y Carlos, gracias.

A mi familia , que nunca dudaron que lograría este triunfo, tales son mi abuelita Sebastiana, mis tíos Alejandro, Fernando, y Cesar; a mis tías Lidia, Consuelo, Leticia y Beatriz; y claro sin olvidar a mis primas Karen, Diana, Alejandra, y Guadalupe. Gracias porque en todo momento me ayudaron y apoyaron motivándome a seguir con mis estudios, brindándome su confianza y comprensión.

A mis padres y hermano que me acompañaron y confiaron de forma incondicional, entendieron mis ausencias y mis malos momentos, además quienes permanentemente me apoyaron con sus palabras alentadoras, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos. ¡Los quiero!

¡GRACIAS A TODOS!

Índice

• Introducción.....	4
• Marco teórico.....	5
• Violencia laboral.....	5
• La docencia	15
• Estrés	19
• Violencia laboral, estrés y estrategias de afrontamiento en el docente	24
• Pregunta de investigación.....	37
• Método.....	38
• Instrumentos	44
• Procedimiento	56
• Fase 1.....	57
• Resultados primera fase	58
• Discusiones primera fase	69
• Fase 2.....	71
• Validez y confiabilidad de la escala de estrategias de afrontamiento	71
• Resultados segunda fase.....	77
• Discusiones segunda fase	82
• Discusiones generales	84
• Conclusiones	87
• Limites y sugerencias.....	89
• Referencias.....	90
• Anexos.....	100

Introducción

En la presente investigación se expone una de las problemáticas que actualmente se está viviendo en los lugares de trabajo, y que por la poca información que se tiene es posible que desconozcan este problema los trabajadores, los jefes y la sociedad en general. Puesto que el lugar de trabajo se convirtió en un sitio lleno de agresiones, indirectas, chismes, conflictos, humillaciones de tal forma que los principales afectados son los trabajadores que laboran en ese lugar y que se enfrentan día a día a estas situaciones originando altos niveles de estrés, enfermedades, ausentismo, hasta llegar a la muerte.

Hace poco más de un siglo, era fácil encontrar trabajadores esclavos en distintas partes del mundo. Hace menos de treinta años, soportar el despotismo de los jefes se consideraba incluido en el sueldo. En un futuro próximo, la violencia en el trabajo estará tan desfasada como escupir en el suelo. La realización de este futuro depende de que las empresas, y las organizaciones humanas en general, se comprometan en implementar nuevas reglas de convivencia y que exista esa preocupación por los problemas que surgen dentro de la organización.

Es por eso que el objetivo de esta investigación es identificar los índices de estrés laboral, de violencia laboral, y las principales estrategias de afrontamiento que presentan los docentes de nivel secundaria. Parte de los supuestos es que si los docentes de secundaria presentan índices altos de violencia laboral entonces la estrategia de afrontamiento será centrada a la emoción y si los docentes son víctimas de violencia laboral entonces el índice de estrés laboral será alto.

Este estudio fue de corte mixto es decir se realizaron indagaciones cualitativas y cuantitativas, se llevo a cabo en dos fases para, así tener una mayor profundidad y certeza en los datos, en la primera fase se aplico una guía de entrevista semiestructurada y en la segunda fase se aplicaron tres escalas: Violencia laboral, estrés laboral y estrategias de afrontamiento.

Marco teórico

La violencia laboral

“La violencia laboral afecta a la dignidad de millones de personas en todo el mundo. Es una importante fuente de desigualdad, discriminación, estigmatización y conflicto en el trabajo. Cada vez más, es un problema capital de derechos humanos; al mismo tiempo, la violencia en el lugar de trabajo aparece como una amenaza grave, y a veces letal, contra la eficiencia y el éxito de las organizaciones, provocando perturbaciones inmediatas, y a veces perturbaciones de largo plazo, de las relaciones entre las personas, de la organización del trabajo y de todo el entorno laboral (Organización Internacional del Trabajo (OIT), Consejo internacional de enfermeras” (CIE), Organización Mundial de la Salud (OMS) Internacional de Servicios Públicos (ISP) y Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud, 2002. 1).

Einarsen y Skogstad (1996) indican que la violencia laboral se produce cuando alguien durante un periodo prolongado es objeto de persistentes acciones negativas por parte de una u otras personas (entre compañeros) y que por diversas razones se enfrenta a constantes dificultades para defenderse ante las mismas.

Piñuel (2001) define la violencia laboral 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/u obtener su salida de la organización o su sometimiento a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario, y que atentan contra la dignidad del trabajador.

Einarsen (2000) y Salin (2003) realizaron un análisis profundo de los antecedentes de la violencia laboral, planteando de manera genérica tres ejes causales: El primero basado en los rasgos de personalidad de la víctima y el acosador, segundo en las características inherentes a la interacción humana en las organizaciones; y por último en las características del entorno laboral y social.

Los factores más frecuentemente encontrados en los estudios Cisneros (Piñuel y Oñate, 2002, 2005) quienes padecen violencia en el trabajo son los celos por una competencia o capacidad profesional extraordinaria, la edad, el nivel de idiomas, experiencia laboral, sexo, costumbres, etcétera; ya que la víctima suele ser envidiada por la aceptación o el aprecio que despierta entre sus compañeros, subordinados, jefes, pacientes o clientes, por evaluaciones positivas o, incluso, por felicitaciones recibidas por su trabajo.

Barón (2003) explica que el poder y la negociación son elementos presentes en la violencia laboral, ya que este término se utiliza dentro de una organización como medio para adquirir poder, y lo denomina como la frustración del fin de las relaciones laborales, como consecuencias del uso sistemático de la violencia psicológica en una organización de trabajo, contra una o varias personas, que ven alterados los presupuestos subjetivos de la causa y objetivo de su contrato, así como su auto-identificación biopsicosocial, poniendo en peligro su salud, la de su entorno familiar y finalmente, la de la sociedad.

Desde el punto de vista organizacional Leymann (1997) establece cuatro etapas típicas en el desarrollo de la violencia laboral, que describen el surgimiento y la evolución de la mayoría de los procesos de violencia:

1. La aparición de algún accidente crítico
2. La percepción sistemática
3. La intervención de los superiores
4. El abandono del trabajo.

Para conocer cómo funciona la organización dentro del lugar de trabajo hay que centrarse en el término de comportamiento organizacional, que hace referencia a las acciones e interacciones de las personas y los grupos de trabajo, puesto que en ella existe un sistema jerárquico, es decir que algunas personas toman las decisiones mientras que otras se encargan de ejecutarlas y por último se encuentran las que se encargan de supervisarlas.

Sin embargo la violencia laboral puede afectar indistintamente a cualquier nivel de jerarquía dentro de ella, ya sea a hombres o mujeres. Por lo que Hernández (2007) presenta tres formas de cómo se puede dar la violencia en el lugar de trabajo y así identificar cuando

un sujeto está siendo violentado, no solo por sus compañeros de trabajo sino por los propios jefes o directivos. Este fenómeno se presenta a continuación:

1. Ascendente: Donde una persona con rango jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados. Esto ocurre en forma general cuando se incorpora una persona desde el exterior por lo tanto sus métodos no son aceptados por sus subordinados, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. Otra modalidad dentro de este tipo, es aquella en que un funcionario o trabajador es ascendido a un cargo donde debe dirigir y organizar a antiguos compañeros, los cuales no están de acuerdo con la elección.

2. Horizontal: En esta categoría, las conductas de violencia pueden ser ejecutadas por un individuo o por un grupo en contra de otro trabajador. En este último caso, se sabe que si un grupo tiene una identidad y comportamientos que son propios, se rige por reglas y códigos los cuales no corresponden a la suma de los comportamientos individuales de sus miembros, entonces el trabajador puede ser acosado por los restantes miembros del grupo o al no pertenecer a él, el grupo lo toma como blanco de sus ataques.

3. Descendente: Esta modalidad es la más habitual, donde la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica. Si las conductas ejecutadas por la persona que ostenta el poder tiene por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador, ya sea para mantener su posición jerárquica o como una estrategia de la organización entonces provocara que el trabajador se retire en forma voluntaria sin que ésta incurra en costos económicos compensatorios.

En la mayoría de los casos de violencia laboral las explicaciones del por qué ocurre la agresión reside en que, el trabajador que resulta objeto de violencia, es o se ha convertido en alguien que por algún motivo resulta amenazador para la persona o grupo de personas que le hostigan por lo tanto los desencadenantes, de las conductas dirigidas a hacer daño son diversas, por lo cual se requiere un análisis más profundo de ellas.

De tal manera que “ si las diferencias que se perciben del otro suelen utilizarse para culpar y satanizar al trabajador que, en un momento dado, está listo para cargar con la culpa de todo lo que sale mal en un determinado entorno laboral entonces se estaría hablando del

conocido fenómeno de chivo expiatorio. Con ello se consigue distraer la atención de otros problemas o situaciones de la organización, camuflándolas” (Piñuel, 2002, p. 41).

Anfuso (1994) encontró que en Estados Unidos los actos de violencia como el asesinato o agresión con arma de fuego son la causa principal de muerte en el lugar de trabajo, las primeras investigaciones apuntan a que estos actos son los que sobresalen y llaman la atención de los investigadores, así como también se presentan con menor regularidad. Son mucho más frecuentes la agresión verbal y psicológica contra superiores, subordinados o compañeros, que a su vez suscitan menos interés.

Serrano (2005) dijo que en algunos países como Suecia, Francia, Bélgica y Finlandia la preocupación por el fenómeno de la violencia que viven sus trabajadores los ha llevado a desarrollar regulaciones o leyes para prohibir que se presenten estos comportamientos en los centros de trabajo, esperando que los índices disminuyan y las relaciones entre estos se fortalezcan para crear un ambiente estable dentro de sus lugares de trabajo.

Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante (2005) concluyen que la inestabilidad laboral aumenta la vulnerabilidad y la indefensión a todo tipo de abusos laborales: Psicológicos, verbales y físicos. Uno de los elementos necesarios para la comprensión de la violencia laboral que se sufre, es la influencia de las variables organizacionales, principalmente la forma de contrato, que trae como consecuencia la aparición de violencia.

Trijueque y Delgado (2011) encontraron que una de las principales características de las personas acosadas es que desconocen, al menos inicialmente, que están sufriendo un acoso laboral sistemático y por ello cuando acuden en busca de orientación profesional suelen encontrarse en fases avanzadas de violencia.

Meseguer, Soler, García-Izquierdo, Sáez y Sánchez (2007) concluyeron que los riesgos laborales, así como el impacto de la cultura organizacional tradicional son variantes que pueden ocasionar un insuficiente compromiso por parte del empleado con la organización y por lo tanto tendrán bajos niveles de motivación y las relaciones entre los empleados serán muy tensas, de tal manera que la importancia de abordar el tema busca la necesidad de incorporar una evaluación y profundizar en el estudio de las relaciones entre los

trabajadores y en la búsqueda de estrategias preventivas con el fin de reducir la tensión y posibles agresiones en el trabajo.

Posteriormente al comparar las conductas sufridas en función del sexo revela que las mujeres sufren en mayor medida que los hombres, aspectos relacionados con las críticas y las evaluaciones negativas de su trabajo, así como bromas y calumnias. Y que los hombres parecen sufrir conductas más relacionadas con la falta de reconocimiento profesional y la limitación malintencionada de un ascenso.

Luna (2003) considera que han tratado de determinar los perfiles personales, profesionales y las conductas de los participantes de la violencia en el trabajo; menciona que entre el acosador y la víctima existe una asimetría que es fácilmente diferenciable ya que por una parte, los acosadores realizan una serie de conductas de carácter agresivo, dominadoras y activas y por otra, la víctima presenta conductas de tipo inhibitorio o reactivo.

De la misma forma, que todas las personas pueden ser víctimas de violencia laboral, y que todos pueden ser agresores potenciales, todo esto producido por aquellas situaciones en las que, al no ser capaces de resolver ciertas dificultades que se producen durante la jornada laboral, se usa el poder como elemento de defensa, y de esta forma imponerlo sobre las personas o grupo de ellas que provocan un miedo incontrolable.

Piñuel (2001) menciona que el objetivo de la práctica de la violencia laboral es habitualmente intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, por lo que pretende eliminarla de la organización y satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir aprovechando la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, caos, desorganización, urgencia, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, entre otros), para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

El éxito profesional de la víctima suele ser una amenaza, y trae como consecuencia un deseo intenso de eliminarla laboralmente, es importante no perder de vista que la existencia de agresores se encuentran en cualquier ámbito de la vida y que éstos presentan un perfil que suele ser concreto, que posee fuertes rasgos de personalidad como el narcisismo, la impulsividad, mediocridad profesional, ineptitud e inseguridad, la imposibilidad para

experimentar sentimientos de culpa y su funcionamiento se expresa por envidias y complejos de inferioridad fundamentalmente.

Características de los agresores

López-Cabarcos, Vázquez- Rodríguez y Picón-Prado (2008) concluyeron que las conductas más frecuentes señaladas por las personas que manifiestan ser agresores tienen por objeto: Limitar la posibilidad de la víctima para comunicarse adecuadamente provocando así la exclusión del grupo, el aislamiento social (ataques hacia la persona); así como reducir su ocupación laboral y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional (ataques relacionados con el desempeño de las tareas).

Field (1996) considera al agresor laboral como un intimidador en serie y ha realizado una descripción de sus rasgos de personalidad, entre los que se destacan:

a) Personalidad Jekyll y Hyde: Donde el agresor se muestra violento y desagradable con la víctima, pero muy encantador con el resto de sus compañeros de trabajo.

b) Mentiroso: Es compulsivo para mentir y de esta forma convencer a la gente mediante el empleo de engaños.

c) Controlador: Presenta rasgos obsesivos con el control y con supervisar todas las actividades a su cargo, para de esta forma no ceder el poder y manipular a su antojo.

d) Crítico: No es dado a alabar el trabajo de los demás y en forma habitual critica todo aquello en cuanto se le pida su opinión o juicio los cuales suelen ser poco o nada de constructivas.

e) Actitudes inapropiadas: Es prejuicioso sobre el género, nivel social o educacional, creencias religiosas o políticas de sus compañeros de trabajo.

f) Líder convencido: No cuestiona su capacidad de liderazgo, no obstante, no es capaz de distinguir la diferencia entre liderar que requiere de madurez, confianza, integridad, asertividad, capacidad de decisión, etcétera e intimidar, conducta que frecuentemente lleva a cabo y que se basa en la inmadurez, la desconfianza, la agresividad, impulsividad, etcétera.

También plantea algunas técnicas de manipulación, perversión y distorsión de la comunicación que el agresor utiliza contra su víctima:

a) Control Dual: Asignar una misma responsabilidad o tarea de forma repartida entre la víctima y otra persona. El objetivo es que se cree una competencia entre ambas para sobrecargar a la víctima de trabajo.

b) El enemigo es el otro: El agresor desvía la atención de sí mismo como causante de la violencia mediante el expediente de que la causa de los problemas de la víctima está en otros o en la empresa.

c) Simulación: El agresor simula estrechar lazos con la víctima con el objetivo de ganar su confianza y de esta forma obtener información personal e íntima que le sirva para controlarla en el futuro.

d) La Traición: El agresor implementa sistemas internos o manipula los existentes para inducir u obligar a los compañeros de la víctima a denunciar errores o fallas en su trabajo.

Todos son obligados o incentivados a delatar ante la autoridad del área determinados comportamientos de los compañeros. Este funcionamiento perverso del sistema de evaluación lleva a que aquellos que colaboran proporcionando información sobre la víctima avanzan en sus carreras profesionales en detrimento de aquellos que se resisten a cooperar y de la víctima desde luego.

e) Acoso aleatorio: Esta es la modalidad que produce mayor indefensión. El agresor elige en forma periódica una víctima para controlarla y lograr su aniquilación laboral, luego pasa a otra y así sucesivamente hasta formar un grupo de víctimas que va turnando como objeto de sus ataques. Ellas viven en forma permanente con miedo a ser elegidas en el siguiente turno. El agresor logra el control mediante implantar el terror de forma que sus víctimas se mantengan en incertidumbre.

Características de las víctimas

Luna (2003) dijo que la manera de vivir de las víctimas de violencia en el trabajo coincide en señalar que los agresores seleccionan casi siempre un mismo perfil de personas, aquellas cuyo modo de vivir es de alegría, ya sea en situación familiar o laboral, capacidades técnicas, talentos, etcétera; despiertan en ellos sentimientos de inadecuación (complejo de inferioridad), celo y envidia.

López-Cabarcos, Vázquez- Rodríguez y Picón-Prado (2006) encontraron que la víctima identifica claramente el problema, ya que es consciente de que no es su edad, su apariencia física o incluso sus ansias de control las razones que lo explican, sino más bien su valía profesional la que desencadena los deseos irrefrenables del agresor para deshacerse de él. Los procesos más comunes y relevantes son en la mayoría de las veces los ataques cobardes ya que se cuenta con objetivos fijos, sin embargo el blanco elegido demuestra que el proceso es o ha sido realizado por una persona con un desconocimiento como tal.

Piñuel (2001) menciona las características típicas que hacen de un trabajador una víctima potencial:

a) Personas justas e íntegras: Son aquellas cuya actividad y actitud noble son una denuncia de que en la organización las cosas no funcionan con la suficiente ética y dignidad para otros trabajadores, clientes, etcétera. Son quienes denuncian procedimientos mal realizados, corrupción, defienden a otras víctimas de injusticias y malos tratos en la organización.

b) Personas autónomas: Debido a que los agresores son víctimas de sus propios complejos de inferioridad y falta de autoestima, son incapaces de evitar la comparación cuando ven a una persona autónoma, capaz de tomar la iniciativa. Los agresores no pueden soportar ver a estas personas que no difieren responsabilidades al tomar iniciativas, son capaces de formarse una opinión propia sin apropiarse de la de otros, respetan la jerarquía sin caer en la sumisión, etcétera.

c) Personas dotadas de gran capacidad de trabajo: Suelen destacarse por poseer conocimientos y conducirse con elevada capacidad profesional, rapidez y eficacia en el desempeño de su trabajo.

El complejo de inferioridad del agresor opera en forma de culpabilidad ya que siente que no posee los atributos que estima ideales e intenta compensar estos sentimientos de inferioridad atribuyéndose valores y cualidades que en realidad no posee. Cuando aparece en su entorno una persona que posee esas características, ello supone un choque con la realidad y su reacción ante esto es elegirla como víctima ya que se transforma en una fuente de disonancia para él.

d) Personas populares: La respuesta que suscita en el agresor las habilidades de la víctima (su carisma, la capacidad de liderazgo informal dentro del grupo, ser referencia para otros, empatía, etcétera) desatan celos en él ya que no posee estas destrezas y desencadenan una rivalidad debido a que percibe a la víctima como un obstáculo para obtener adhesión de otras personas en la organización.

e) Personas cooperativas: Dado que el agresor es incapaz de desplegar comportamientos cooperativos con las personas de su entorno, ya que visualiza a todos como eventuales adversarios a vencer, sus rasgos paranoides le crean una vivencia constante de amenaza y traición profesional de quienes le rodean, por eso el cooperar es inconcebible para él ya que presume motivaciones ocultas en aquellos que se brindan a cooperar, animan a otros o impulsan el trabajo en equipo.

f) Personas con alta capacidad empática: Son personas sensibles, atentas a las necesidades de los demás, pueden comprender el sufrimiento ajeno, etcétera. Para el agresor, la empatía es una característica insoportable, supone situarse en lugar del otro ante una vivencia. Para ellos, esto es imposible ya que los demás son para él meros espejos que le ayudan a recobrar una identidad o estima inexistente. La carencia de esta habilidad emocional por parte del agresor lo sitúa en desventaja profesional y lo hace dirigir su persecución y agresión hacia quienes la poseen.

g) Personas cuyo entorno personal es positivo: Personas felices, integradas, con una vida familiar satisfactoria suelen ser objeto de violencia, ya que el agresor suele presentar un cuadro afectivo y familiar caótico que él pretende normalizar. La felicidad de la víctima le resulta altamente intolerable y le recuerda su propia miseria afectiva, emocional y familiar.

Para Hirigoyen (2001) la víctima es elegida por el agresor porque se ha vuelto molesta y el agresor ataca las partes vulnerables y más débiles de ella, donde se la pueda herir; muchas veces ocurre que esas fallas son precisamente lo que el otro se niega a ver de sí mismo; por lo tanto, en estos casos, el ataque constituye una revelación dolorosa o termina reactivando un síntoma que el otro intenta minimizar. Las víctimas ideales, son aquellas personas que al no tener confianza en sí mismas, sienten la obligación de mostrar y ofrecer una mejor imagen de ellas mismas, esta potencia es la que las transforma en víctimas (ellas necesitan dar y los agresores recibir o tomar).

López-Cabarcos et al. (2008) realizaron un estudio empírico sobre las características distintivas de las víctimas de violencia laboral donde encontraron que las personas que se consideran víctimas tienden a padecer en mayor medida los síntomas asociados al desorden de ansiedad generalizado en comparación al grupo de no víctimas, existiendo diferencias significativas entre ambos grupos. Por lo que esto nos lleva a apoyar que no hay que buscar la causa de la violencia en el trabajo en un factor único, sino en una multiplicidad de factores que operan simultáneamente.

Piñuel (2001) concluye que si los trabajadores son víctimas de violencia laboral entonces algunos de los efectos recaen directamente sobre la salud del trabajador, como lo son: Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica, síntomas psicósomáticos de estrés, síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo, síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo, trastornos del sueño, cansancio y debilidad.

“Actualmente, se está constatando la existencia de docentes sometidos a un hostigamiento psicológico de manera que presentan síntomas psicósomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y hacia el ambiente laboral. Por lo que puede ser probable que estas situaciones cumplan con la definición de violencia laboral término empleado para describir una situación en la que una persona, o grupo de personas, ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos, una vez por semana), y/o durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo” (Piñuel, 2001, p. 45)

Ayuso y Guillen (2008) realizaron un estudio sobre el burnout y mobbing en enseñanza de secundaria donde se detectó una alta incidencia del síndrome de burnout, entre los docentes de secundaria de los institutos públicos de la ciudad de Cádiz, que participaron en la investigación. No se descarta una relación existente entre violencia laboral y Burnout, ya que entre los individuos que contestaron algún ítem del L.I.P.T. (Leymann Inventory of Psychological Terrorization), un 60% está clasificado dentro del grupo burnout. Por lo que una adecuada organización y una gestión de conflictos acertada, disminuirán los problemas y evitarán altos índices de estrés laboral.

Barbado (2004) y Serrano (2005) entienden que la violencia en el trabajo vulnera una serie de derechos básicos del trabajador o trabajadora los cuales fueron dados a conocer en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre de 1948, la Convención Americana de Derechos Humanos de 1969 y en la Declaración de Principios y Derechos Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo de 1998.

Cada una de estas investigaciones deja vislumbrar los diferentes escenarios y factores que intervienen en este tipo de violencia, de igual forma la importancia que tiene el que exista evidencia empírica a pesar que el tema de la violencia laboral no ha sido muy abordado en contextos escolares ni mucho menos en nuestro país ya que solo se centra en países de Latinoamérica y de Europa, y es necesario que se realicen más abordajes para entender con mayor claridad cómo se mueve esta problemática en los diferentes contextos y específicamente en el área laboral.

La docencia

El trabajo de la docencia tanto para hombres como para mujeres implica cierto reconocimiento ante la sociedad, así como en su vida cotidiana; puesto que el acto de educar implica interacciones muy complejas, en las cuales se ven involucradas cuestiones simbólicas, afectivas, comunicativas y sociales que el docente tendrá que enfrentar, en consecuencia, hoy en día la profesión de la docencia enfrenta diversos retos y demandas sociales.

Para Larroyo (1982) el concepto docente remite al de maestro el cual proviene del latín *magíster*, jefe, es decir una persona de autoridad en algún campo y que, por ello influye en la formación de los demás. Por ejemplo, los conceptos de maestro y educador; es el que imparte una enseñanza determinada, aptitudes intelectuales o habilidades profesionales y el educador se dirige a la formación integral y se centra sobre todo en la formación del carácter, no obstante, hoy en día se utilizan los términos indistintamente, ya que el uso de un tercero, que es profesor, se refiere más específicamente al que proporciona sobre todo conocimientos; es decir, contenidos instructivos.

Para Ruiz (2002) un profesional de la docencia debe ser capaz de ayudar propositivamente a otros a aprender, pensar, sentir, actuar, las cuales son habilidades que se deben adquirir para la relación con los otros, ya que el profesorado tiende a contrastar el éxito del sistema educativo y contraponerlo al éxito personal, sin embargo a veces la perspectiva de los educadores no va más allá de la propia experiencia en el aula.

Por lo que Perinat (2004) dice que la calidad del sistema educativo reside en la motivación de todos y principalmente en los docentes, los cuales son los formadores y de cierta forma los que están en mutua interacción con los alumnos y padre de familia de ahí la importancia de que la estructura educativa ponga en práctica programas eficaces de formación para el profesorado, la cual debe estar dirigida fundamentalmente a dotar a los docentes de habilidades, que les permita realizar su labor educativa, con instrumentos útiles para enfrentarse a la realidad actual de la escuela.

El papel del docente en escuelas secundarias

En México, la secundaria constituye el último tramo de la educación básica obligatoria, adquiriendo carácter legal en 1993, al modificarse el artículo tercero constitucional con el objetivo de que integrara, junto a la primaria, un ciclo de educación básica obligatoria de nueve grados (tres años después de los seis de primaria), y desde tiempo atrás, ha sido cuestionada tanto por sus altos índices de deserción y rezago, su bajo logro educativo, sus tradiciones, prácticas escolares y condiciones de trabajo que dificultan el cambio profundo que requiere los alumnos y docentes, para alcanzar una mejor educación de

calidad que ayude a la superación y reconocimiento. (Instituto de estudios educativos y sindicales de América (IEESA), 2011)

Sandoval (2008) encontró que las condiciones en que los profesores desarrollan actualmente su trabajo no son, precisamente, maravillosas, y no se habla únicamente de prevención de riesgos laborales, sino de ambiente y situaciones en las instituciones. La función docente no está socialmente reconocida como debiera, puesto que el compromiso del docente hacia la institución juega un papel muy importante, ya que es la pasión, el gusto, la satisfacción, con que realizan su trabajo, sin embargo en ocasiones no basta con tan solo tenerlos sino que también se esperaría una respuesta por parte de la institución de tal manera que existiera confianza y reconocimiento.

La profesión de docente de secundaria ha sufrido cambios importantes en pocos años, pero éstos no se dieron únicamente en su formación sino también en su estatus académico y económico, que sufrió una drástica caída a la que se agregó el deterioro de las condiciones de trabajo; ser docente significaba hasta la década de los sesenta recibir la insignia de catedrático, lo que establecía una diferencia con el profesor de primaria, dándole un rango aristocrático a su trabajo.

El poder reconocer el trabajo del docente permite que exista una buena comunicación entre ellos, puesto que comparten significados y creencias, sin embargo cuando no existe esta comunicación implícita se tiende a romper la estructura de armonía entre los docentes y pasa a ser un acto cotidiano sin detenerse a ver su propio espacio y las relaciones que podría crear con los otros.

Sáez y García (2001) concluyen que la competencia entre compañeros de trabajo, las dificultades para conseguir empleo, el difícil diálogo generacional entre maestro-alumno, la excesiva burocratización del trabajo docente; la falta de medios para dar respuestas las continuas reformas educativas, etcétera. La violencia generalizada que vive nuestro país permite considerar al trabajo de los académicos como una profesión expuesta a la violencia.

Por ello, es posible afirmar que los docentes de secundaria enfrentan las condiciones de trabajo más difíciles de todo el ciclo básico de tal manera que un alto número de alumnos situados en la etapa de la adolescencia, presentan mayores exigencias hacia el trabajo del

maestro y por lo tanto un mayor desgaste físico y emocional de los docentes, un precario apoyo institucional tanto en lo material como en lo pedagógico, una inestabilidad laboral que crece a medida que ha venido cambiando el perfil profesional de los que se insertan a esta actividad, un bajo salario producto del acelerado proceso de desvalorización social de su trabajo.

El Instituto de estudios educativos y sindicales de América (IEESA, 2011) encontró que los profesores son en ocasiones, menospreciados, injuriados o agredidos por los alumnos o sus compañeros de trabajo; y que pueden ser denunciados por hacer su trabajo y corregir los excesos de sus alumnos, soportan una gran responsabilidad jurídica que no siempre conocen y frente a la que no siempre saben o pueden precaverse: Penal, en el caso de los profesores de la enseñanza pública, civil incluso, en el caso de los profesores de la enseñanza privada.

El aislamiento se fortalece por las condiciones de contratación en secundaria, en donde un buen número de maestros tiene sus horas distribuidas en diferentes escuelas, y, por tanto, pocas posibilidades de comprometerse en un proyecto colectivo. La diversidad de horarios, además de cerrar la posibilidad de tener espacios de discusión colectiva laboral, propicia la concentración de la organización del trabajo escolar en manos de los directivos y del pequeño grupo de maestros que tiene tiempo completo en la escuela.

Sandoval (2000) todos estos factores tienen una incidencia nada despreciable, en la salud ya sea física o mental del docente. Las bajas laborales y el absentismo, se han relacionado directamente con la existencia del estrés acumulado, sentimiento de desconcierto e insatisfacción, inhibiciones, petición de traslados, abandono de la docencia, agotamiento, ansiedad, y depresión entre otros, a lo largo del curso escolar. Las cifras más altas sobre los trastornos de salud a causa de estos problemas, se encuentra en los cuadros generales de ansiedad, siendo más frecuente en secundaria y entre las mujeres.

Actualmente, se está constatando la existencia de docentes sometidos a un hostigamiento psicológico de manera que presentan síntomas psicósomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y hacia el ambiente laboral. Por lo que puede ser probable que estas situaciones cumplan con la definición de violencia laboral término empleado para

describir una situación en la que una persona, o grupo de personas, ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos, una vez por semana), y/o durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo.

La atención o el manejo de esta situación antes descrita dentro del contexto escolar no es muy común ya que es poco reconocida, no se le ha dado la importancia que se requiere debido a que se afecta directamente a la salud del docente, cuestión que no puede ser controlada por él, pues depende de personas u organismos externos a la comunidad educativa y de su buena voluntad para realizar un cambio. De tal manera que los docentes empiezan a comenzar a elevar sus niveles de estrés, puesto que no es fácil el poder vivir bajo esta situación por lo que muchos de estos docentes tienden a esperar que la propia institución realice algo para mejorar las relaciones, por lo que se puede pensar que en ocasiones no se le da importancia a este problema.

El estrés

La primera vez que se utilizó el concepto estrés, fue en un trabajo realizado por Hans Selye (1936) y lo define como: Una respuesta no específica del cuerpo a cualquier requerimiento. Se desarrolla como reacción a un estímulo llamado estresor e implica un proceso de adaptación que se manifiesta mediante cambios en los niveles hormonales.

Por lo tanto, las definiciones dadas sobre ese concepto según Hans Selye se podrían agrupar en tres enfoques:

1. Estrés como estímulo: Se define el estrés como estímulo o condición ambiental cuando se dedica a identificar las diferentes fuentes de presión que inciden en las personas y al estudio de las respuestas fisiológicas, cognitivas, y conductuales consecuencias de dicha presión. Ejemplo de eso sería el trabajo excesivo, responsabilidad alta en un acontecimiento, etcétera.
2. Estrés como respuesta: Es como los indicios de tensión, es decir, son las respuestas psicofisiológicas y conductuales las que lo definirían. Se refiere a las alteraciones en los sentimientos, emociones, comportamientos.

3. Enfoque interactivo: Trata de integrar las dos posturas anteriores y se define como la interacción del individuo con el medio, es decir, en la valoración que el sujeto hace de la situación. Esta postura es la más aceptada en la actualidad y casi todos los autores actuales siguen este enfoque.

Estos enfoques expuestos anteriormente permiten definir el estrés como una respuesta adaptativa ante un estímulo exterior es decir, como una herramienta del individuo para superar determinadas situaciones, y en sus primeras etapas de desarrollo, una reacción positiva. Así en 1986 Lazarus y Folkman lo consideran como: Una relación particular entre el individuo y el entorno.

Los estudios realizados por Levine (1983) y presentados por Esteve (1995) señalan tres etapas en el proceso de manifestación del estrés.

Estas tres etapas, señaladas por estos autores, son:

- Fase de alarma como una etapa de incertidumbre y de confusión: En ella se reconoce la situación estresante y el individuo debe movilizar mayor energía para poder afrontar la situación.
- Fase de resistencia: En la que el organismo pone en marcha mecanismos biológicos para superar la crisis. Si la amenaza es constante, se puede producir la rotura de ese equilibrio que se consigue con los mecanismos puestos por la persona para contrarrestar la crisis.
- Fase de agotamiento: En la que el organismo ya no puede mantener respuestas adaptativas y puede dar lugar a alteraciones fisiológicas que pueden derivar en importantes daños patológicos.

Norfolk (2000) describe el estrés como un ingrediente inevitable de la vida, similar al hambre o a la sed. Supone que todos tenemos estrés, el problema surge cuando esa tensión producida en el organismo ante un estímulo es negativa y agobia a las personas. Toda persona tiene un nivel de ansiedad que mejora el rendimiento y por encima de ese nivel pueden surgir consecuencias perjudiciales.

Explica que tal vez el poco interés a este fenómeno se deba a que las consecuencias en ocasiones no son inmediatas en el trabajador, lo que impide su reconocimiento como

problemática y es necesaria su intervención para reducirlo o eliminarlo, por lo general, las empresas se preocupan por los recursos materiales que producen sus empleados y que les generan riqueza, descuidándose la integridad de los trabajadores.

Estrés laboral en el docente

Mc Grath (1970) definió el estrés laboral como un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas). El principal síntoma del estrés laboral es la percepción de estar viviendo una situación que le supera y que no se puede controlar, esta situación puede llegar a impedir realizar correctamente el trabajo de los empleados.

¿Pero que es el estrés docente? se han dado múltiples definiciones entre las que cabe señalar la de Kyriacou y Sutcliffe (1978) dicen que el estrés del profesor se define como aquella experiencia de emociones negativas y desagradables, tales como enfado, frustración, ansiedad, depresión y nerviosismo, que resultan de algún aspecto de su trabajo y que van acompañadas de cambios fisiológicos y bioquímicos.

Kyriacou (2003) argumenta que el estrés del profesor es la experiencia de emociones negativas y desagradables, tales como enfado, frustración, ansiedad, depresión y nerviosismo, que resultan del trabajo docente. Entre los factores más comunes que generan estrés destacan los siguientes: Enseñar a alumnos con falta de motivación, mantener la disciplina, presiones de tiempo y exceso de trabajo, enfrentarse a cambios, ser evaluado por otros, el trato con los compañeros, la autoestima, problemas de administración y gestión, conflicto de funciones y condiciones laborales precarias.

Muchinsky (2000) dice que toda situación de estrés laboral puede estar generada por:

- a) Una respuesta ante las presiones o tensiones a las que se ve sometido el profesional.
- b) Un estímulo que alerta de situaciones indeseadas.
- c) Un desequilibrio entre las exigencias del puesto de trabajo y las capacidades individuales.

Para aproximar una solución al problema respecto a los factores causales como en las manifestaciones del conflicto, en los efectos causados sobre el profesorado y sobre el sistema educativo y el modelo de intervenciones es importante no olvidar que el estrés es generado por la percepción que tiene el individuo de esa situación; la situación real, objetiva, una misma situación puede ser estresante para un individuo y placentera para otro.

Sin embargo Cooper y Payne (1988) comentan que las buenas relaciones entre los miembros de un equipo de trabajo se consideran un elemento primordial de la salud personal y de la organización, en especial por lo que respecta a las relaciones entre superiores, subordinados y las malas relaciones laborales se caracterizan por la poca confianza, el bajo nivel de apoyo y el escaso interés por solucionar los problemas dentro de la organización.

Sánchez y Gallardo (2003) afirman la consideración del estrés como negativo, cuando se experimenta una cantidad excesiva, durante un periodo de tiempo demasiado largo y puede traer consecuencias conductuales (absentismo, rotación, accidentes, abuso de sustancias), cognitivos (toma de decisiones deficientes, falta de concentración, negligencia); fisiológicas (tensión arterial, colesterinemias, cardiopatías).

Sánchez (2010) plantea las principales causas del estrés laboral:

- a) Sobrecarga de trabajo
- b) Ritmo de trabajo impuesto
- c) Ambigüedad de rol
- d) Conflicto de rol
- e) Malas relaciones personales
- f) Inestabilidad del empleo
- g) Falta participación del docente
- h) Carencias de formación
- i) Grandes responsabilidades
- j) Contexto físico peligroso

Marcelo (1992) ahonda sobre los problemas del profesorado, entre los que enfatiza la inestabilidad laboral de los interinos, la carga docente, la masificación del alumnado y la insuficiente dotación de infraestructura y de materiales didácticos de los centros educativos.

Marchesi (1990) y otros colaboradores señalan varios factores que influyen en las condiciones laborales y satisfacción del profesorado, como los incentivos económicos, la formación, la promoción profesional y el reconocimiento social.

Salanova (2003) encontró las fuentes de estrés que los profesores consideran más importantes por orden de importancia:

- a) La cantidad de trabajo que les "sobrepasa", ya sea por falta de tiempo o de exceso de tareas.
- b) La sobrecarga de tipo emocional (se les exige que se impliquen a nivel personal con los alumnos, padres y sociedad en relaciones que son conflictivas).
- c) Ambigüedad en el que el profesor no tiene claro cuál es su rol como docente, qué se espera de él/ella por parte del Centro, los alumnos, los padres y la sociedad en general.
- d) Conflicto de rol o grado en el que el profesor percibe instrucciones contradictorias respecto a cuáles son sus cometidos laborales.
- e) Falta de apoyo social por parte de los compañeros y del centro.
- f) Falta de coordinación entre los compañeros en realizar trabajo en equipo.
- g) Desmotivación, apatía e indisciplina por parte de los alumnos.
- h) Obstáculos técnicos como problemas en el material didáctico y fallos y/o averías en la infraestructura y/o instalaciones.
- i) Dependiendo el tipo organizativo como serían los cambios rápidos y continuos que se producen en la educación, la mala distribución horaria, el estilo directivo.
- j) Y otras estarían dentro del propio individuo que sufre el estrés, con modos de actuación agresivo, pasivo, o negativo.

Otras se deben a las relaciones personales o a conflictos interpersonales. Entre las posibles causas antes mencionadas del docente hay que destacar las producidas por las relaciones entre la persona estresada y el contexto donde se sitúa.

Estas relaciones personales serían del docente con:

- a) Relaciones con el alumnado
- b) Relaciones con los padres

- c) Relaciones con los compañeros
- d) Relaciones con el directivo

Se puede decir que un docente que presente estrés en su lugar de trabajo puede manifestar cualquier de estas causas y que una vez que el nivel de estrés aumente pueda desencadenar una serie de factores individuales y sociales los cuales traen como consecuencia una serie de desequilibrio total en el lugar de trabajo de tal manera que el docente tendría que buscar estrategias, y/o herramientas para sobrevivir ó darse por vencido y cambiar de trabajo.

Sánchez (2010) dice que las principales consecuencias del estrés laboral son:

- a) Inadaptación al trabajo, con lo que disminuye tanto la cantidad como la calidad del trabajo docente.
- b) Aumento del absentismo, en número de bajas y en duración de las mismas. El estrés mejora al separarse del estresor laboral, pero sólo el pensamiento de volver al aula lo vuelve a desencadenar, con lo que la situación de baja se perpetua, convirtiéndose a veces en una conducta de evitación.
- c) Estancamiento, resistencia a innovaciones en métodos de trabajo, al cambio en el aula, etcétera.
- d) Conflictividad laboral, por lo relatado en puntos anteriores.
- e) Disfunciones en la vida social y familiar.

Rodríguez y Díaz (2010) discurren que la figura del profesorado ha sido objeto de investigaciones relacionadas con las teorías curriculares y los procesos de enseñanza; sin embargo, pocos estudios han abordado la interacción entre las dimensiones personales y profesionales de la docencia, específicamente lo relacionado con el problema del estrés docente. La conjetura de que la docencia está asociada a un amplio rango de situaciones generadoras de estrés en los profesores, en gran medida semejante a los hallazgos reportados para poblaciones docentes de distintos países.

Kornblit, Mendes y Di (2004) afirman que:

- Cuando los docentes están bajo un estado de estrés se debe principalmente por las relaciones y el ambiente de trabajo que se da con los otros.
- Si existen problemas con los compañeros puede suscitarse una serie de actos agresivos provocando que los índices de estrés se aceleren y esa carga de frustración sea descargada en otros sin darse cuenta que estaría agrediendo la vida integral de los otros.
- Sólo un tercio aproximadamente de los docentes relaciona las enfermedades que los aquejan con la actividad docente.
- El estrés es el problema de salud que más preocupa a los docentes, aunque son muy pocos los que mencionan que lo padecen de modo concreto.
- La situación considerada más estresante se refiere a las relaciones con los alumnos. En esto influye no sólo el desinterés y la falta de participación percibida en ellos sino la preocupación de los docentes por las situaciones personales de estos y su carencia de recursos para atenuar.
- De los problemas de salud mencionados en este caso también el estrés ocupa el primer lugar, aunque con una frecuencia bastante menor que la que se observó cuando se refirieron a las preocupaciones de los docentes en general (41%).

Estrategias de afrontamiento

Fierro (1997) menciona que los estresores normativamente generan respuestas estresadas. De manera que para definir el estrés se debe incluir tanto el estímulo como la reacción o impacto en los individuos. Aparece así la noción de estrés respuesta: Patrones de respuesta estresada, trastorno o alteración emocional y motriz. También se presenta a la ansiedad como reacción subjetiva ante circunstancias de ambigüedad o amenaza, de estrés.

A partir de ahí se abre pues, el tema de las fuentes del estrés, de las cualidades de los acontecimientos que los constituyen en generadores de la experiencia de estrés. La experiencia de estrés puede y suele aparecer asociada con afectos, sentimientos, emociones, y no sólo cogniciones.

Las estrategias de afrontamiento son el modo de utilizar dichos bienes, los recursos de los que disponemos. Por lo que supongamos un ejemplo extremo: “Una guerra. Aquí los recursos con los que contamos para hacer la guerra son los soldados, armamento, la riqueza, lo que sabemos del enemigo etcétera, estos serían recursos internos, mientras que los países aliados y los gobernantes amigos son los recursos externos. Pero antes de la contienda, debemos responder ¿Qué debo de hacer para resolver el conflicto? Y ¿cómo debo de hacerlo? estas preguntas son las que van a determinar las estrategias que se van a utilizar” (Moran, 2009, p. 74).

Lazarus y Folkman (1986) argumentan que las diferencias individuales bajo estrés son el resultado de los esfuerzos del afrontamiento de las personas para cambiar las situaciones estresantes, o para regular sus reacciones emocionales. Desde esta visión, el afrontamiento modula las diferencias que existen entre los individuos ante situaciones de estrés.

Lazarus y Folkman (1986) definieron el afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas que son valoradas como situaciones que exceden o desbordan los recursos de una persona y distinguen dos tipos, que son dos funciones del afrontamiento:

- a) El dirigido al problema objetivo, a la demanda, a la tarea: Afrontamiento que trata de solucionar el problema, de realizar la acción requerida.
- b) El dirigido a la propia emoción del sujeto ante la situación estresante, para modificar el modo de vivir la situación y eso aun en el caso de no poder hacer nada por cambiar esta situación.

Como vemos existe cierta incongruencia entre la definición propuesta por Lazarus y Folkman y los tipos que distinguen del afrontamiento, puesto que dentro de su definición no contempla el aspecto emocional solo se limita a mencionar lo conductual y cognitivo, por tanto cuando hace la clasificación de las estrategias de afrontamiento las divide en dos dirigido a la acción y dirigido a la emoción, es por eso que resulta más eficaz retomar la definición de Neville (1998) el cual define el afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y

conductuales que llevan a cabo las personas para enfrentar las situaciones estresantes (internas y externas) y el estado emocional asociado a ellas.

De acuerdo con Krzemien (2005) el afrontamiento se clasifica en tres modalidades y está dirigido a:

- a) La valoración afrontamiento cognitivo: Intento de encontrar significado al suceso y valorarlo de manera que resulte menos desagradable.
- b) El problema-afrontamiento conductual: Conducta dirigida a confrontar la realidad, manejando sus consecuencias.
- c) La emoción-afrontamiento afectiva: Regulación de los aspectos emocionales e intento de mantener el equilibrio afectivo.

Por lo anterior es de gran importancia que el individuo establezca estrategias eficaces de afrontamiento para luchar con los cambios físicos, psicológicos, familiares, sociales y laborales, ya que la forma en que los docentes afronten la situación dependerá de los recursos de que dispongan.

Dicha la definición es posible que el afrontamiento se considere como un factor estabilizador de manera que facilita el ajuste individual y la adaptación cuando se está ante situaciones estresantes. El afrontamiento es cualquier esfuerzo para manejar el estrés, son las cosas que las personas hacen para evitar ser dañadas por las adversidades de la vida. Por otro lado Zeidner y Hammer (1990) definen el afrontamiento como características o conductas en curso que capacitan a los individuos para manejar los estresores de forma más efectiva, experimentar pocos síntomas o que éstos sean menos severos una vez expuestos al estresor, o recuperarse más rápidamente de la exposición. Como vemos ambas definiciones, tanto la de Neville como la Zeidner y Hammer ya consideran la emoción dentro de su definición de afrontamiento y no solo como parte de sus factores, así como lo hacen Lazarus y Folkman.

Morán (1997) denomina las estrategias de afrontamiento como las acciones de los individuos tendientes a frenar, amortiguar, y si es posible anular, los efectos de las situaciones amenazantes. Sin embargo, algunos autores hablan de estilos, o recursos, además de estrategias de afrontamiento.

Sandín (2003) indica que las formas de afrontamiento proporcionan pautas para explicar las diferencias en la adaptación al estrés; también tienen que ver con las diferencias que se dan entre los individuos en la mayor o menor exposición a los estresores sociales; además, hace la diferencia entre estrategias, estilos y recursos, explicando que las estrategias de afrontamiento son más específicas, se llevan a cabo acciones concretas para modificar las condiciones del estresor, por ejemplo: Relajarse, ver películas, buscar apoyo social.

Los estilos de afrontamiento constituyen acciones más generales, son tendencias personales para llevar a cabo una u otra estrategia de afrontamiento y los recursos de afrontamiento son características personales y sociales en las que se basa el individuo para hacer frente a los estresores, por ejemplo, "locus" de control, percepción de control, autoeficacia, autoestima, sentido del optimismo.

La conducta respondiente establece una relación entre el estrés y el afrontamiento, se establece la existencia de una conducta relacionada al estrés, al cual se compone de dos géneros de respuesta. Una es la conducta respondiente que a su vez se compone primero, de percepción no sólo del peligro de la pérdida o el daño, sino también percepción "appraisal": Apreciación, estimación, juicio y segundo de reacción y alteración emocional.

Fierro (1997) dice que el afrontamiento es siempre, en alguna medida, extraer recursos a la falta de estos, es decir, sacar fuerzas de flaqueza. La apreciación que se realiza incluye dos momentos, el primero hace referencia al momento del juicio primario, en el cual se aprecia el evento-fuente del estrés como dañino, amenazante, desafiante, el segundo momento es el juicio secundario (de reconsideración: "Reappraisal") en el cual se vuelve a apreciar la situación y se valoran, también los propios recursos para afrontar.

La otra es la conducta adaptativa específicamente relativa a la demanda y que se compone, a su vez, de dos elementos: Una "reapreciación" del daño, pérdida, amenaza, pero también, por otro lado, de los propios recursos para hacerle frente; y una acción propiamente tal, una conducta instrumental, operante, que trata de realizar los requeridos cambios en el entorno.

Los intentos que realiza el individuo por resistir o superar las demandas que lo adentran en un conflicto o en una situación desagradable, por ello es necesario buscar un equilibrio y así adaptarse ante su nueva situación. A esto los individuos tienden a buscar recursos tanto físicos, psicológicos, estructurales (roles), sociales y culturales para poder desarrollar ciertas estrategias de afrontamiento.

Fernández (1982) encontró que a partir de la idea de que el afrontamiento consiste sobre todo, en acciones, es importante explicar algunos conceptos:

En primer lugar por experiencia ha de entenderse "conducta aferente" o "aferencial": Aquella actividad psicológica que se produce de fuera a adentro, en la dirección de interacción con el entorno que va hacia el interior del sujeto, esta se produce en la interacción que el sujeto tiene con el entorno. De manera que el estrés constituye conducta aferente, es decir, una experiencia de alta relevancia y significación en la vida humana.

La otra vertiente de la conducta es la "eferente" o "eferencial" que va del interior hacia afuera, esta sale del agente para operar cambios en el medio, se refiere a afectar al medio, la conducta que es acción, práctica.

De tal manera que se plantean ocho estrategias de afrontamiento resultantes del cuestionario de los modos de afrontamiento desarrollado por estos autores, Lazarus y Folkman (1986) las cuales se describen a continuación y esta clasificación es importante para conocer cuáles son las principales estrategias de afrontamiento que emplean los docentes que son víctimas de violencia laboral.

Afrontamiento confrontativo: Está dirigido a la definición del problema y a la búsqueda de diferentes alternativas para su solución. Se elige este modo cuando alguien decide enfrentarse directamente al problema o a quienes causan el problema. Significa que en este caso el docente va a realizar una serie de actos que en ocasiones requieren cierta agresividad, con el fin de poner solución al origen del problema.

Distanciamiento: Este se refiere a alejarse por algún tiempo del problema. De tal manera que los docentes se esfuerzan por separarse de la situación, olvidándose del problema, no dándole importancia, ni tomarlo en serio, actuar de manera que nada ha pasado.

Malach y Pines (1997) han sugerido que esta estrategia es la más usada por el personal de servicios humanos a la hora de enfrentarse al estrés que le produce este tipo de trabajo.

Autocontrol: Se refiere a afrontar una situación intentado controlarla ya sea modificando el entorno o cambiando el significado de la situación y controlando las propias conductas y emociones. En un estudio de Moran (2005) encontró que los varones son los que utilizan más esta estrategia cuando enfrentan situaciones estresantes, ya que las mujeres tienden a utilizar otra que no sea esta.

Búsqueda de apoyo social: Es el hecho de tener alguien de quien recibir apoyo emocional e informativo. Una de los principales e importantes estrategias de afrontamiento sería la búsqueda de apoyo social ya que esta es la más recurrente ya que según Valdez (1997) concibe al apoyo social como una variable psicosocial que protege al individuo de la activación estresante, ya que modifica la respuesta emocional a partir de la apreciación de que la amenaza puede ser neutralizada o minimizada gracias a la ayuda del entorno.

Morán (2009) argumenta que el apoyo social es una variable psicosocial que tiene dos dimensiones, por un lado la dimensión social, constituida por aquellos componentes del entorno (redes sociales), que ofrecen apoyo al sujeto en un momento determinado, ya sea una ayuda emocional como cariño, aceptación, poder disponer de compañía humana, etcétera. La segunda dimensión es la cognitiva la cual significa que el sujeto tiene la percepción de apoyo social, que es lo que realmente influye en los efectos y en la activación del estrés, es decir la percepción del sujeto hace de su realidad contextual.

Responsabilidad de aceptación: Se refiere a pensar que la persona provocó el problema, aceptar el hecho de lo que está ocurriendo, de que es real y aparece en dos aspectos en la aceptación de un estresor como un acontecimiento real en la valoración primaria y la aceptación de la ausencia actual de estrategias activas relacionadas con la valoración secundaria, está determinado por la circunstancia que esté pasando y que tanto se está estresado.

Escape – evitación: Es una respuesta a situaciones de amenaza cuando los recursos personales y de contexto son escasos. Frecuentemente se sugiere que al utilizar la negación se minimice el estrés y de esta manera se facilita el afrontamiento. Sin embargo se puede

argumentar que la negación solo crea problemas adicionales a menor que el estresor pueda ser ignorado de forma beneficiosa.

Es escape, como vemos, el modo de afrontamiento que tiene valor predictivo más elevado sobre el estrés. Resultados similares han hallado Pines, Aronson y Kafry (1981), Etzion y Pines (1986), Thornton (1992) y Yela (1996) que concluyen que el uso de estrategias inactivas, como la evitación y los medicamentos están positivamente relacionados con el estrés crónico. Rohman (1987) halla la estrategia de evitación en respuesta del estrés laboral está relacionada positivamente con la despersonalización y cansancio emocional en un grupo de psicólogos.

Planificación: Incluye habilidades para conseguir información, analizar las situaciones, examinar posibles alternativas y elegir un plan de acción apropiado. Ya que se tiende a reflexionar sobre cómo afrontar una situación estresante. “las personas que utilizan esta estrategia para enfrentarse a un problema por lo que se siente más realizadas profesionalmente en su trabajo” (Moran, 2005, p. 80)

Revaluación positiva: Esta se refiere a rescatar algo bueno de la situación por más desagradable que haya sido. significa que la persona no vive el problema lamentándose de lo que está ocurriendo, sino buscando que puede aprender de él, que ventajas positivas tiene el hecho de verse en esa situación y de qué manera eso puede fortalecerla o ayudarla a crecer y mejorar como persona.

Contextualmente, existen factores históricos relacionados con el desarrollo de la profesión y mediados por la socialización de género recibida por las enfermeras, también se destaca que el deterioro psicológico de las enfermeras las lleva a sub-valorarse profesionalmente, lo que las motivaba para esforzarse en conservar el trabajo creyendo que ésta era la única fuente laboral a la que podían acceder.

Cada una de estas estrategias pretende ver qué decisión va a tomar el docente víctima de violencia laboral, una vez que se dé cuenta que está siendo agredido por sus demás compañeros y que está afectando de una u otra manera su integridad como persona y su contexto donde lleva a cabo sus labores. Pareciera que estas estrategias serían la mejor opción para poder salir del problema, sin embargo es el primer paso para percibir el entorno

donde se encuentra y tomar en cuenta las herramientas que cuenta para dar solución a este tipo de violencia.

Violencia laboral, estrés y estrategias de afrontamiento en los docentes

Lazarus y Folkman (1984) establecen la correspondencia entre estrés y afrontamiento, este constituye la conducta apropiada y relativa al estrés. La conducta relacionada con el estrés incluye, en realidad, dos géneros de respuesta. Una es la conducta "respondiente" que, a su vez se compone primero de percepción no sólo del peligro, de la pérdida o el daño, sino también si es correcto el precedente análisis de la demanda de percepción y, además, apreciación, estimación, juicio y, segundo, de reacción y alteración emocional.

Somerfield y McCrae (1996) resaltan que el termino afrontamiento es la respuesta adaptativa al estrés, solo que se debe aclarar, entre el termino adaptación, ya que ese término es muy amplio de la totalidad de la conducta, y afrontamiento, es una especial categoría de adaptación e licitada en el individuo por circunstancias inusualmente abrumadoras.

Lazarus y Folkman (1986) formulan con una excelente definición: Esfuerzos (actos, procesos) cognitivos y comportamentales constantemente cambiantes (adaptativos, flexibles) para manejar las demandas específicas externas o internas apreciadas como excedentes o que desbordan los recursos del individuo.

Estas estrategias de afrontamiento, por no decir que todas, tienen un importante componente cognitivo, como lo es, el procesamiento de la información, de manejo de los estímulos estresores principalmente. Lo que se afronta es la realidad, lo que se opone a la omnipotencia del deseo, del pensamiento desiderativo, el afrontamiento involucra siempre un principio cognitivo de realidad, de racionalidad práctica.

En un Inventario para evaluación de respuestas de afrontamiento Moos (1993) ha realizado una catalogación exhaustiva de tales estrategias en tres grandes categorías: Cognitivas, comportamentales y de evitación. Por su parte, y de modo menos sistemático Stone y Neale (1984) han operado con ocho categorías de afrontamiento; distracción,

redefinición de la situación, acción directa, catarsis, aceptación, soporte social, relajación y religiosidad.

Peralta (2006) encontró en un estudio de caso sobre las manifestaciones de la violencia laboral, que: Las víctimas de violencia laboral son personas que presentan síntomas asociados al estrés postraumático, que incapacitan y lesionan psicológicamente a las personas de manera grave, de tal manera que la relación que existe entre estas dos variantes tienden a efectuarse entre sí.

Dois (2011) dice en su estudio violencia laboral en enfermeras: Explicaciones y estrategias de afrontamiento, que las conductas agresivas producen en la víctima una experiencia subjetiva de estrés que activa distintas estrategias de afrontamiento, cuyo éxito o fracaso en el control de la situación pueden determinar, en gran medida, el significado y duración de las consecuencias.

También atribuyen a la presión asistencial como el principal factor asociado a la violencia. Este aspecto requiere mayor atención, ya que tanto los dispensadores de los cuidados de salud como los propios pacientes receptores de los cuidados, reconocen al estrés como causal de violencia.

De tal manera que las enfermeras que respondían inicialmente de forma activa a las conductas violentas iban, en muchos casos, progresivamente agotando sus estrategias defensivas, sobre todo si no encontraban apoyo explícito de la organización o las consecuencias de los hechos eran percibidas como graves, lo que las llevaba a utilizar estrategias más pasivas de afrontamiento.

Hirigoyen (2001) afirmó que la violencia en el trabajo produce en la víctima neurosis traumáticas, y más raramente psicosis traumáticas cosa que corresponde al DSM IV. Y en el estudio realizado en el 2006 se afirma que las víctimas pueden sufrir un trastorno de estrés postraumático, ya que presentaban una visión más negativa del mundo, de sí mismos y de los demás, el acontecimiento traumático altera la percepción, lo cual los sume en un estado de desesperanza e indefensión, pues no son capaces de interpretar lo sucedido utilizando sus esquemas de pensamiento habituales.

Burgos y Paravic (2003) reconocen que el estrés es un factor determinante en la presentación de comportamientos violentos en los individuos. Este aspecto que señala que una de las causas de estrés en el personal de salud es el tratar con la muerte y los moribundos, conflictos entre compañeros de trabajo, preparación inadecuada para tratar necesidades emocionales de pacientes y sus familias, y precisamente la sobrecarga o exceso de trabajo, la que a su vez puede llevar a la falta de atención en las actividades y al cambio de comportamientos.

Otro elemento importante en el proceso del estrés son los mecanismos o estrategias de afrontamiento que utilizan las personas cuando se enfrentan a una situación percibida como estresante. Siguiendo el enfoque de Lazarus y Folkman (1984) dicen que el estrés se conceptúa como una transacción entre la persona y el ambiente que surge a partir de una serie de situaciones ambientales o personales (estresores) que la persona percibe y valora como estresante. A partir de esta experiencia subjetiva de estrés se experimenta una serie de vivencias y respuestas emocionales y se ponen en marcha mecanismos de afrontamiento.

Los eventos estresores y los recursos influyen la salud y el bienestar Holahan y Moos, (1985,1988) discurren que el estrés llega a afectar y alterar el sistema inmunológico del organismo; lo hace más vulnerable a agentes de infección Glaser y Kiecolt-Glaser (1994) con ello se completa el curso de acción de estrés-afrontamiento-consecuencias, cuyo análisis global y formalización teórica han tratado de recoger diferentes modelos.

Fierro (1993) comenta que las estrategias guardan relación con la toma de decisiones: No se afronta sin tomar decisiones, sólo que como efecto lateral indeseado, tener que decidir suele ser, a su vez, una fuente de estrés. La investigación empírica de Dunkley et al. (2000) y Siu et al. (2002) ha demostrado que las estrategias de afrontamiento se relacionaron significativamente con el bienestar.

Sin embargo, Lu et al (1999) no encontró el afrontamiento como moderador de la relación entre el estrés y el bienestar, dándonos resultados contradictorios de los estudios que han investigado el papel moderador de afrontamiento en la relación estrés-bienestar relaciones, y las frecuentes declaraciones teóricas sobre los efectos de amortiguación frente,

este estudio examinó el papel moderador de afrontamiento en la relación entre el estrés laboral y el bienestar con el fin de llenar el vacío en la literatura.

Salami (2007,2009), Siu et al. (2002), Terry et al. (1993) concluyeron que las estrategias de afrontamiento y apoyo social moderó el estrés. Las razones para estos hallazgos deriva del hecho de que los profesores que experimentaron estrés ocupacional utilizado estrategias activas de afrontamiento y apoyo social alto tenido de amigos, familiares y compañeros de trabajo y supervisores para hacer frente a los retos derivados de su trabajo mejoraron su bienestar psicológico.

Garcete (2008) encontró en su estudio estrategias de afrontamiento y estrés laboral en hombres y mujeres de 18 a 41 años, que las mujeres que sufrieron estrés laboral predominan las estrategias de afrontamiento evitativo y las de aproximación; entonces así las mujeres que han padecido estrés laboral se centran tanto en la emoción como en el problema y realizan intentos para no pensar en ello y para poder resolver sucesos vitales.

Con referencia al género masculino y al tipo de afrontamiento que presenta, puede decirse que ante el estrés laboral predominan las respuestas de aproximación, esto está relacionado con la mejor resolución de los problemas y con mejores funcionamientos en cuanto a las respuestas por evitación.

Con respecto al estresor, estudios de Mikulic (2006) han demostrado que varían las respuestas de afrontamiento en relación a la severidad del estresor. A mayor cantidad de sucesos de vida negativos y estresores crónicos, menor uso de la respuesta de afrontamiento de resolución de problemas y más uso de la respuesta de evitación descarga emocional. Sin embargo tanto el tipo como la severidad y la evaluación realizada, influyen en las respuestas de afrontamiento. Los estresores severos movilizan más respuestas de ambos tipos y cuando persisten, se aumentan las respuestas de evitación en detrimento de las de aproximación, especialmente de la resolución de problemas.

De tal manera se puede decir que la influencia que se da entre el estrés, la violencia laboral y el afrontamiento es muy fuerte, ya que cada una trae consigo causas, consecuencias en el docente y su lugar de trabajo, que el hecho de que el docente presente niveles de estrés por ser víctima de violencia laboral, su persona y su contexto cambiara a partir de como el

percibe lo que está viviendo y cuáles serían esas estrategias que utilizara para enfrentar el problema o la situación en la que se encuentre.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2012) considera que la violencia en el lugar de trabajo ya sea física o psicológica se ha convertido en un problema mundial que atraviesa las fronteras, los contextos de trabajo y los grupos profesionales. La violencia en el lugar de trabajo que durante mucho tiempo ha sido una cuestión “olvidada” ha adquirido una enorme importancia en los últimos años y en la actualidad es una preocupación prioritaria tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo.

Leymann (1997) asegura que el lugar de trabajo es el único campo de batalla que queda donde las personas se pueden matar unas a otras sin correr el riesgo de ser enjuiciadas. Se revela ajustada a las estadísticas: En Suecia de un 10 a un 15 por ciento de los suicidios está provocado por situaciones de acoso psicológico en el trabajo. La repetición continuada de estas conductas de acoso psicológico en el trabajo sobre las personas víctimas, puede ser el origen de una serie de alteraciones en su salud.

Un estudio reciente llevado a cabo por la Universidad de Alcalá (Barómetro Cisneros II) revela que el 12% de la población asalariada puede estar sufriendo violencia en el trabajo. Los costos de la agresión en el trabajo se producen en muchos niveles y en cuantías importantes.

El factor más frecuentemente argumentado en los estudios Cisneros, Piñuel y Oñate (2002, 2005) por quienes padecen violencia en el trabajo son los celos por una competencia o capacidad profesional extraordinaria. La víctima suele ser envidiada por la aceptación o el aprecio que despierta entre sus compañeros, subordinados, jefes, pacientes o clientes, por su don de gentes, por evaluaciones positivas o, incluso, por felicitaciones recibidas por su trabajo. En otras ocasiones el hecho diferencial es la causa de violencia laboral. Los trabajadores que presentan algunas características que les hacen distintos de la mayoría del grupo de trabajadores (edad, cualidades, nivel de idiomas, experiencia laboral, sexo, costumbres, entre otros), son acosados con mayor frecuencia.

De acuerdo con la Encuesta Global de Monster, Alto nivel (2011) México se ubica a la mitad de la tabla de países que más violencia laboral presenta en sus empresas, se reveló

que 55% de los mexicanos han sido víctimas de violencia laboral. Esto provoca alta rotación en las empresas y pérdidas importantes de capital humano. Los expertos en relaciones laborales reportaron que la violencia laboral es un problema que se está incrementando en las organizaciones mexicanas, por lo que requiere mayor atención de los departamentos de recursos humanos.

En Latinoamérica, entre ocho y 12% de los trabajadores ha sufrido algún tipo de maltrato en la organización, según lo mostraron reportes preliminares presentados en la I Reunión de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés, y Salud Mental en el Trabajo.

Piñuel (2003) argumenta que la violencia laboral es un tema muy delicado puesto que varios estudios indican que las consecuencias, sobre las personas afectadas son devastadoras. Sean daños desde psicológicos y/o físicos; desde lo psicológico son comunes el estrés, la ansiedad y la depresión. En cuanto a las dolencias físicas, al bajar las defensas, aparecen males a los que la víctima ya estaba predispuesta como problemas dermatológicos, cardíacos, gastrointestinales o alérgicos. Por lo que se llega a pensar que este problema causa morbilidad e incluso mortandad en las víctimas, que sufren violencia laboral.

Es por eso que el interés de esta investigación es darnos cuenta que la violencia laboral tienen un gran impacto en cualquier nivel laboral, que las causas y consecuencias serán determinadas por el contexto social, de tal manera que en este estudio se trata de ver el estrés como factor bidireccional ante la presencia de violencia en el lugar de trabajo y las posibles estrategias de afrontamiento que cada individuo retoma para la solución de los conflictos o situaciones estresantes.

Preguntas de investigación

¿Cuáles son los índices de violencia laboral, estrés laboral y los principales tipos de afrontamiento que utilizan los docentes?

Preguntas específicas

- ¿Cuáles son los principales factores de estrés laboral y violencia laboral de los docentes de secundaria?

¿Cuáles son las principales estrategias de afrontamiento de los docentes de secundaria víctimas de violencia laboral?

Método

Objetivo general

- Identificar los índices de estrés laboral, de violencia laboral, y las principales estrategias de afrontamiento que presentan los docentes de secundaria.

Objetivos específicos

- Mencionar los principales factores de estrés laboral y violencia laboral de los docentes de secundaria.
- Mencionar las principales estrategias de afrontamiento de los docentes de secundaria.

Variables conceptuales.

Violencia laboral: “Es 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/u obtener su salida de la organización o su sometimiento a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario, y que atentan contra la dignidad del trabajador” (Piñuel, 2001).

Afrontamiento: “Son los esfuerzos cognitivos y conductuales que llevan a cabo las personas para enfrentar las situaciones estresantes (internas y externas) y el estado emocional asociado a ellas” (Neville, 1998).

Estrés laboral: “Es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)” (Mc Grath, 1970).

A continuación en las siguientes tablas se presenta la operacionalización de cada variable.

Operalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Violencia laboral.

Constructo	Dimensión	Indicadores
Violencia laboral	Manipulación en el trabajo	Restringir las posibilidades de hablar Cambiar la ubicación separándola Prohibir hablen con determinada persona Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia Juzgar el desempeño Cuestionar las decisiones No asignar tareas Asignar tareas sin sentido alguno Asignar tareas muy por debajo/encima de sus capacidades
	Manipulación de la comunicación en relación con los otros	Restringir la posibilidad de hablar Rehusar la comunicación a través de miradas o gestos Rehusar la comunicación a través de no comunicarse directamente con ella No dirigir la palabra a una persona Ignorar su presencia
	Manipulación de la reputación de la víctima	Criticas permanentes a la vida privada de una persona Aterrorizar con llamadas telefónicas Mofarse de sus capacidades Dar a entender que es una enferma mental Imitar sus gestos, voces Burlarse de su nacionalidad o etnia Criticar su creencia política o religiosa. Gritar e insultar Criticas permanentes Amenazas verbales Manipulación chantajes hablar al de una persona a su espalda difusión de rumores y chismes

Tabla 2*Operacionalización de la variable: Estrés laboral.*

Constructo	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	Sobrecarga de trabajo	Exceso de trabajo Plazos urgentes de finalización La complejidad de la tarea Horarios inflexibles
	Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo Ausencia de mantenimiento de los equipos Falta de espacio personal Escasa luz o excesivo ruido Interrupciones en su trabajo
	Funciones	Mala comunicación interna Bajos niveles de apoyo Falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos
	Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo Trabajo fragmentado y sin sentido Alta incertidumbre
	Promoción	Dificultad para ascender Paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción

Relaciones interpersonales	Aislamiento Escasas relaciones Conflictos o riñas Falta de apoyo social
Falta de participación	Restringe o no facilita la información No se consulta a los trabajadores. Inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral
Conflicto de rol	Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo Conflictos de competencia

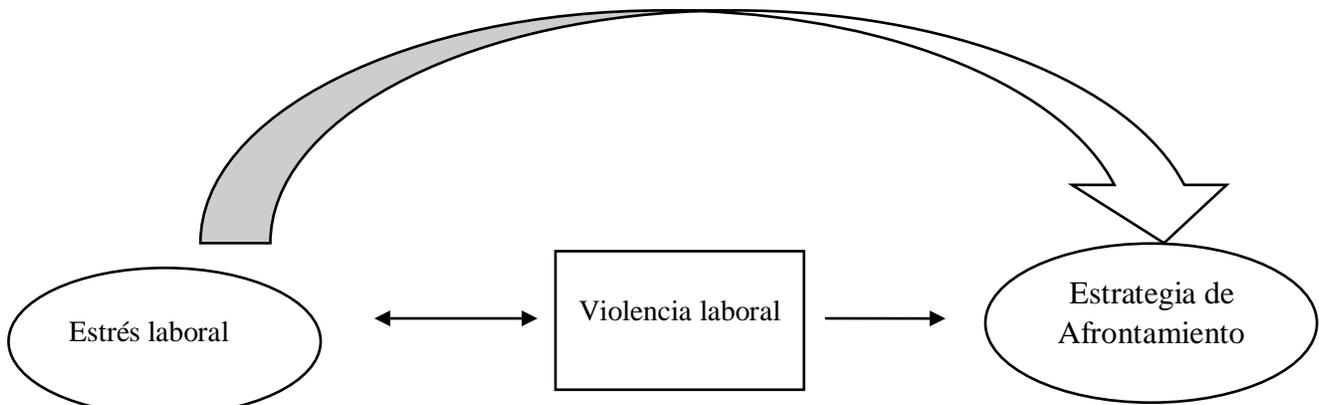
Tabla 3

Operacionalización de la variable: Estrategias de afrontamiento.

Constructo	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores
Afrontamiento	Cognitivo-conductual	Confrontativo	Realizar acciones directas Incrementar los propios esfuerzos para eliminar o reducir el problema
		Planificación	Resolver el problema mediante un análisis previo. Búsqueda planificada de soluciones
		Distanciamiento	Reducir los esfuerzos para tratar el problema Renuncia a intentar de ocuparse o hacer frente al problema
		Escape - evitación	Negar la realidad. No se toma ninguna acción
		Responsabilidad de aceptación	Aceptar el hecho de lo que está ocurriendo. Resignarse a aprender a vivir con lo sucedido Reconocimiento de la participación Disculparse y autocriticarse
	Emocional	Autocontrol	Regular los sentimientos No precipitarse en las acciones
		Revaluación positiva	Se busca que se puede aprender y las ventajas Se resalta lo bueno y ayudar a crecer y mejorar
		Apoyo social	Intento de conseguir que alguien ayude o aconseje

Figura 1.

Modelo Teórico Explicativo.



El que los docentes tengan estrés puede provocar que agredan a sus compañeros como una forma de descarga hacia los otros, pero de igual forma el que sean víctimas de tal violencia desencadena un alto nivel de estrés y como consecuencia del estrés y la violencia que sufren los docentes, el tipo de estrategia de afrontamiento se dará en función a partir de estas.

Hipótesis

- Si los docentes son víctimas de violencia laboral entonces el índice de estrés laboral será alto.
- Si los docentes de secundaria presentan índices de violencia laboral y su índice de estrés laboral es alto entonces la estrategia de afrontamiento será centrada a la emoción.

Participantes

Hombres y mujeres que trabajen en secundaria técnica como docentes de una edad de entre los 25 y 70 años porque es una edad mínima y máxima de trabajar de docente y que tengan como mínimo 2 años de experiencia de laborar en la institución educativa puesto que ya conocen las normas, reglas y funcionamiento de la institución y han convivido con los demás compañeros docentes.

Instrumentos

De acuerdo con la investigación se utilizaron técnicas de recolección de datos cualitativos y cuantitativos, esto para lograr mayor profundidad y certeza de los resultados.

1.- Fase diagnostico (cualitativa)

Se utilizó una entrevista semiestructurada (ver anexos 1), para indagar sobre el tema del estrés laboral, la violencia laboral, y el tipo de afrontamiento de los docentes de secundaria. La entrevista consto de 35 preguntas abiertas.

A continuación en la tabla 4 se presentan las preguntas de la guía de entrevista semiestructurada agrupada en la variable que está midiendo.

Tabla 4

Instrumento: Guía de entrevista.

Constructo	Dimensión	Pregunta
Violencia laboral	Manipulación del trabajo	13.- ¿Alguna vez ha sentido que menosprecian su esfuerzo y trabajo?
		14.- ¿En algún momento lo han acusado de algo que usted no haya hecho, por ejemplo sobre un error, un incumplimiento, alguna malintencionada conducta?
		28.- ¿Ha pensado alguna vez en dejar la docencia por alguna razón? ¿Por qué?

	Manipulación de la comunicación en relación con los otros	<p>6.- ¿Con quiénes se relaciona a diario?</p> <p>7.- ¿Cómo se relacionan sus demás compañeros entre sí?</p> <p>8.- ¿Se siente a gusto al trabajar con sus compañeros?</p> <p>9.- Cuando usted se llega ausentar ¿Alguien le comenta que lo echaron de menos?</p>
	Manipulación de la reputación de la víctima	<p>15.- ¿Durante su estancia en esta institución ha tenido algún problema o conflicto, ya sea administrativo, con compañeros de trabajo, alumnos, padres de familia etcétera? ¿Por qué?</p> <p>17.- ¿Ha llegado a recibir críticas o algún reproche sobre su trabajo? ¿Las considera positivas o negativas?</p> <p>18.- ¿En algún momento ha sentido que algún compañero cree inseguridad sobre alguna de sus habilidades?</p> <p>19.- En algunos lugares de trabajo hay chismes y rumores entre los trabajadores. ¿Considera que en su ambiente de trabajo también hay?</p> <p>20.- ¿Alguna vez se ha visto en vuelto en algún chisme de trabajo?</p> <p>22.- ¿Usted puede comunicarse libremente con sus compañeros de trabajo y superiores?</p>
Estrés laboral	Sobrecarga de trabajo	<p>25.- ¿Cómo se siente al terminar una jornada de trabajo?</p> <p>21.- ¿Le han pedido realizar alguna tarea extra después de jornada laboral?</p>
	Relaciones interpersonales	<p>33.- ¿Trabaja de manera cercana con alguien que le produzca estrés? ¿Si/No? ¿Quién?</p> <p>31.- ¿Se ha sentido frustrado en el trabajo?</p>
	Funciones	<p>3.- ¿Qué es lo que más le desagrada de la docencia?</p> <p>4.- ¿Qué le gustaría cambiar sobre la forma en que desempeña su trabajo?</p>
Estrategias de afrontamiento	Cognitivo-conductual	<p>16.- ¿Qué ha hecho para solucionar esos problemas o conflictos?</p> <p>23.- ¿Qué tipo de apoyo y ayuda recibe el personal cuando se encuentra en algún problema?</p>
	Emocional	<p>24.- ¿Usted ha recurrido a pedir alguna ayuda? ¿Se le dio esa ayuda?</p>

2.- Fase cuantitativa:

Se aplicaron 3 escalas la primera sobre la violencia laboral es decir saber si los docentes son víctimas y el índice, la segunda es una escala sobre el estrés laboral, para saber cuál es el índice de estrés de los docentes y por último la escala de estrategias de afrontamiento que se realizo de igual forma la validación y confiabilidad, esta servirá para ver de qué manera los docentes afrontan cuando se encuentran en situaciones que les causa conflicto o estrés.

Escala de Violencia Laboral

Se aplico la escala protocolo LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (ver anexos 2) realizada por González y Rodríguez (2005) para evaluar los comportamientos en el mundo de trabajo en hombres y mujeres. Está compuesta por 60 ítems en 6 dimensiones 1.- Índice de desprestigio laboral (DL) 2.- Índice de entorpecimiento del progreso (EP), 3.- Índice de incomunicación (BC) 4.- Índice de intimidación encubierta (IE) 5.- Índice de intimidación manifiesta (IM) y 6.- Índice de desprestigio personal (DP). Es una escala tipo Likert graduada con cinco opciones de respuesta, (el cero si no ha experimentado esa conducta (en absoluto), el uno si la ha experimentado un poco, dos si la ha experimentado moderada o medianamente, tres si la ha experimentado bastante y cuatro si la ha experimentado mucho o extremadamente. Presenta un Alpha de Cronbach de .90. Para el factor uno, .89 para el segundo, .88 para el tercero, .83 para el cuarto, quinto y sexto factor.

A continuación en la tabla 5 se presenta los ítems de la escala de violencia laboral agrupados en las dimensiones correspondientes y la confiabilidad de cada ítem.

Tabla 5*Instrumento: Escala de violencia laboral.*

Escala	Factores	Dimensiones	Ítems	Confiabilidad
Violencia laboral	1.- Índice de desprestigio laboral	Manipulación en el trabajo	5 Critican su trabajo	.55
			10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo	.52
			17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas	.65
	2.- Índice de entorpecimiento del progreso		18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	.53
			28 Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	.75
			49 Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	.42
			50 Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones	.48
			54 Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	.80
			55 Ocultan sus habilidades y competencias especiales	.77
			56 Exageran sus fallos y errores	.82
			57 Informan mal sobre su permanencia y dedicación	.77
			58 Controlan de manera muy estricta su horario	.65
			59 Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades	.48
			60 Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente	
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	.67			
			.57	

		27 Le asignan un trabajo humillante	.44
		32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que	.75
		33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	.60
		34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	.69
		35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	.70
		37 Le obligan a realizar tareas humillantes	.39
<hr/>			
3.- Dimensión de Incomunicación	Manipulación de la comunicación en relación con los otros	3 Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	.62
		11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	.38
		12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted	.50
		13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan	.58
		15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	.54
		16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible	.46
		51 Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	.53
		52 No le pasan las llamadas, o dicen que no está	.76
		53 Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted	.61
		1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	.45
		2 Le interrumpen cuando habla	.58
		4 Le gritan o le regañan en voz alta	.81
		8 Se le amenaza verbalmente	.62
		19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted	.45
		29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariada	.45

4.-Dimensión de Intimidación encubierta o indirecta	Manipulación de la reputación de la víctima	6 Critican su vida privada	.66
		20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	.60
5.-Dimensión de Intimidación manifiesta o directa		21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	.48
		24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas	
6.-Dimensión de Desprestigio personal		25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada	.44
		30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes	
		31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados	.79
		7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	.37
		9 Recibe escritos y notas amenazadoras	.57
		43 Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo	
		44 Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	.58
		46 Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	
		47 Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)	.68 .64
		48 Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	.66 .74
		.55	
		.53	

Escala de estrés laboral

Se aplicó la escala de estrés laboral (ver anexos 3) realizada por Hernández et al. (2012) para médicos mexicanos consta de 38 ítems. Se constituye de 6 dimensiones: Desgaste emocional (0.79), insatisfacción por la retribución (0.79), insatisfacción del ejercicio profesional (0.76), falta de motivación (0.75), demandas laborales (0.75) y demérito profesional (0.77) como medición del estrés. También se reportó un 55.6% de varianza explicada y 0.93 de confiabilidad Alpha de Cronbach, es una escala tipo Likert graduada con cinco opciones de respuesta que son nunca, raras veces, algunas veces, frecuentemente, y siempre.

A continuación en la tabla 6 se presenta los ítems de la escala de estrés laboral agrupados en las dimensiones correspondientes y la confiabilidad de cada ítem.

Tabla 6.

Instrumento: Escala de estrés laboral

Escala	Factores	Dimensiones	Ítems	Confiabilidad
Estrés laboral	Exceso de demanda laboral	Sobrecarga de trabajo	1.- Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.	.63
			14.- Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	.52
			27.- Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	.56
			30.- Son excesivas las tareas a realizar.	.50
			2.- Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.	.51
			22.- Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.	.42

Insatisfacción por retribución	Ambiente y equipos	38.- Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.	.78
		3.- Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.	.72
		37.- Es insuficiente el pago que recibo.	.71
		13.- Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	.60
		36.- Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo	.54
		15.- Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales	.51
Insatisfacción del ejercicio profesional	Funciones	23.- Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.	.66
		4.- Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	.59
		31.- Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.	.62
	Contenido del trabajo	21.- Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.	.47
		35.- Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	.49
Falta de motivación	Promoción	5.- Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.	.60
		34.- Estoy harto de mi trabajo	.48
		20.- Tengo ganas de cambiar de trabajo.	.51
		12.- Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.	.58
		24.- Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.	.50

		16.- Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.	.42
Desgaste emocional	Relaciones interpersonales	28.-Termino agotado emocionalmente al final de la jornada.	.79
		32.- Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.	.75
		6.- Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.	.72
		11.- Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.	.70
		7.- Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo	.62
		29.- Me enojo con facilidad en el trabajo	.61
		10.- Estoy anímicamente agotado por mi trabajo	.60
		17.- Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	.52
		19.- Me siento sin ganas de ir a trabajar	.52
		26.-Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.	.42
		33.-Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero ciertos casos	.46
Demérito profesional	Falta de participación	9.- Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado	.68
		25.-El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	.68
	Conflicto de rol	8.- Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.	.64
		18.- Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	.56

Escala de estrategias de afrontamiento

Se aplicó la escala de estrategias de afrontamiento (ver anexos 4) para medir las estrategias en hombres y mujeres esta escala está formada por 67 ítems agrupados en ocho factores, confrontación, autocontrol, evitación, distanciamiento, aceptación de responsabilidad, reevaluación positiva, búsqueda de apoyo y planificación es una escala tipo Likert graduada entre cero (En absoluto) y tres (En gran medida), con cuatro opciones de respuesta (En absoluto, en alguna medida, bastante y en gran medida.)

A continuación en la tabla 7 se presenta los ítems de la escala de estrategias de afrontamiento agrupados en las dimensiones correspondientes y la confiabilidad de cada ítem.

Tabla 7*Instrumento: Escala de estrategias de afrontamiento.*

Escala	Dimensiones	Sub dimensiones	Ítem	confiabilidad
Estrategias de Afrontamiento	Cognitivo-conductual	Confrontación	3. Hice algo en lo que no creía, pero al menos no me quedé sin hacer nada.	.692
			4. Intenté encontrar respuesta al porqué de lo que pasó	.068
			10. Manifesté mi enojo a la(s) persona(s) responsable(s) de la muerte	.550
			20. Creo que de algún modo expresé mis sentimientos.	.503
			26. Tomé una decisión importante (p.ej., vender la casa) o hice algo muy arriesgado.	.456
			36. Me mantuve firme y peleé por que respetaran mi forma de afligirme.	.573
		Escape/evitación	25. Intenté sentirme mejor bebiendo, fumando o tomando drogas.	.684
			30. Evité estar con la gente en general	.562
			37. Me desquité con los demás.	.672
			40. Me negué a creer lo que había ocurrido	.465
			47. Deseé que la situación terminara o se desvaneciera de algún modo.	.478
			48. Fantaseé o imaginé el modo en que podrían cambiar las cosas.	.798
			24. Me alejé del problema por un tiempo (tome unas vacaciones o hice una fuga geográfica)	.703
			46. Soñé o me imaginé otro tiempo y otro lugar mejor que el	.697
		Distanciamiento	16. Espere a ver como seguían las cosas antes de hacer algo.	.084
			7. Seguí adelante como si no hubiera pasado nada.	.487
			14. Intenté olvidarme de todo	.680
			34. No me tomé en serio la situación; me negué a considerarla en serio.	.596
		Planificación	1. Creí que el tiempo cambiaría las cosas y que todo lo que tenía que hacer era esperar	.708
			18. Desarrollé un plan de acción y lo seguí (lo estoy siguiendo).	.058
38. Recurrí a experiencias pasadas; ya me había encontrado antes en una situación similar.	.496			
39. Sabía lo que había que hacer, así que me esforcé más.	.681			
42. Propuse un par de soluciones distintas al problema	.784			
53. Intenté ver las cosas desde el punto de vista de otra persona	.717			
19. Acepté la segunda posibilidad mejor después de aquella en la que yo confiaba	.332			
54. Intenté algo distinto a todo lo anterior	.783			

	Autocontrol	8. Intenté guardar para mí mis sentimientos (se los oculté a otros).	.479	
		27. intenté no actuar demasiado de prisa o dejarme llevar por mi primer impulso.	.394	
		44. Intenté que mis sentimientos no interfirieran demasiado en otras cosas	.586	
		51. Repasé mentalmente lo que haría o diría.	.515	
		52. Pensé cómo dominaría la situación otra persona a la que admiro y la tomé como modelo.	.656	
		31. No permití que me venciera; rehusé pensar en el problema mucho tiempo.	.529	
		33. Oculté a los demás que las cosas me iban mal.	.517	
		50. Me preparé para lo peor.	.512	
		43. Lo acepté, ya que no podía hacer nada al respecto.	.478	
			.478	
Emocional	Búsqueda de Apoyo Social	5. Hablé con alguien para averiguar más sobre lo que me pasaba	.649	
		11. Acepté la simpatía y comprensión de las personas que se acercaban a mí.	.802	
		23. Hablé con alguien que podía hacer algo concreto por mi problema	.812	
		32. Pregunté a un pariente o amigo y respeté su consejo.	.613	
		49. Recé	.592	
			35. Le conté a alguien cómo me sentía	.505
	Reevaluación positiva		13. Me sentí inspirado para hacer algo creativo	.538
			15. Cambié, maduré como persona (estoy cambiando y madurando como persona	.607
			22. Creo que lo que pasa me hará mejor persona de lo que soy actualmente	.660
			28. Tuve fe en algo nuevo (creo que mi fe está madurando)	.512
		29. Re-descubrí lo que es importante en la vida.	.552	
		2. Me comprometí o me propuse sacar algo positivo de la situación.	.664	
		12. Me dije a mí mismo cosas que me hicieron sentirme mejor.	.709	
	9. Busqué algo de esperanza en mi situación (intenté mirar las cosas por su do bueno).	.500		
Aceptación de la Responsabilidad		6. Me criticqué o me sermoneé a mí mismo por lo que pasó.	.559	
		17. Pedí perdón por mis errores a Dios o a mi ser querido	.621	
		21. Me di cuenta de que mi comportamiento estaba empeorando las cosas	.722	
		41. Me prometí a mí mismo que las cosas serían distintas la próxima vez.	.674	
		45. Cambié algo de mí misma.	.516	

Procedimiento

La presente investigación se realizó en dos fases una fase de diagnóstico (cualitativa), y posteriormente una fase cuantitativa. Se pretende que cada una de las fases se complementen entre sí para tener una mayor profundidad y alcance para explicar más ampliamente el fenómeno.

Fase 1: Cualitativa. (Diagnostico)

En esta fase se realizó una entrevista semiestructurada, con el objetivo de indagar acerca de la violencia laboral, el estrés y las estrategias de afrontamiento de los docentes de nivel secundaria. Posteriormente a la entrevista se hizo un análisis de contenido, en el cual se generaron categorías que coincidían con las variables estudiadas en esta investigación, y permitió la creación de inferencias y relaciones entre ellas.

Fase 2: Cuantitativa

Para esta fase se utilizaron técnicas de recolección cuantitativas, se les aplicaron 3 escalas: El protocolo LIPT-60 sobre la violencia laboral es decir saber si los docentes son víctimas, el segundo es la escala de estrés laboral se utilizara para saber el índice de estrés que presentan los docentes y por último se aplico la escala de estrategias de afrontamiento una vez de que se validó y confiabilizó, que servirá para ver de qué manera los docentes afrontan cuando se encuentran en situaciones que les causa conflicto o estrés.

Posteriormente en esta fase se llevó a cabo la captura de los datos de las escalas, utilizando el paquete estadístico SPSS realizando análisis y dándonos a conocer el índice de violencia laboral, de estrés y el tipo de estrategia de afrontamiento que más utilizan de tal manera que ayuden a la comprobación de las hipótesis.

1.- Fase diagnostico (cualitativa)

Preguntas:

- ¿Existen factores de estrés laboral y violencia laboral en docentes de nivel secundaria?
- ¿Cuál es el tipo de afrontamiento que utilizan los docentes?

Objetivo: Identificar cuáles son los principales factores de estrés laboral, violencia laboral; y cuál es el tipo de afrontamiento que tienen los docentes.

Hipótesis:

- Si los docentes sienten estrés entonces puede ser consecuencia de la convivencia con los demás compañeros.
- Si los docentes se ven amenazados por el trato que le dan los otros compañeros entonces sus estrategias son dirigidas hacia la emoción y conductual.

Procedimiento:

Se realizó mediante una entrevista semiestructurada a 4 docentes, de entre 30 y 40 años donde el mínimo de experiencia era dos años y el máximo 20 años, después para el análisis de los datos de la entrevista se realizó un análisis de contenido de contenido, es decir se tomó en cuenta toda la información hasta llegar a lo más significativo a partir de las unidades de análisis las cuales fueron violencia laboral, estrés laboral y afrontamiento de los docentes.

Resultados fase 1

A continuación se presentan los resultados de la primera fase de esta investigación.

Tabla 8.

Definición de categorías

Categoría	Código	Definición
Violencia laboral	VILA	Es 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/u obtener su salida de la organización o su sometimiento a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario, y que atentan contra la dignidad del trabajador.
Estrés laboral	ESLA	Es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas).
Estrategias de afrontamiento	ESAF	Son los esfuerzos cognitivos y conductuales que llevan a cabo las personas para enfrentar las situaciones estresantes (internas y externas) y el estado emocional asociado a ellas.
Normas y sanciones académicas	NSA	Son todas aquellas reglas que se tienen que llevar a cabo para poder mantener el orden y la armonía dentro de la institución. Las sanciones son los castigos, llamadas de atención por faltar a las normas establecidas por esta.
Satisfacción laboral	SALA	Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

Tabla 9.

Categoría: violencia laboral

Dimensión	Respuesta de los participantes	Inferencias
<p>Manipulación de la comunicación en relación con los otros Indicadores restringir las posibilidades de hablar Cambiar la ubicación separándola Prohibir hablen con determinada persona Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia Juzgar el desempeño Cuestionar las decisiones No asignar tareas Asignar tareas sin sentido alguno Asignar tareas muy por debajo/encima de sus capacidades</p>	<p>P1 “antes visitaba yo a todos. Yo salía de mi salón y me metía a los demás y me gustaba sentarme, estar con ellos. Les dejaba trabajo a mi grupo y me gustaba ir a platicar con los demás, pero eso ya se acabó, ya nos tienen muy vigilados, ya no lo hago.” “nada más nos estamos haciendo pedazos en la aula y no llegamos a nada, solo hacemos profundizar más la brecha, así de ya va hablar este cuate, siempre quejándose, ya va hablar esta mujer, siempre pavoneándose y su resultado es otra cosa, en vez que estemos nosotros con un buen directivo nos ponen a uno que no es un buen líder” P2 “si estoy adentro en clase no quieren que salgamos para nada si, y por eso se da muy poca convivencia” “con el subdirector hasta la fecha no hay ningún contacto con él, ni el saludo ya que a mí no me da información de ningún tipo me manda a llamar cuando se supone que quiere algo hablar conmigo, llego a la dirección y no hay nadie me ve pasar y no me dice” P3 “Si viene un maestro a verme tiene casi esconderse de los directivos para este, para venir” P4 “como le digo ya no nos comunicamos entre ellos, ni voy a verlos ni vienen a verme, porque estas personas que están ahorita de directivos piensan que el maestro es el que está adentro del salón y eso no es ser el profesor. Ser profesor pues son muchas cosas y si alguien se sale 5 o 10 ,15 minutos eso no quiere decir que uno descuide la clase, hay que entender” “Aquí lo ven a uno tomar un café y ya hasta se me revuelve la panza porque me están viendo a ver qué hago” “conozco a varios compañeros que se van hacer maestría pero en</p>	<p>Los directivos les niegan a los docentes el que se comuniquen con los demás prohibiéndoles salir de sus salones y posibles espacios tales como la hora del receso, o entre clases.</p> <p>La comunicación de directivos y docentes es muy escasa, lo cual permite que allá, confusiones, enojos, desconocimiento de información y mala convivencia.</p> <p>Constante mente los docentes sienten que son vigilados durante sus actividades por los propios directivos.</p>

vez de que se vaya al grupo con los alumnos, al trabajo rudo se van como administrativos, directivos y no sirvió para lo que deben de ser, y no sirve de nada ah pero lo cobran"

Manipulación de la reputación de la víctima

Indicadores:

Criticas permanentes a la vida privada de una persona

Aterrorizar con llamadas telefónicas

Mofarse de sus capacidades

Dar a entender que es una enferma mental

Imitar sus gestos, voces

Burlarse de su nacionalidad o etnia

Criticar su creencia política o religiosa.

Gritar e insultar

Criticas permanentes Amenazas verbales

Manipulación chantajes

hablar al de una persona a su espalda difusión de rumores y chismes

P1 "para que seamos un equipazo, pues hagamos un cuadro de ideas y tener a un buen directivo no digo que la maestra Ivonne no sirva pero le falta"

"existen muchos grupos me atrevo a decir que los del grupo de administrativos están todos idiotizados"

"le decía yo a un compañero que soy especialista en reventar al otro que si te caigo mal hasta se lo critico soy malo verdad"

"algún coordinador que estuvo aquí que decía que los profesores no enseñaban matemáticas"

"Entonces mis opiniones no son tomadas en cuenta, piensan que porque lo ven a uno así medio salvajon no tiene conocimiento, pero pues yo hace como 30 años que termine la carrera y que leo mucho y me enterado de muchas cosas, entonces no hablo por hablar.

P2 pero como que no tienen peso mis palabras Hasta que se los dice alguien con un puesto más arriba hacen caso y por eso casi no hablo ya, porque no hay eco, no hay, no hay eco para hacer equipo"

P3 "oye es que los chavos se quejan de ti "

"yo sé que a espaldas de mi todos hablan y yo también hablo a espaldas de ellos pero críticas pues no, no que yo sepa. No, es que no se atreven a decir de mí, jajá. Me tienen miedo"

Los docentes se sienten amenazados por el trato que le dan los otros compañeros o directivos.

Las principales críticas, van dirigidas al papel que desempeñan los docentes, los directivos.

Tabla 10.

Categoría: estrés laboral

Dimensión	Respuesta de los participantes	Inferencias
Ambientes y equipos Indicadores: Condiciones malas de trabajo Ausencia de mantenimiento de los equipos falta de espacio personal Escasa luz o excesivo ruido Interrupciones en su trabajo	<p>P1 "anteriormente en la academia nos juntábamos en la cafetería unos 15 minutos y esos 15 minutos eran para des estresarnos mucho, eso les molesto mucho al subdirector ",</p> <p>P2 "es que es en especial a la academia de matemáticas ya que no nos dejamos de muchas cosas que por ejemplo no dejamos que nos interrumpan la clase hemos tenido muchos problemas en la dirección y no lo permito porque me interrumpen "</p> <p>"esto me ocasiona molestia y estrés y es constante del diario y las mismas personas y para ellos no hay problema uno solo sale los 15 minutos que dan donde intercambiamos opiniones y puntos de vista no lo tomaban a mal en cambio ellos pueden estar todo el día ahí "</p>	<p>El no expresar lo que piensan o sienten Es un factor de estrés.</p> <p>También el que les quiten sus espacios para, platicar, comentar dudas, les causa principalmente molestia y estrés.</p>
Relaciones interpersonales Indicadores: Aislamiento Escasas relaciones Conflictos o riñas Falta de apoyo social	<p>P1 "me desagrada la disimulación de otros compañeros" "si está funcionando faltan detalles y muchos siento que esos detalles no los puedo hacer yo solo necesito el apoyo directivo", "con otros simplemente de hola lo más elemental, enemigos no tengo eh, quien me cae mal, pues con algunos tengo empatía con otros no tanta, con otros nos dirigimos la palabra por necesidad", "y de los niños la problemática económica que viven ellos , si porque es una zona muy marginada " "con los directivos sobre todo con el subdirector ya que transversa la información y no la dice tal cual es y con los padres de familia solo tengo por mala información que les dicen sus hijos,"</p> <p>P2 "la falta de atención de los padres hacia los hijos"</p> <p>"Entonces, son personas que no tienen capacidad, que tienen miedo de no poder controlar la situación, entonces por eso uno pues ya se aparta se va como apagando, apagando"</p>	<p>La falta de apoyo principalmente de los Directivos y compañeros hace que no se Puedan resolver los posibles problemas Que surgen dentro de la institución.</p>
Conflicto de rol Indicadores: Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir.	<p>P1 "Para yo emitir una calificación en la escala de calificación de los alumnos entro en otro conflicto mis autoridades inmediatas y no tan inmediatas quieren calificación sin basarse ni constatarse que realmente ese 6 que lleva a ellos los presionan por escrito"</p> <p>"como yo nunca he sido apegado a los directivos o sea no soy seguidor de</p>	<p>Existen conflictos en el rol de los docentes puesto que las decisiones que toman no son respetadas ante la posible oposición de los directivos.</p>

Oposición ante las distintas exigencias del trabajo
Conflictos de competencia.

ellos, al contrario soy muy grosero les digo con franqueza cosas que no les gusta pues no soy del gusto de todos”
 "para mí es muy difícil ser profesor de matemáticas porque me frustró cuando mis alumnos no hacen nada en su casa y aquí a la escuela solo vienen a copiarle al que se presta y si no hacen la tarea"
 " los mexicanos somos muy reacios a los cambios pero siento que ya se viene dando una especie de competencia entre nosotros" "pues si se ha dado, siento que esto se ha dado por ciertos piquetitos por ahí y a veces yo los provoco", "eh tenido discusiones con algunos compañeros pero nada más",
 P3 "es que cada día que llega uno a que y cosas que no deben ser por ejemplo cómo es posible que maestros todo el día estén en la dirección del vez de dar clase y los niños afuera "
 P4 "hace muchos años que yo pedí apoyo en español, porque me doy cuenta que los niños no son atendidos en español. Comprensión lectora es básico en matemáticas y no hubo eco, por lo general todos los profesores le dan seguimiento a los directivos y ellos solo consideran... pues no se consideren competentes para convencer a la academia de español"
 P2 "Una profesora aquí, no le digo quien, le dije: -maestra hay que tener cuidado con esta niña por qué seguido se anda pasando por las venas, pues la credencial o un lápiz. Dice: - Hay es que quiere llamar la atención. Le digo: - Maestra yo no soy...no tengo la preparación, pero leo mucho y dice que un niño, no importa cualquier cosa que diga con respecto al suicidio hay que escucharlo"
 "Pero ahora si llego tarde unos treinta minutos, ya nos quitan todo el día. Todo el día, ya mejor que ni venga uno, y eso a mí me presiona porque nunca, casi nunca llego tarde, pues nunca falto pero de todas formas me presiona porque antes tenía ese colchoncito de decir: - Bueno pues me duele la cabeza o estoy agripado me voy dos horas más tarde, y no, no ha llegado a pasar pero me estresa un poco eso, así es este horario"

La falta de responsabilidad de los alumnos padres de familia y de algunos compañeros docentes causa Frustración y estrés.

Los horarios y la accesibilidad permisos. es un factor que les preocupa y causa estrés.

Funciones
Indicadores:
Mala comunicación interna
Bajos niveles de apoyo
Falta de definición de las

P1"me gustaría que la SEP nos mandara pedagogos, o los autores de los libros", "eh sugerido que nos repartiéramos los grados por profesor cuando tenía primeros y le eh pedido que me cambie a segundo, y no quiso",
 P2"cuando doy a primeros encuentro dificultades uno no dominan las operaciones básicas de matemáticas", "con los padres de familia si eh tenido

La falta de apoyo institucional desmotiva a los docentes y se sienten menospreciados, humillados e ignorados.

propias tareas o de acuerdo en los objetivos	porque a veces les hablo de una manera muy fuerte se han ido a quejar de mi a la dirección"	
Promoción Indicadores: Dificultad para ascender Paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción	P1 "no hay información, nos llega la información muy tarde. A veces no se prepara uno para ganar un premio o algo, como yo nunca he sido apegado a los directivos o sea no soy seguidor de ellos" P4 "pues de la institución pues ninguna, ya por parte estatal si"	No se le da mucha importancia a las posibles Propuestas de estímulos, premios etcétera.
Relación trabajo familia	P2 "por ejemplo como tengo a mi hijo en esta escuela ocasionalmente entra conmigo por el estacionamiento y eso dio pie a que trabajo social le dijera a la maestra que yo lo iba a meter en muchos problemas por dejar entrar tarde a mi hijo a la escuela y que ya se habían quejado papas" P3 "Mmm, pues estabilidad, yo tengo dos hijos que todavía les ayudo en su carrera y me da gusto tener la manera de ayudarlos un poco ,también ayudo a mis padres, a mis hermanos , me mantengo yo y le digo que disfruto mucho estar en la escuela, cuando he tenido problemas personales me ha ayudado mucho el trabajo, estar aquí"	El que los docentes lleven a sus hijos a estudiar al lugar donde ellos dan clases, les puede Traer problemas.

Tabla 11.

Categoría: Estrategias de afrontamiento.

Dimensión	Respuesta de los participantes	Inferencias
Confrontativo Indicadores: Realizar acciones directas Incrementar los propios esfuerzos para eliminar o reducir el problema	<p>P1 "si se trata de un compañero varón recurro a él directamente y busco que no allá testigos incluso con directivos lo eh hecho, les digo oye puedo hablar contigo, si, y hasta mentadas de madre hay acabamos de platicar dándonos un apretón de manos y nos vamos" "Y con los padres de familia también los confronto por que eh visto mucho papa irresponsable totalmente", "mi confrontación fue con el director le dije maestro usted tiene la culpa ¿Por qué? porque usted me dijo que lo apoyara y no me dijo con quién me iba a entender pues aquí todos andan dándoles órdenes a los chamacos pobres chamacos, si usted me dice se entiende con fulano y este me dice mándamelos por este lado con mucho gusto pero de que me quieren mangonear pues para que le digo", "pero siempre trato de resolverlo sacando la verdad, si la verdad que lo vean como lo es un chisme y ya", "yo soy de los que no se dejan, no, no me dejo"</p> <p>P2"De hecho los aprecio por que yo considero que si estamos aquí todo el día, pues a veces luego ve uno más a los compañeros del trabajo que a la familia, hay familiares que no se ven por años, entonces trato de llevarme bien, incluso con quienes he tenido roces trato de arreglar las cosas y llevarnos bien".</p>	<p>Sus estrategias de afrontamiento son dirigidas a la emoción, lo conductual y es determinado por el sexo, la problemática y la persona con el cual tienen el conflicto.</p>
Distanciamiento Indicadores: Reducir los esfuerzos para tratar el problema Renuncia a intentar de ocuparse o hacer frente al problema	<p>P1 "con compañeras opto por darles la vuelta, no me gusta pelearme con mujeres yo me peleo con ellas de otro modo ¡! sin ropa!! jajaja pero no me gusta confrontar a las mujeres considero que a pesar de ser muy rudo y lo digo porque me lo han dicho pero a aparte de ser hombre soy un caballero y no le faltaría al respeto a una mujer."</p> <p>P2.- "por parte de la directiva nada, es que yo trato de alejarme de la gente que no tiene este voluntad propia", " si es una persona que no vale la pena, no le digo nada simplemente me alejo de esa persona y ya"</p>	
Responsabilidad y aceptación Indicadores: Aceptar el hecho de lo que está ocurriendo. Resignarse a aprender a vivir con lo sucedido	<p>P4"con el caso de los padres de familia en caso de que yo allá cometido el error pido disculpas y este y las acepto "</p>	

Reconocimiento de la participación
Disculparse y autocriticarse

Apoyo social

Indicadores:

Intento de conseguir que alguien ayude o aconseje

P3 "hay algo que no domino o que creo que no la voy hacer voy y le pregunto a Toño o a Eutimio o a los dos", "Siempre con mi academia, con algunos de otras academias, si uno de español, uno de geografía, y el maestro de inglés cuando tengo mucho trabajo, pues no y me quedo, pero luego van y me dicen no vas a comer y les digo bueno", "si con la academia de matemáticas, ya que estamos juntos es la academia que funciona de aquí en la escuela, llegan aquí al mi salón porque aquí nos reunimos los maestros de español, geografía, un secretario el de departamento de apoyo, el de inglés y ocasionalmente llegan otras personas comentamos nuestras inquietudes y nuestra problemática con los alumnos o la escuela"

Las poas redes de apoyo se dan por principalmente entre los compañeros de la m Academia por ejemplo los de matemát Español, ciencias etcétera.

Tabla 12.

Categoría: satisfacción laboral

Dimensión	Respuesta de los participantes	Inferencias
¿Por qué decidió dedicarse a la docencia?	<p>P1 por azares del destino porque si yo hubiera querido me hubiera ido a la normal y desde hace mucho me hubiera retirado. Jamás creí ser profesor. En un inicio me fue muy difícil aún se me hace difícil pero ni modo me pagan por eso y pues hay que echarle ganas.</p> <p>P2 este más que nada por la situación del 95 donde se vino un escases de empleo por problemáticas de país entonces hubo mucho he dejaron de construir por la situación del país entonces yo tuve la oportunidad de entrar al sistema educativo</p> <p>P3 Porque fue el trabajo que encontré.</p> <p>P4 Inicialmente me inicié en la docencia por los beneficios laborales. Por la estabilidad laboral, que te ofrece un trabajo como este. Que a diferencia de otros sectores no la hay. Y aparte por ¿cómo decirte? la inquietud de probar algo diferente. Yo soy abogada y hay que probar algo diferente. Bueno aparte de que en toda mi familia prevalece la docencia. Ahora sí que lo aprendí de mis papas, de mis tíos, de mis hermanos, casi toda la familia se dedica a esto.</p>	<p>La docencia no fue su decisión inmediata para trabajar sino que la escogieron porque no les quedo de otra.</p>
¿Qué le gusta de ser docente?	<p>P1 hay muchas cosas el logro que obtienen mis alumnos más que nada la satisfacción de que cuando los muchachos cachan antes de aterrizar, hasta se andan arrebatando la palabra, cuando logro conectar al grupo cuando no pura decepción.</p> <p>P2 estar con los niños, estar viendo sus aprendizajes, viendo sus debilidades también, tratar de que resuelvan su problemática, nada más.</p> <p>P3 Pues que es el mejor empleo que he tenido, lo disfruto, estoy contento, a veces me nace la ambición de tener un equipo y una escuela, pero pues no, no se da eso y me entristece que no haya un buen equipo para trabajar porque pues si se puede hacer mucho, yo soy de las personas que se molesta por las noticias de que dicen que estamos mal y yo considero a los jóvenes tan capaces como los de cualquier país, ni mejores ni peores, tan capaces, pero si, si me gusta mucho mi trabajo, estoy contento.</p>	<p>El que los docentes les gusten su trabajo, disminuye sus niveles de estrés.</p>

	<p>P4 el trato con los niños y transmitir un poquito más de lo poco que yo sé a los niños.</p>	
<p>¿Qué es lo que más le desagrada de la docencia?</p>	<p>P1 ijoles si mucho es aquí donde entro en conflicto personal de entrada la falta de atención de los padres hacia los hijos ahí está la clave y lo entiendo hasta que soy papa y soy profesor al mismo tiempo, me desagrada la disimulación de otros compañeros</p> <p>P2 pues a veces con el grupo por que deben de tener todo su material necesario para la materia, con la institución me desagrada mucho la desigualdad, que se muestra en todo momento aquí, y esto lo que me desagrada de la escuela, y de los niños la problemática económica que viven ellos , si porque es una zona muy marginada</p> <p>P3 Era lo que menos quería, no porque no me guste, si no que yo considero a la docencia como un trabajo muy honorable, de los más importantes y no me considero yo por la paciencia para tratar a los jóvenes. No soy yo, creo para eso</p> <p>P4 cuando viene la parte de evaluaciones, formatos, cosas extra, ya me comienza a desagradar. Desde mi punto de vista es laborioso, son cosas, para mí, que no las veo tan productivas. Y nada mas como pérdida de tiempo.</p>	<p>La insatisfacción laboral es un factor importante de estrés y la posible presencia de violencia en el lugar de trabajo.</p>

Tabla 13.

Categoría: Normas y sanciones académicas

Dimensión	Respuesta de los participantes	Inferencias
¿Cuáles son las normas principales que debe acatar en su trabajo?	<p>P1 pues nos recomiendan mucho el orden el grupo, la limpieza, dominio del grupo, de contenidos, académicos, la puntualidad, pues creo que son los más elementales, lógico que respeto a los símbolos patrios que serían los institucionales, los personales pues la disciplina</p> <p>P2 pues la primera es llegar puntual, segundo... de hecho eso es lo que nos piden a parte de las normas que ay están estipuladas es el llegar temprano porque si uno no llega temprano a veces no nos dejan checar</p> <p>P3 Pues el horario, llegar a tiempo y no irse antes, atender mis grupos, entregar calificaciones, mmm, pues hay unas que no se mencionan no pero, respetar a los jóvenes, motivarlos, exigirles pero siempre con respeto, mmm ayudarlos lo más que puedas a los jóvenes a ganarse la calificación.</p> <p>P4 Pues yo creo que la regla número uno es el control del grupo, si no hay control no hay nada.</p>	Las normas y las sanciones son factores de estrés y conflictos con los demás compañeros y/o directivos.
¿Cuáles son las sanciones por no cumplir alguna de ellas?	<p>P1 pues llamadas de atención por escrito, verbalmente, y retardo seria acumulable y que no me pagaran por el tiempo, porque no me van a pagar algo que no eh trabajado, si falte un día pues no me pagan y ya y es lo que más nos duelo pero también por eso lo cuidamos.</p> <p>P2 a por ejemplo en la dirección si llegamos tarde nos reportan el tiempo, otra es que si no llevamos a cabo lo que nos dicen pueden levantarnos hasta una acta de no estamos en el grupo.</p> <p>P3 si llega uno tarde anteriormente nos descontaban el tiempo, y ahora si están cambiando mucho las cosas ya, si yo faltaba dos horas antes, me descontaban dos horas, algo muy extraño porque nunca había tenido un empleo así. Pero ahora si llego tarde unos treinta minutos, ya nos quitan todo el día.</p> <p>P4 No, no, no. Te digo, al principio si recibí llamadas de atención por lo del control de grupo, pero no paso de una sugerencia y ya.</p>	

Discusiones fase 1

De acuerdo con la información arrojada a partir de una guía de entrevista semiestructurada que se aplicó a cuatro docentes, se encontraron algunos factores de violencia y estrés en el lugar de trabajo de estos docentes, es posible ver que se dan cuenta que existe favoritismo entre los compañeros, minimizan su trabajo y logros, existe poca confianza y comunicación, persiste la falta de reconocimiento frente a las dificultades, se les persigue o vigila durante el día, hay indiferencia con respecto a las opiniones y sugerencias, y hacen mención de falta de apoyo por parte de las autoridades de la institución, estos factores son los que alteran la jornada laboral de los docentes provocando que se aumente el nivel de estrés y se reconozcan los principales motivos de conflictos dentro de la institución.

López-Cabarcos et al. (2008) concluyeron que las conductas más frecuentes señaladas por las personas, que manifiestan ser víctimas tienen por objeto limitar la posibilidad para comunicarse adecuadamente, provocando así la exclusión de ésta del grupo y, consecuentemente, el aislamiento social (ataques hacia la persona); así como reducir su ocupación laboral, mediante la desacreditación profesional (ataques relacionados con el desempeño de las tareas).

De tal forma que el maltrato verbal o modal que reciben los docentes por parte de sus compañeros se ve reflejado en las agresiones que se manifiestan cuando existe una manipulación de la comunicación en relación con los demás, ya que la convivencia es mínima, y de igual forma existe una manipulación de la reputación de la víctima, es decir entre compañeros tienden a agredirse principalmente con críticas a la vida privada, mofarse de sus capacidades, y la difusión de rumores y chismes, por lo tanto estas situaciones hace que presenten índices de estrés dentro de la institución y estos aumenten más cuando les limitan su espacio para interactuar con otros, cuando de repente surgen ciertos conflictos o riñas entre ellos a partir de chismes, rumores o conflictos de competencia.

Cuando se habla sobre como enfrentan los distintos conflictos con sus compañeros de trabajo o directivos depende mucho con quien sea el problema ya que por un lado uno de los docentes su manera de afrontar, es de tipo confrontativo es decir hace frente a la persona para arreglar las cosas, pero siempre y cuando sea de sexo masculino, pero si se

trata de una mujer el tipo de afrontamiento es de distanciamiento, puesto que tiende a rehusarse a hacer frente el problema y prefiere darle por su lado.

Sin embargo cuando el problema proviene por parte de las autoridades, otro de los docentes prefiere reducir los esfuerzos para tratar el problema ya que la comunicación es mínima y hay indiferencia por ambas partes, pero cuando se trata de los padres de familia se afronta con responsabilidad de aceptación por lo que pide disculpas y acepta sus errores como docente dentro de la aula.

Dichos resultados coincidieron con lo referido a Dois (2011) que dice que las conductas agresivas producen en la víctima una experiencia subjetiva de estrés que activa distintas estrategias de afrontamiento, cuyo éxito o fracaso en el control de la situación pueden determinar, en gran medida, el significado y duración de las consecuencias.

De acuerdo con las hipótesis antes plateadas se puede decir que si se comprueban ya que la influencia del estrés laboral que se da en el afrontamiento de los docentes víctimas de violencia laboral es clara y precisa puesto que es como un ciclo donde intervienen los demás factores entre sí, donde a partir de esta se desencadenan distintas situaciones que día con día van afectando al docente que traen consigo causas, consecuencias y no solo en su trabajo sino, físicamente, emocionalmente y hasta psicológicamente.

Las manifestaciones de las agresiones se ve cuando la ejercen hacia los otros, o en que se dejen agredir siendo víctimas por solo tratarse de ser docentes y no ser por ejemplo prefecto, o autoridades directivas, que viene siendo un aspecto de jerarquía y que el hecho de que el docente presente niveles de estrés por ser víctima de violencia laboral, su persona y su contexto cambiara a partir de como el percibe lo que está viviendo y cuáles serían esas estrategias que utilizara para enfrentar el problema o la situación en la que se encuentre.

Otros elementos importantes son las normas y reglas institucionales las cuales en ocasiones los docentes piensan que son exageradas como el hecho de no poder salir de su salón, ser vigilados, no tener un lugar donde desayunar y platicar experiencias, lo cual hace que la jornada laboral sea más pesada creando un ambiente degradante, llevando a los docentes a que se adapten y se conformen con la situación que están viviendo o que tomen la decisión de dejar el trabajo u otras acciones.

2.- Fase cuantitativa.

Preguntas

- ¿Presentan los docentes índices de estrés y violencia laboral?
- ¿Cuál es el tipo de afrontamiento más común en los docentes?

Objetivo: Mencionar si los docentes de secundaria presentan índices de violencia laboral, estrés laboral y qué tipo de afrontamiento es el más común.

Hipótesis

- Si los docentes son víctimas de violencia laboral entonces también sufrirán estrés laboral

Procedimiento

Esta fase se llevo a cabo en dos partes que a continuación se describe.

- Parte I

Para esta fase se realizó como primer paso la validez y confiabilidad de la escala de estrategias de afrontamiento y se presenta a continuación:

Validez y confiabilidad de la escala de estrategias de afrontamiento

Objetivo

Construir y validar, una escala para medir las estrategias de afrontamiento de hombres y mujeres

Participantes

El tipo de muestreo fue no probabilístico y la muestra estuvo conformada de 200 personas hombres y mujeres, de la delegación de Iztapalapa de edades entre 18 y 50 años. Esta escala estuvo integrada por 67 ítems tipo Likert con 4 opciones de respuesta que van desde en absoluto (no), en alguna medida (un poquito), bastante, en gran medida (mucho). El objetivo era medir las distintas estrategias de afrontamiento tales como son: confrontación, distanciamiento, reevaluación positiva, escape/evitación, búsqueda de apoyo social, autocontrol, planificación, aceptación de la responsabilidad.

Procedimiento

Se realizó la aplicación de la escala en la cual se pidieron datos como edad, sexo y ocupación. Posteriormente con los datos arrojados se realizaron los análisis en el paquete estadístico SPSS donde se llevaron a cabo los análisis factorial y exploratorio. Se factorizo por componentes rotados y el método varimax. La composición e interpretación de los factores se establece mediante los reactivos con cargas factoriales mayores a .40 sobre la confiabilidad y validez de la escala por dimensión, por ítems y total a partir de las respuestas obtenidas.

Resultados

La muestra estuvo constituida por 100 mujeres y 100 hombres, ^{edad} M=33 años, y la ocupación del 50% fue trabajar, el 25% se dedica al hogar y el ultimo 25% estudia. En referencia a los resultados obtenidos de confiabilidad y validez de la escala; el análisis factorial arrojó ocho factores válidos que explican 65.3% de la varianza total, con 54 reactivos válidos. La consistencia interna de la escala se estimó con el Coeficiente Alfa de Cronbach y fue de .69.

A continuación en la tabla 14 se presentan los ítems por factor con sus cargas factoriales:

Tabla 14.

Componentes rotados

Ítem	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	Factor 8
31.- Hablé con alguien que podía hacer algo concreto por mi problema.	.812							
8.- Hablé con alguien para averiguar más sobre lo que sucedía.	.649							
42.- Pregunté a un pariente o amigo y respeté su consejo.	.613							
45.- Le conté a alguien cómo me sentía	.505							
18.- Acepté la simpatía y comprensión de las personas que se acercaban a	.802							

mí.	
60.- Recé.	.592
6.- Hice algo en lo que no creía, pero al menos no me quedé sin hacer nada.	.692
46.- Me mantuve firme y peleé por que respetaran mi forma de	.573
17.- Manifesté mi enojo a la(s) persona(s) responsable(s)	.550
7.- Intenté encontrar respuesta al porqué de lo que pasó.	.664
34.- Tomé una decisión importante (p.ej., vender la casa) o hice algo muy arriesgado.	.456
28.- Creo que de algún modo expresé mis sentimientos.	.503
49.- Sabía lo que había que hacer, así que me esforcé más.	.731
52.- Propuse un par de soluciones distintas al problema	.693
26.- Desarrollé un plan de acción y lo seguí (lo estoy siguiendo).	.590
67.- Intenté algo distinto a todo lo anterior	.771
64.- Intenté ver las cosas desde el punto de vista de otra persona	.696
48.- Recurrí a experiencias pasadas; ya me había encontrado antes en una situación similar	.508
27.- Acepté la segunda posibilidad mejor después de aquella en la que yo confiaba.	.424
4.- Creí que el tiempo cambiaría las cosas y que todo lo que tenía que hacer era esperar	.408
13.- Seguí adelante como si no hubiera pasado nada	.368
21.- Intenté olvidarme de todo.	.546
44.- No me tomé en serio la situación; me negué a considerarla en serio.	.307

58.- Deseé que la situación terminara o se desvaneciera de algún modo	.820
59.- Fantaseé o imaginé el modo en que podrían cambiar las cosas.	.787
57.- Soñé o me imaginé otro tiempo y otro lugar mejor que el presente	.752
47.- Me desquité con los demás.	.780
33.- Intenté sentirme mejor bebiendo, fumando o tomando drogas.	.609
50.- Me negué a creer lo que había ocurrido	.605
32.- Me alejé del problema por un tiempo (tome unas vacaciones o hice una fuga geográfica).	.571
24.- Esperé a ver cómo iba el dolor antes de hacer nada.	.826
40.- Evité estar con la gente en general.	.541
29.- Me di cuenta de que mi comportamiento estaba empeorando las cosas.	.833
51.- Me prometí a mí mismo que las cosas serían distintas la próxima vez.	.610
9.- Me critiqué o me sermoneé a mí mismo por lo que pasó	.485
56.- Cambié algo de mí mismo.	.777
25.- Pedí perdón por mis errores a Dios o a mi ser querido.	.677
43.- Oculté a los demás que las cosas me iban mal	.762
14.- Intenté guardar para mí mis sentimientos (se los oculté a otros)	.733
41.- No permití que me venciera; rehusé pensar en el problema mucho tiempo.	.437
35.- Intenté no actuar demasiado de prisa o dejarme llevar por mi primer impulso.	.394
62.- Repasé mentalmente lo que haría o diría.	.849
63.- Pensé cómo dominaría la situación otra persona a la que admiro y la	.645

tomé como modelo.								
61.- Me preparé para lo peor								.596
54.- Intenté que mis sentimientos no interfirieran demasiado en otras cosas								.811
53.- Lo acepté, ya que no podía hacer nada al respecto.								.703
5.- Me comprometí o me propuse sacar algo positivo de la situación								.664
15.- Busqué algo de esperanza en mi situación (intenté mirar las cosas por su lado bueno).								.500
19.- Me dije a mí mismo cosas que me hicieron sentirme mejor								.709
20.- Me sentí inspirado para hacer algo creativo.								.538
23.- Cambié, maduré como persona (estoy cambiando y madurando como persona).								.607
30.- Creo que lo que me pasa me hará mejor persona de lo que soy actualmente.								.660
36.- Tuve fe en algo nuevo (creo que mi fe está madurando).								.512
38.- Re-descubrí lo que es importante en la vida.								.552
Varianza total explicada %	34.35	24.33	27.09	40.73	31.72	26.94	24.79	32.31
Alfa de cronbach	.594	.327	.548	.514	.727	.477	.609	.691

El primer factor, denominado Búsqueda de apoyo social, se refiere a la búsqueda de apoyo afectivo, instrumental o informativo. El segundo factor, denominado Confrontación calcula los Intentos de solucionar directamente la situación mediante acciones directas, agresivas, o potencialmente arriesgadas. El tercer factor, denominado Planificación hace referencia al desarrollo o pensamiento de estrategias para solucionar el problema. El cuarto factor, denominado Distanciamiento mide los intentos de apartarse del problema, no pensar en él, o evitar que le afecte a uno. El quinto factor, denominado Escape/evitación mide el pensamiento irreal, o el evitar comer, dormir, el uso de drogas. El sexto factor, denominado Aceptación de la Responsabilidad hace referencia al grado de responsabilidad que se cree tener en el problema. El séptimo factor, denominado Autocontrol se refiere a los impulsos por controlar emociones o comportamientos. El octavo factor, denominado Reevaluación positiva hace mención de percibir la situación como algo favorable.

- Parte II

Posteriormente como segundo paso una vez que la escala de estrategias de afrontamiento ya estuvo validada y confiabilizada se realizó el muestreo el cual fue de tipo no probabilístico de conveniencia, es decir las características de inclusión de utilidad para la investigación fueron previamente previstas por el investigador. La muestra fue de 30 docentes hombres y mujeres de entre 30 y 66 años de edad como mínimo 2 años de experiencia trabajando en secundarias técnicas y se les aplicaron 3 escalas: El protocolo LIPT-60 sobre la violencia laboral es decir saber si los docentes son víctimas, el segundo es el cuestionario de estrés laboral se utilizara para saber el nivel de estrés que presentan los docentes y por último la escala de estrategias de afrontamiento esta servirá para ver de qué manera los docentes afrontan cuando se encuentran en situaciones que les causa conflicto o estrés.

Después en esta fase se llevó a cabo la captura de los datos de las escalas, utilizando el paquete estadístico SPSS realizando análisis y así detectando casos con antecedentes de violencia laboral, el nivel de estrés y el tipo de estrategia de afrontamiento de tal manera que ayuden a la comprobación de las hipótesis.

Las pruebas que se realizaron fueron: Estadística descriptiva (frecuencias, medidas de tendencia central) y pruebas no paramétricas ya que la muestra es muy pequeña, es solo de 30 docentes y los resultados no se comprueban bajo una normalidad por lo que se realizaron pruebas de Correlaciones de Spearman entre las variables estrés laboral, violencia laboral y estrategias de afrontamiento; y así conocer cómo se relacionan e influyen las variables.

Resultados parte II

A continuación se presentan los resultados de la fase 2 de esta investigación.

Datos demográficos de la muestra

Tabla. 15

Características descriptivas demográficas de la muestra.

Sexo	N	Porcentaje
Hombre	15	50.0
Mujer	15	50.0
Total	30	100.0
Tiempo de traslado		
Menos de un1 hora	13	43.3
De una 1 a 2 horas	14	46.7
Más de 2 horas	3	10.0
Total	30	100.0
Nivel de estudios		
Licenciatura	24	80.0
Normalista	5	16.7
Preparatoria	1	3.3
Total	30	100.0
Estado civil		
Soltero	3	10.0
Casado	27	90.0
Total	30	100.0
Tiene otro trabajo		
Si	8	26.7
No	22	73.3
Total	30	100.0

De la muestra total de docentes 50% son hombres y 50% mujeres, la mayoría son casados, el tiempo aproximado de traslado de su casa a su trabajo es de 1 a 2 horas, de los cuales tres cuartas partes el nivel de estudio es licenciatura y la mayoría no cuenta con otro trabajo.

Tabla. 16

Características descriptivas demográficas de la muestra.

Variables	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.
Edad	36	30	66	46.80	9.065
Años de docencia	33	2	35	19.43	9.291
Materia que imparte	2	1	3	1.30	.596
Ingreso mensual	28000	6000	34000	9900.00	5707.527

En esta tabla es posible observar que la media de edad es de 46.80 años, los años de docencia oscilan entre 2 y 35 años con una media de 19.43, con respecto al número de materias que imparten el mínimo es 1 materia y máximo 3, y la media de ingreso mensual de estos docentes es de \$9,900.

Índice de violencia y estrés laboral en los docentes

Tabla. 17

Descriptivos de la variable violencia laboral y estrés.

variable	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ	Asimetría	Curtosis
Violencia laboral	91	61	152	82.57	21.144	1.568	2.798
Estrés laboral	51	45	96	69.70	15.68	- .054	- 1.175

La media del índice de violencia laboral de los docentes es de 82.57, lo que indica de acuerdo con los puntos de corte es una puntuación alta y de la variable de estrés laboral la media es de 69.70 por lo que el índice de estrés laboral de los docentes se encuentra en un punto medio.

Pruebas estadísticas: Correlaciones de Pearson

Correlación entre violencia y estrés

Tabla. 18

Correlaciones factores de violencia laboral y estrés.

Factores	Insatisfacción por retribución ejercida	Insatisfacción del ejercicio profesional
Manipulación del trabajo		.504**
Manipulación de la comunicación	.368*	.561**
Manipulación de la reputación	.	.416*

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

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

Se encontró que solo existe relación significativa alta positiva entre los factores de violencia laboral y dos factores de estrés, esto quiere decir que los docentes cuando sienten que manipulan su comunicación con los otros, manipulan su reputación y su trabajo provoca insatisfacción laboral e insatisfacción del ejercicio profesional.

Correlación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento

Tabla. 19

Correlaciones de factores de estrés laboral y estrategias de afrontamiento.

Factores	distanciamiento	autocontrol	Revaluación positiva	Confrontativo	Escape/ evitación
Demanda laboral	.457*	.399*			
Falta de motivación			-.406*		
Desgaste emocional	.402*			.397*	.384*
Demerito profesional	.385*				

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

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

Se encontró que existe relaciones significativas altas positivas y una negativa entre los factores de estrés laboral y cuatro factores de estrategias de afrontamiento, esto quiere decir que los docentes cuando están estresados ya sea por demanda laboral, falta de motivación, desgaste emocional y demérito profesional las estrategias que utilizan son el distanciamiento, el autocontrol, la reevaluación positiva, la confrontación y por último la evitación.

Discusiones de la fase 2

El objetivo principal de esta fase es saber si los docentes de secundaria presentan índices de violencia laboral, estrés y qué tipo de afrontamiento es el más común. Las hipótesis planteadas corresponden a que si los docentes sufren violencia laboral entonces también tendrán niveles de estrés laboral y si hay niveles de violencia laboral entre los docentes, y tienen niveles de estrés laboral entonces la estrategia de afrontamiento será centrada a la emoción.

En cuanto al objetivo principal, si se encontraron índices medio - altos de violencia laboral e índices medio - bajos de estrés laboral. También existe una relación significativa alta positiva entre las variables de violencia laboral tales como la manipulación de su trabajo, de la comunicación y de su reputación, con factores de estrés como la insatisfacción por retribución ejercida (valoración de la satisfacción laboral y los resultados del trabajo, en términos de la retribución económica y la perspectiva de crecimiento laboral) e insatisfacción del ejercicio profesional (las condiciones que proporciona la institución, la insatisfacción como resultado de la valoración de las exigencias del medio en relación con los recursos que éste provee).

Lo anterior concuerda con estudios realizados por Burgos y Paravic (2003) reconocen que el estrés es un factor determinante en la presentación de comportamientos violentos en los individuos. Este aspecto que señala que una de las causas de estrés en el personal de salud es el tratar con la muerte y los moribundos, conflictos entre compañeros de trabajo, preparación inadecuada para tratar necesidades emocionales de pacientes y sus familias, y precisamente la sobrecarga o exceso de trabajo, la que a su vez puede llevar a la falta de atención en las actividades y al cambio de comportamientos.

Peralta (2006) encontró en un estudio de caso sobre las manifestaciones de la violencia laboral que: Las víctimas de violencia laboral son personas que presentan síntomas asociados al estrés postraumático, que incapacitan y lesionan psicológicamente a las personas de manera grave, de tal manera que la relación que existe entre estas dos variantes tienden a efectuarse entre sí.

Cabe mencionar que se encontró que el índice de estrés se relaciona de manera significativa con el uso de estrategias enfocadas a la emoción; sin embargo, el uso de las centradas al problema también se relaciona de manera significativa. Estas relaciones significativas fueron altas positivas y una negativa entre los factores de estrés laboral (demanda laboral, falta de motivación, desgaste emocional y demérito profesional) y cuatro estrategias de afrontamiento. Esto quiere decir que los docentes cuando están estresados, las estrategias que más utilizan son el distanciamiento, el autocontrol, la reevaluación positiva, la confrontación y por último la evitación.

Es posible ver que la estrategia de apoyo social no está presente entre los docentes puesto que prefieren alejarse del problema sin pedir ayuda a sus compañeros o autoridades correspondientes, pero que se puede esperar si de acuerdo a los resultados de la primera fase era posible ver el poco apoyo que reciben por parte de los compañeros y directivos, lo que va a traer como consecuencia que siga aumentando el estrés en estos docentes, por la falta de apoyo, de nada les sirve distanciarse, evadir, auto controlarse o confrontar si no tienen redes de apoyo.

Es por eso que Piñuel (2001) concluye que la víctima se ve incapaz de afrontar situaciones aparentemente inofensivas (reuniones, encuentro con algún colega, discusión sobre temas relacionados con el trabajo, etcétera.) o que al menos antes afrontaba con más o menos éxito. Piensa que las situaciones pueden ser generadoras de estrés y prefiere evitarlas antes que afrontarlas. En este sentido son frecuentes las ausencias y en algunos casos las disculpas, por no encontrarse bien y/o tener otro compromiso.

En última instancia, la víctima siempre deberá decidir si quiere seguir en un proceso de defensa que puede ser difícil, largo y costoso, o mantener su propia salud mental y alejarse de la situación que le provoca malestar. No obstante, debe recordar que éste es uno de los principales objetivos que persigue la persona agresora.

De tal forma que las hipótesis antes planteadas en esta fase si se comprueban al igual que el objetivo, puesto que estos docentes de nivel secundaria son víctimas de violencia laboral manifestándose principalmente en las relaciones de convivencia, comunicación, y su persona, sin embargo conlleva a que estos docentes experimenten estrés y su desempeño laboral dentro de la institución se vea afectado de manera continua.

Discusiones generales

La violencia laboral es un aspecto de la violencia que causa grandes daños en la vida profesional y personal de sus víctimas. El término se refiere a el abuso de poder u autoridad, que a través de amenazas, conductas, actitudes o agresión física, que ocasiona o pretende ocasionar daño físico o psicológico a otra persona y que puede llegar incluso a ocasionar la muerte.

Esta investigación fue dirigida a trabajar con docentes de secundaria, los factores desencadenantes de su lugar de trabajo son innumerables y los resultados de ambas fases dio cuenta que la docencia no es un trabajo fácil, que el tema de la violencia está cada día más inmerso en nuestra sociedad y que afecta a todos los sectores y solo algunos hacen algo para corromperla.

Las carencias de estos docentes son muchas y no solo dentro de la institución sino fuera, puesto que el contexto en el que se encuentran no es el más seguro y armonioso ya que por la zona donde se encuentran las secundarias, data de ser lugares con alto nivel de delincuencia, las familias que habitan en los alrededores son de bajos recursos, con problemas de alcoholismo, drogadicción y el nivel de estudios que presentan es el básico, hay desempleo etcétera.

Sin embargo es posible ver que estos docentes su mayor problema dentro de su trabajo es que las relaciones de convivencia no son muy sanas, ya que se agreden verbalmente continuamente y fue posible observarlo en los resultados de las dos fases de esta investigación, la cualitativa con la ayuda de la entrevista y en la cuantitativa por la aplicación de las escalas, puesto que factores como la manipulación de la comunicación con los otros, la manipulación de su reputación y de su trabajo han afectado tanto en sus relaciones, que a cada instante están a la defensiva y listos para defenderse ante cualquier ataque ya sea por sus propios compañeros o los directivos.

De esta manera Sofield (2003) dice que la violencia verbal en el lugar de trabajo es aquella forma de violencia que no deja marcas visibles en las personas, ocasiona un daño emocional y en muchos casos es insuperable para sus víctimas. Es importante

resaltar que algunos estudios demuestran que puede contribuir a la creación de un ambiente hostil que daña la moral de los trabajadores y contribuye al aumento de su insatisfacción.

Cada una de las fases permitió complementarse una de la otra, llegando así a la conclusión que esta investigación tiene una gran aportación puesto que el tema de violencia laboral no ha sido muy estudiado en el ámbito de la educación y mucho menos con docentes de nivel secundaria y que el hecho al estudiar con docentes, ellos mismos hacen mención que no se les toma en cuenta cuando se enfrentan a problemáticas entre sus compañeros, que no saben cómo reaccionar y a dónde acudir.

Olmedo y González-Peña (2006) consideran que disponer de la información relativa al desempeño del rol asignado resulta relevante ya que, como es fácil imaginar, los grupos emisores que conforman el conjunto de rol, (directivos, compañeros, clientes y sociedad, en general) antes de modificar sus expectativas ejercerán la suficiente presión para mantenerlas, lo cual desembocará en un en algún caso de violencia laboral, un probable despido o, cuando menos, en relaciones conflictivas.

De acuerdo con las hipótesis propuestas en la investigación las cuales dicen que si los docentes son víctimas de violencia laboral entonces el índice de estrés laboral será alto y si presentan índices de violencia laboral y su índice de estrés laboral es alto entonces la estrategia de afrontamiento será centrada a la emoción por lo que es posible afirmar que si se comprueban las hipótesis.

Darmann y Dieter (2002) concluyen que el estrés es una causa primordial de violencia que afecta el área laboral. Algunos agentes estresores o factores de estrés se refieren a condiciones de trabajo: Medio ambiente o incidentes dentro del mismo, que tienen como resultado reacciones psicológicas como la tensión. La irritación es otro factor social, cuyo aumento ocasiona un aumento en la ansiedad y una disminución de la autoestima, que a su vez causa un incremento de los síntomas depresivos. Se ha encontrado una relación positiva entre la relación laboral: Jefe subordinado y la depresión.

De tal manera que estos docentes víctimas de violencia laboral, también sufren con los índices de estrés generados por las situaciones de violencia y factores del propio contexto institucional, y la manera de afrontar tales exigencias del medio laboral se

dan a partir de las estrategias de distanciamiento, autocontrol, confrontación y evitación como principales y modeladoras ante la solución de tales problemáticas y que son estrategias centradas en la emoción más que en lo conductual.

Cuando hablamos de estrategias centradas a la emoción significa principalmente que los docentes buscan la regulación de las consecuencias emocionales activadas por la presencia de la situación estresante. Sin embargo estos docentes prefieren afrontar de esa manera la situación y no de una manera centrada a lo conductual lo que significa que harían frente a la situación, buscando soluciones al problema, hay una búsqueda deliberada de solución, de recomposición del equilibrio, roto por la presencia de la situación estresante.

El que las estrategias de afrontamiento que más utilizan sean el distanciamiento, el autocontrol, la reevaluación positiva, la confrontación y por último la evitación, implica una mayor distancia entre los docentes en caso de querer solucionar el problema, sin embargo la confrontación si permite un mayor acercamiento pero siempre y cuando sea con respeto, por lo que una de las estrategias que ayudaría es la del apoyo social de esta manera las redes de apoyo que puedan formar estos docentes serán de gran utilidad para dar solución y bajar los niveles de estrés ya que no se quedarían callados ante la violencia o el estrés que están viviendo y harían partícipes a compañeros o directivos los cuales podrían brindarles su ayuda, pero para que suceda eso deben de fomentarse buenas relaciones de convivencia entre todos los docentes y directivos de las secundarias.

Calvete y Orue (2010) comentan que la profesión docente puede ser enormemente enriquecedora para muchas personas y proporcionarles incontables satisfacciones. Sin embargo, en las últimas décadas ha comenzado a ser asociada también a dificultades y conflictos. De esta manera, se ha apuntado que la de los profesores es una de las ocupaciones más estresantes dadas sus características y el contexto en el que en ocasiones tiene lugar. Las habilidades de comunicación y los recursos disponibles en las instituciones sirven para favorecer el diálogo y resultan claves en el manejo de esta problemática.

Conclusiones

Ninguna sociedad tolera el maltrato entre sus miembros, a menos que ello se haga de una manera tan sutil que pase desapercibido, o bien abiertamente, pero bajo la cobertura de alguna consideración debidamente sancionada por la ley o las costumbres. Cuanto más avanza la civilización, menos son los supuestos en los que la agresión es permitida.

Esta investigación sirve como base, para la Psicología social, puesto que hasta el momento los estudios que se han encontrado están encaminados principalmente en dar una definición de la violencia laboral o una clasificación del mismo, pero no en el tipo de afrontamiento que utilizan los docentes o de qué manera afrontan las diferentes situaciones que los perjudican de alguna manera. También el que el estrés sea un factor muy importante en las vidas de estos docentes, además de que se realice en un contexto tan poco investigado como el educativo tal como en escuelas secundarias. Además los resultados obtenidos en esta investigación abren un camino con espera de que se siga investigando en esa línea.

De igual forma es necesario decir que otro de los factores de estrés que hacen mención los docentes esta el interactuar con las problemáticas de los alumnos, ya que por el contexto en el que se encuentran carecen de muchos aspectos tanto en lo económico como en lo familiar, existe realmente una preocupación por parte de los docentes en que sus alumnos tengan lo necesario para su instancia dentro de la institución es por eso que sería bueno que se realizara un programa en apoyo a los alumnos a nivel social, económico y psicológico.

Ya que en las instituciones educativas sería factible la aplicación de programas dirigidos a facilitar la comunicación y a producir cambios en la forma de abordar los conflictos, con el fin de incrementar la eficacia del trabajo en equipo y mejorar el resultado de las negociaciones. Hago este énfasis puesto que creo que si se entrena a los docentes y/o a los directivos de las escuelas secundarias para modificar las actitudes, más que por la adquisición de conocimientos, se lograra desarrollar la sensibilidad sobre las relaciones interpersonales de modo que mejore el clima humano en los centros de trabajo.

Robalino y Korner (2005) indican que en el campo de la educación los estudios sobre las condiciones laborales de los maestros son recientes y escasos, ya que según estos autores históricamente la docencia se ha configurado como un apostolado, como un “servicio social” más que como un trabajo para el cual se requería de calificaciones, estándares de desempeño y procesos de evaluación.

De igual forma a pesar que el tema de la violencia es grave aún sigue siendo algo tan normal, como acciones cotidianas y que ya no causa ningún efecto en nuestra sociedad, sin embargo será posible que en algún momento o época los índices de violencia disminuyan, pero mientras tanto se espera que el conocimiento y la información exista para así poder realizar intervenciones de corto plazo, como lo fue esta investigación.

Discurro que para lograr el éxito en las instituciones educativas del siglo XXI, el docente y/o directivos deben cultivar competencias personales y sociales, tales como la conciencia emocional, la valoración adecuada de uno mismo, el control de los estados de ánimo, nuestros impulsos, la motivación y principalmente las habilidades sociales como posibles modeladores de la conducta y actitud ante los sucesos de violencia y estrés en el lugar de trabajo también ofrecer a los alumnos un ambiente libre de sucesos agresivos y nocivos para su salud mental.

Limitaciones y sugerencias

Una de las limitaciones de este estudio es respecto a la muestra, ya que sería muy factible que se aumentara el número de participantes puesto que fue muy pequeña la muestra, de tal manera que se puedan realizar pruebas estadísticas paramétricas para que los datos se distribuyan bajo una normalidad y también tal vez hacer una comparación con otro nivel de educación ya sea media superior o superior puesto que el nivel estudiado corresponde al básico y estaría interesante que se pueda comparar con otros niveles o tal con docentes de escuelas públicas y privadas.

Se hace necesario el desarrollo de un curso teórico - práctico con un contenido curricular importante durante su formación, de manera que los docentes y directivos reciban una formación básica de factores de violencia laboral como ayuda a la prevención de este fenómeno y también sobre el afrontamiento al estrés, donde también debería contemplarse en la formación continua el desarrollo de talleres de técnicas para el manejo de situaciones estresantes, técnicas de solución de problemas (toma de decisiones), técnicas para facilitar el cambio de conducta y de habilidades sociales.

Llevar a cabo platicas sobre el manejo de grupos para los docentes que les cueste trabajo dialogar con los alumnos para que esté no sea un posible factor de estrés, y así ir poco a poco tratando todos los factores estresantes para una mejor convivencia entre docente y alumno y que esta relación se pueda convertir en una red de apoyo tanto para el docente como para el alumno.

Referencias

- Anfuso, D. (1994). Workplace violence. *Personnel Journal*. 66-77.
- Ayuso, J y Guillen, C (2008) Burnout y mobbing en enseñanza secundaria. *Revista Complutense de Educación*. 19 (1) 157-173.
- Alto nivel. (2011). Mobbing incrementa en México. Recuperado de:
<http://www.altonivel.com.mx/11150-mobbing-se-incrementa-en-mexico.html>
- Barbado, P. (2004). Los derechos vulnerados por el acoso psicológico en el ámbito laboral de los poderes públicos. *Jurisprudencia*, 4 (13).
- Barón, D. (2003). Percepción y atribución del poder. (Tesis doctoral de la universidad de Sevilla). Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/778/77808408.pdf>
- Balogun, S. (1997). Social Support, coping behaviour and psychopathology: A Model and an Empirical Test on VVF Victims. *Journal of Clinical and Counselling Psychology*, 3(1).
- Bosqued, L. M. (2005). *¿Que no te pese el trabajo?* Recuperado de <http://descargas-vip.blogspot.mx/2011/06/que-no-te-pese-el-trabajo.html>
- Burgos y Paravic (2003). Percepción de violencia de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía de un hospital público. *Intramed*. Recuperado de:
<http://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoID=28132&pagina=3>
- Cabanach, R. et al. (2010). Escala de afrontamiento del estrés académico (A-CEA). *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud* 1, (1). Recuperado de
<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=245116411005>
- Calvete, E. y Orue, I. (2010). Cognitive schemas and aggressive behavior in adolescents: The mediating role of social information processing. *The Spanish Journal of Psychology*, 13(1) ,189-200

- Centro de integración juvenil. (2002). *Evaluación de un programa alternativo de información preventiva para incrementar la percepción de riesgo al uso de drogas entre estudiantes de educación básica*. México, D.F. Recuperado de: <http://www.cij.gob.mx/>
- Cooper, C. y Payne, R. (1988). *Causes, Doping and Consequences of Stress at Work*. Wiley: Chichester
- Darmann, C. y Z. Dieter (2002). *Social stressors at work, irritation and depressive sympoms: accounting for unmeasured third variables in a multistudy*. Journal of Occupational and organizational psychology, 75: p. p 33 - 58.
- Davenport, N., Schwartz, R.D. & Elliott, G.P. (2002). *Mobbing: Emotional abuse in the American workplace*. Iowa: Civil Society Publishing.
- Dois, C. A. (2011). Violencia laboral en enfermeras: explicaciones y estrategias de afrontamiento. Pontificia Universidad Católica de Chile. *Escuela de Enfermería*. 18 (1). Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n1/es_21.pdf
- Dunkley, D. et al. (2000). The Relation between Perfectionism and Distress: Hassles, Coping, and Perceived Social Support as Mediators and Moderators. *Journal of Counselling Psychology*. 47(4).
- Einarsen, S & Skogstad, A. (1996). Bullying at word: epidemiological findings in public and private organizations. *European journal of word and organizational psychology*. Recuperado de: <http://www.choixdecariere.com/pdf/6573/2010/Einarsen1999.pdf>
- Esteve, J. (1995). *Los profesores ante el cambio social: Repercusiones sobre la evolución*. México. Antropos.
- Fernández-Trespacios, J. L. (1982). *Psicología general*. Madrid: U.N.E.D
- Field, T. (1996). *Bully in Sight*. Oxfordshire, England Ed. Wessex Press.
- Fierro, A. (1993). Estrés, afrontamiento y adaptación. M. Hombrados (Comp). *Estrés y salud*. (9-38) Valencia: Promolibro Recuperado de <https://mail->

attachment.googleusercontent.com/attachment/?ui=2&ik=1362c6d447&view=att&h=13d6bc269df520c4&attid=0.2&disp=inline&realattid=f_he5a7zhm1&safe=1&zw&sadnir=1&saduie=AG9B_P9muXMPGnPy2XvYiDeIRn11&sadet=1364274189110&sads=SooULJadFNlqP6QVHyKK7qZ4HtQ&sadssc=1

Fuentes, R. J. (2004). *Mobbing, Acoso laboral psicoterrorismo en el trabajo*. Madrid: ARAN. Recuperado de <http://books.google.com.mx/books?id=Y9p6uUUvHd0C&pg=PA3&lpg=PA3&dq=%C2%A1Mobbing!+:+acoso+laboral--,+psicoterrorismo+en+el+trabajo+:+de+los+conceptos+te%C3%B3ricos+a+la+realidad+pr%C3%A1ctica+/-+Jos%C3%A9+Carlos+Fuertes+Roca%C3%B1%C3%ADn&source=bl&ots=6cHkYS1qWC&sig=Fb3PYcerQzbt17wJrGlv7HBR-54&hl=es&sa=X&ei=FpaBUPCIF8em2gWaioGQAg&ved=0CDEQ6AEwAw#v=onepage&q=%C2%A1Mobbing!%20%3A%20acoso%20laboral--%2C%20psicoterrorismo%20en%20el%20trabajo%20%3A%20de%20los%20conceptos%20te%C3%B3ricos%20a%20la%20realidad%20pr%C3%A1ctica%20%2F%20Jos%C3%A9%20Carlos%20Fuertes%20Roca%C3%B1%C3%ADn&f=false>

Garcete, M (2008) Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en hombres y mujeres de 18 a 41 años. *PsicoPediaHoy*, 10 (88). Recuperado de: <http://psicopediahoy.com/estres-laboral-estrategias-de-afrontamiento/>

Glaser, R. & Kiecolt-Glaser, J. (1994). *Handbook of human stress and immunity*. Nueva York: Academic Press.

Gómez, P. L y Carrascosa, O J. (2000). *Prevención del estrés profesional docente*. Valencia: Culturales Valencianes. Recuperado de:

http://www.cefe.gva.es/per/docs/rlestres_1.pdf

González, R. (2002). *Los Síndromes de Acoso*. Madrid: Espasa.

González, L. y Rodríguez, M (2005) *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60 Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado*. Madrid: EOS. Recuperado de:

<http://www.gonzalezderivera.com/art/pdf/manual-lipt60.pdf>

- Guic-Sa, E, et al. (2006). Estrés organizacional y salud en funcionarios de centros de atención primaria de una comuna de Santiago Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile. *Revista médica de Chile. 1(134)*. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S003498872006000400007&script=sci_arttext&lng=en
- Hernández, A et al. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *En-claves del Pensamiento, 4 (1)* recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1411/141125357007.pdf>
- Hernández, C. (2007). *Estrés y hostigamiento laboral*. Madrid: Formación Alcalá.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós.
- Holahan, C. J., Moos, R.H. & Schaefer, J.A. (1995). Coping, stress resistance and growth: conceptualizing adaptive functioning. En: M. Zeidner y N.E. Endler (Eds), *Handbook of coping: theory, research, applications*. Nueva York: Wiley.
- Instituto de estudios educativos y sindicales de América (IEESA). (2011). *La educación básica en México en el nuevo milenio 2000 – 2011*. Recuperado de: <http://www.snte.org.mx/assets/LaEducacionenMexicoenelNuevoMilenio2000a2010.pdf>
- Kornblit, A, Mendes M y Di, P. (2004). El estrés laboral en docentes de enseñanza media de la Ciudad de Buenos Aires. *Instituto de Investigaciones Gino Germani*. Recuperado de: <http://www.aset.org.ar/congresos/7/14003.pdf>
- Krzemien D., Urquijo, S. y Monchietti, A. (2004). Aprendizaje social y estrategias de afrontamiento. *Psicothema, 16 (3)*. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/english/psicothema.asp?id=3001>
- Kyriacou, C & Sutcliffe, J (1978). A model of teacher stress. *Educational. Studies. 4,1-6*.
- Lazarus S. y Folkman S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*, Barcelona, España: Springer.

- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1984 / 1986). *Stress, appraisal and coping*. Nueva York /Barcelona: Springer.
- Levine, E. (1983). *Everything You Always Wanted to Know About Job Analysis*. Tampa: Mariner.
- Leymann, H. (1997). *The mobbing. Encyclopedia. Bullying. The definition of mobbing at workplaces*. Madrid: Piramide. Recuperado de <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>
- López, M. et al. (2003). Incidencia de los procesos de acoso psicológico entre el personal de administración y servicios del sistema universitario gallego. *Revista Redalyc 12*, (2). Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=274120214004>
- López, M. et al. (2008). Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 24*, (1). Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a03.pdf>
- López, M. et al. (2006). Incidencia de los procesos de acoso psicológico entre el personal de administración y servicios del sistema universitario gallego. *Revista Redalyc 12*, (2). Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=274120214004>
- López, M. et al. (2008). Un estudio empírico sobre las características distintivas de las víctimas de Mobbing. *Revista mexicana de Psicología 25*, (2) Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=243016308003>
- Lorenz, K. (1991). *I am- where are you? The behavior of geese*. Munich: Piper.
- Luna, M. (2003). *Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing)*. Madrid: GPS.
- Lu, L. et al (1999). Managerial Stress, Job Satisfaction and Health in Taiwan, *Stress Medicine*. Recuperado de: <http://link.springer.com/article/10.1023/A%3A1009518315691#page-1>

- Manassero, M. et al. (2003). *Estrés y Burnout en la enseñanza*. Madrid: UIB.
- Marcelo, C. (1992) *Aprender a enseñar. Un estudio sobre el proceso de socialización de profesores principiante*. Madrid, CIDE-MEC.
- McCrae, R. R. (1970). Situational determinants of coping response: Loss, threat and challenge. *Journal of personality and social Psychology*, 46 (4).
- Marchesi, A. (1990). *Profesores, centros docentes y calidad de la educación*. España: Cuadernos de pedagogía.
- Maslach, c. & Leiter, m.p. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Meseguer, M. et al. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del Mobbing. *Picotea 19* (2). Recuperado de:
<http://156.35.33.98/reunido/index.php/PST/article/view/8570/8434>
- Mikulic, M. I. (2006). *Calidad de vida: Aportes del inventario de calidad de vida percibida y del inventario de respuestas de afrontamiento a la Evaluación Psicológica*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Morán, C. (2009). *Estrés, Burnout y Mobbing: Recursos, estrategias y afrontamiento*. España: Amaru.
- Morán, C. (2005). *Psicología del trabajo: Nociones introductorias*. España: ALJIBE.
- Moreno, Kena, Coord. (2004). *Mujer y drogas*. Centros de Integración Juvenil, A. C., Distrito Federal, México. Recuperado de:
<http://basica.sep.gob.mx/escuelasegura/pdf/adicciones/mpfpaes.pdf>
- Moreno, B. et al. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: Un estudio exploratorio. *Revista Redalyc 17*, (4). Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72717414>
- Moos, R. H. (1993). *Coping responses Inventory: adult form Manual*. Odessa: Psychological Assessment Ressources.

- Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. Barcelona: Paraninfo.
- Neville, K. (1998). The relationship among uncertainty, social support and psychological distress in adolescents recently diagnosed with cancer. *Journal of Pediatrics and Oncologic Nurse* 15, 37.
- Norfolk, D. (1989). *El estrés del ejecutivo: cómo reconocer el estrés y utilizarlo en beneficio propio*. Bilbao: Deusto.
- OIT, CIE,OMS y ISP (2002). *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud: Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud*. Ginebra. Recuperado de:
http://www.femi.com.uy/archivos_v/WVguidelinesSP.pdf
- Olmedo, M. (2009). *El estrés laboral: causas y estrategias de intervención*. Madrid: Klinik.
- Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: Estudio de caso. *Revista Psicología del Caribe*, 17. Universidad de la Sabana. Bogotá. Colombia. Recuperado de:
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0123-417X2006000100002&script=sci_arttext
- Piñuel, I. (2001) Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. *Sal Téréea, Santander*. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/727/72714128.pdf>
- Piñuel, I. (2004). El Mobbing o Acoso Psicológico en España, en Desigualdad Social y relaciones de Trabajo. *Ed. Universidad de Salamanca*. 187 –211. Recuperado de:
<http://books.google.com.mx/books?id=imK0DtSWuJkC&pg=PA187&lpg=PA187&dq=Pi%C3%B1uel,+Y.El+Mobbing+o+Acoso+Psicol%C3%B3gico+en+Espa%C3%B1a,+en+Desigualdad+Social+y+relaciones+de+Trabajo&source=bl&ots=P01IARRPkQc&sig=xD5w9TK4Z0r5qC5TIDvV9pkPyk&hl=es#v=onepage&q=Pi%C3%B1uel%2C%20Y.El%20Mobbing%20o%20Acoso%20Psicol%C3%B3gico%20en%20Espa%C3%B1a%2C%20en%20Desigualdad%20Social%20y%20relaciones%20de%20Trabajo&f=false>

- Piñuel, I. y Oñate, A., (2002) La incidencia del Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España, *Revista de Relaciones Laborales de la UPV*, Lan Harremanak, 7 (2): 35-62. Recuperado de:
http://www2.fe.ccoo.es/andalucia/documentos/salud_laboral/inc_mobb_esp.pdf
- Pines, A., Aronson, E. & Kafry, D. (1981): Burnout: From tedium to personal growth, en C. Cherniss (Ed.) *Staff Burnout: Job Stress in the human services*. Nueva York: The Free Press.
- Prevención Integral. (2004). *Dos tercios de trabajadores se quejan de acoso psicológico*. Recuperado el en <http://www.prevencionintegral.com/>
- Randall R. K. y Eugene A. R. (1991). Cognitive Representation of Risk Perceptions: A comparison of Japan and the United States. *Journal of cross-cultural Psychology*, 1(22). Washington. Recuperado de: <http://jcc.sagepub.com/content/22/1/11.abstract>
- Robalino, M.; y Korner, A. (2005) [Coord]. Condiciones de trabajo y salud docente: Estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay UNESCO. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe.
- Rodríguez, L y Díaz, J. (2010). *Trabajo docente y estrés: un reto para los profesores de educación física*. Recuperado de:
<http://www.facec.edu.br/seer/index.php/docenciaepesquisaeducacaofisica/article/viewFile/115/181>
- Sáez M. y García I., M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo: El Mobbing. En J. Buendía y F. Ramos (Eds.): *Empleo, estrés y salud. Psicología*. Madrid: Pirámide.
- Sandín, E. (2003). *Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones*. Madrid. Mc Graw and Hill
- Salanova, M. et al. (2003). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*. 17 (3). Recuperado de:
<http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3118>

- Salami, S. (2007). Relationship between Work-family Conflicts and Work Attitudes among Secondary School Teachers in outhwest Nigeria. *European Journal of Scientific Research, 1*. Recuperado de:
http://www.sosyalarastirmalar.com/cilt3/sayi12pdf/salami_samuel.pdf
- Sanchez, M. y Gallardo, L. (2010). Estrés en docentes universitarios. *Revista de ciencias sociales, 9* (2). Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/280/28009211.pdf>
- Serrano, O. R. (2005). *El acoso moral en el trabajo*. España: Consejo económico y social.
- Siu, O. (2002). Occupational Stressors and Well-being among Chinese Employees: The Role of Organizational Commitment. *Applied Psychology: An International Review, 51*(4).
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse noxious agents. *Nature 138* (32).
- Sofield, L. (2003). *Workplace violence. A focus on verbal abuse and intent to leave the organization. Orthopedic nursing*. Orthop Nurs; Vol. 22 (4): p. 274-83 pp.
- Somerfield, M. & McCrae, R. (1996). Personality and coping: a reconceptualization. En: M. Zeidner y N.E.Endler , *Handbook of coping: theory, research,applications*. Nueva York: Wiley.
- Stone, A & Neale, J. (1984) A new measure og daily coping: Development and preliminary results. *Journal of personality and social pysicsology.46*.
- Trijueque, D y Delgado, S (2011). Mobbing en trabajadores españoles y latinoamericanos: un estudio exploratorio con el lipt-60. *Revista de psicología 13*, (19) 31-51.
 Recuperado de: http://praxis.udp.cl/pdf/19/Praxis_19.pdf#page=31
- Valdez, N. (1999). *Estrés y Recursos de Afrontamiento en un Grupo de adolescentes Embarazadas*. (Tesis inédita para optar el grado de Licenciatura: Pontificia Universidad Católica de Perú). Recuperado de:
<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence=1>

- Vázquez, L. (2010). Significado de pérdida, proceso de duelo y estrategias de afrontamiento. *Universidad Nacional Autónoma de México*. Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptd2010/abril/0657013/Index.html><http://132.248.9.195/ptd2010/abril/0657013/Index.html>
- Veenman, S. (1984). Perceived problems of beginning teachers. *Review of Educational Research, 54*. Recuperado de: http://www.estrategic.sinte.es/index.php?option=com_content&task=view&id=29&Itemid
- Weber, E, et al. (2002). a domain-specific risk-attitude scale: Measuring risk perceptions and risk behaviors. *Journal of Behavioral Decision Making, 15*.
- Zeidner, M. & Saklofske, D. (1990). Adaptive and maladaptive coping. En: M. Zeidner y N.E. Endler (Eds), *Handbook of coping: theory, research, applications*.

Anexos

Anexo 1: Guía de entrevista

¡Buenos días!

Somos un equipo de investigación de la Universidad Autónoma Metropolitana que pretende realizar un estudio sobre el estrés, y conflicto entre los docentes. Para profundizar en su conocimiento con la intención de mejorar la salud del colectivo docente.

La primera tarea que nos proponemos es realizar un primer acercamiento al fenómeno entre los profesores a través de una entrevista. Todas y cada una de las preguntas del mismo responden y están fundamentadas en planteamientos científicos sobre el tema.

Solicitamos su colaboración contestando con toda sinceridad las siguientes preguntas, con la certeza de que su contribución puede ayudar al objetivo propuesto, y en consecuencia, a la identificación de los problemas de estrés y maltrato entre los docentes en la institución. Los datos que nos proporcione, serán utilizados exclusivamente por los miembros del equipo de investigación, y solamente para los objetivos de este estudio de investigación. Garantizamos su completa confidencialidad.

Nombre.....

Dirección.....

Teléfono.....

Estado Civil.....

Correo electrónico.....

Preguntas

¿Porque decidió dedicarse a la docencia?

¿Qué le gusta de ser profesor?

¿Qué es lo que más le desagrada de la docencia?

¿Qué le gustaría cambiar sobre la forma en que desempeña su trabajo?

¿Qué hace normalmente en una rutina de trabajo?

¿Con quiénes se relaciona a diario?

¿Cómo se relacionan sus demás compañeros entre sí?

¿Se siente a gusto al trabajar con sus compañeros?

Cuando usted se llega ausentar ¿Alguien le comenta que lo echaron de menos?

¿Cuáles son las normas principales que debe acatar en su trabajo?

¿Cuáles son las sanciones por no cumplir alguna norma?

¿Cuáles son las recompensas, los logros en su trabajo?

¿Alguna vez ha sentido que menosprecian su esfuerzo y trabajo?

¿En algún momento lo han acusado de algo que usted no haya hecho, por ejemplo sobre un error, un incumplimiento, alguna malintencionada conducta?

¿Durante su estancia en esta institución ha tenido algún problema o conflicto, ya sea administrativo, con compañeros de trabajo, alumnos, padres de familia etcétera? ¿Por qué?

¿Qué ha hecho para solucionar esos problemas o conflictos?

¿Ha llegado a recibir críticas o algún reproche sobre su trabajo? ¿Las considera positivas o negativas?

¿En algún momento ha sentido que algún compañero cree inseguridad sobre alguna de sus habilidades?

En algunos lugares de trabajo hay chismes y rumores entre los trabajadores. ¿Considera que en su ambiente de trabajo también hay?

¿Alguna vez se ha visto en vuelto en algún chisme de trabajo?

¿Le han pedido realizar alguna tarea extra después de jornada laboral?

¿Usted puede comunicarse libremente con sus compañeros de trabajo y superiores?

¿Qué tipo de apoyo y ayuda recibe el personal cuando se encuentra en algún problema?

¿Usted ha recurrido a pedir alguna ayuda? ¿Se le dio esa ayuda?

¿Cómo se siente al terminar una jornada de trabajo?

¿Se ha sentido decepcionado por el trabajo?

¿Cómo percibe usted a los alumnos (en el plano de actitud hacia ellos)?

¿Ha pensado alguna vez en dejar la docencia por alguna razón? ¿Porque?

¿Ha sentido que su trabajo como docente carece de valor o no tiene importancia?

¿Cree que ha sido alguna vez ha sido frío o insensible con sus alumnos?

¿Se ha sentido frustrado en el trabajo?

¿Le preocupa lo que le pase a sus alumnos?

¿Trabaja de manera cercana con alguien que le produzca estrés? ¿Si/No? ¿Quién?

¿Cree que su trabajo contribuye a la calidad de vida de sus alumnos?

¿Se siente estimulado al trabajar con sus alumnos?

Anexo 2: Escala de violencia laboral

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

El cero (“0”) si no ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno (“1”) si la ha experimentado un poco

El dos (“2”) si la ha experimentado moderada o medianamente

El tres (“3”) si la ha experimentado bastante y

El cuatro (“4”) si la ha experimentado mucho o extremadamente:

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

15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas	0	1	2	3	4
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	0	1	2	3	4
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted	0	1	2	3	4
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	0	1	2	3	4
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	0	1	2	3	4
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	0	1	2	3	4
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas	0	1	2	3	4
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada	0	1	2	3	4
26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0	1	2	3	4
27 Le asignan un trabajo humillante	0	1	2	3	4
28 Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	0	1	2	3	4
29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariada	0	1	2	3	4
30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes	0	1	2	3	4
31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados	0	1	2	3	4
32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que	0	1	2	3	4

33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	0	1	2	3	4
34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	0	1	2	3	4
35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36 Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	0	1	2	3	4
37 Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38 Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase	0	1	2	3	4
39 Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	0	1	2	3	4
40 Le amenazan con violencia física	0	1	2	3	4
41 Recibe ataques físicos leves, como advertencia	0	1	2	3	4
42 Le atacan físicamente sin ninguna consideración	0	1	2	3	4
43 Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44 Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4
45 Recibe agresiones sexuales físicas directas	0	1	2	3	4
46 Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	0	1	2	3	4
47 Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)	0	1	2	3	4
48 Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	0	1	2	3	4
49 Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50 Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones	0	1	2	3	4
51 Devuelven, abren o interceptan su correspondencia					

	0	1	2	3	4
52 No le pasan las llamadas, o dicen que no está	0	1	2	3	4
53 Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted	0	1	2	3	4
54 Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	0	1	2	3	4
55 Ocultan sus habilidades y competencias especiales	0	1	2	3	4
56 Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57 Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58 Controlan de manera muy estricta su horario	0	1	2	3	4
59 Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades	0	1	2	3	4
60 Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente	0	1	2	3	4

Anexo 3: Escala de estrés laboral

Instrucciones: Para cada oración, indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

Marque con una cruz (X):

El cero (“0”) si la condición NUNCA es fuente de estrés.

El uno (“1”) si la condición es RARAS VECES fuente de estrés.

El dos (“2”) si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

El tres (“3”) si la condición es FRECUENTEMENTE fuente de estrés.

El cuatro (“4”) si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

1.- Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.	0	1	2	3	4
2.- Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.					
3.- Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.					
4.- Me siento desmotivado para realizar mi trabajo					
5.- Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.					
6.- Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.					
7.- Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo					
8.- Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.					
9.- Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado					

10.- Estoy anímicamente agotado por mi trabajo					
11.- Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.					
12.- Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.					
13.- Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo					
14.- Pienso que son demasiadas actividades las que realizo					
15.- Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales					
16.- Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.					
17.- Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo					
18.- Siento impotencia ante la falta de resultados en					
19.- Me siento sin ganas de ir a trabajar					
20.- Tengo ganas de cambiar de trabajo.					
21.- Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.					
22.- Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.					
23.- Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.					
24.- Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.					
25.-El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio					
26.-Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.					
27.- Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea					
28.-Termino agotado emocionalmente al final de la jornada.					
29.- Me enojo con facilidad en el trabajo					
30.- Son excesivas las tareas a realizar.					
31.- Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.					
32.- Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.					
33.-Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero ciertos casos					
34.- Estoy harto de mi trabajo					
35.- Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo					
36.- Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo					
37.- Es insuficiente el pago que recibo.					
38.- Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.					

Anexo 4: Escala de estrategias de afrontamiento

Instrucciones:

A continuación se plantean diferentes formas que emplean las personas para afrontar los problemas o situaciones estresantes que se les presentan en la vida. Las formas de afrontamiento aquí descritas no son ni buenas ni malas, ni mejores o peores. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras, dependiendo de la situación problema. Trate de recordar las diferentes situaciones o problemas más estresantes vividas durante el último año, y responda señalando con una X en la columna, el número que mejor indique qué tan habitual ha sido esta forma de comportamiento antelas situaciones estresantes.

0		1		2		3	
En absoluto (no)		En alguna medida (un poquito)		Bastante		En gran medida (mucho)	
		En absoluto (No)	En alguna Medida (un poquito)	Bastante	En gran medida		
1.	Creí que el tiempo cambiaría las cosas y que todo lo que tenía que hacer era esperar.						
2.	Me comprometí o me propuse sacar algo positivo de la situación.						
3.	Hice algo en lo que no creía, pero al menos no me quedé sin hacer nada.						
4.	Intenté encontrar respuesta al porqué de lo que pasó.						
5.	Hablé con alguien para averiguar más sobre lo que me pasaba						
6.	Me critiqué o me sermoneé a mi mismo por lo que pasó.						
7.	Intenté guardar mis sentimientos (se los oculté a otros).						
8.	Busqué algo de esperanza en mi situación (intenté mirar las cosas por su lado bueno)						
9.	Manifesté mi enojo a la(s) persona(s) responsable(s) de lo que me pasa.						
10.	Acepté la simpatía y comprensión de las personas que se acercaban a mí.						
11.	Me dije a mí mismo cosas que me hicieron sentirme mejor.						
12.	Me sentí inspirado para hacer algo creativo.						
13.	Intenté olvidarme de todo.						
14.	Cambié, maduré como persona (estoy cambiando y madurando como persona).						
15.	Esperé a ver cómo me sentía antes de hacer algo.						
16.	Pedí perdón por mis errores a Dios o al familiar con el que tuve el problema.						
17.	Desarrollé un plan de acción y lo seguí (lo estoy siguiendo).						
18.	Acepté la segunda posibilidad mejor después de aquella en la que yo confiaba.						
19.	Creo que de algún modo expresé mis sentimientos.						
20.	Me di cuenta de que mi comportamiento estaba empeorando las cosas.						

21.	Creo que lo que me paso me hará mejor persona de lo que soy actualmente.				
22.	Hablé con alguien que podía hacer algo concreto por mi problema.				
23.	Me alejé del problema por un tiempo (tome unas vacaciones o salí de viaje).				
24.	Intenté sentirme mejor bebiendo, fumando o tomando drogas.				
25.	Tomé una decisión importante (por ejemplo: vender la casa) o hice algo muy arriesgado.				
26.	Intenté no actuar demasiado de prisa o dejarme llevar por mi primer impulso.				
27.	Tuve fe en algo nuevo (creo que mi fe está madurando).				
28.	Re-descubrí lo que es importante en la vida.				
29.	Evité estar con la gente en general.				
30.	No permití que me venciera; rehusé pensar en el problema mucho tiempo.				
31.	Pregunté a un pariente o amigo y respeté su consejo.				
32.	Oculté a los demás que las cosas me iban mal.				
33.	No me tomé en serio la situación; me negué a considerarla en serio.				
34.	Le conté a alguien cómo me sentía				
35.	Me mantuve firme y peleé por que respetaran mi forma de afligirme.				
36.	Me desquité con los demás.				
37.	Recurrí a experiencias pasadas; ya me había encontrado antes en una situación similar.				
38.	Sabía lo que había que hacer, así que me esforcé más.				
39.	Me negué a creer lo que había ocurrido.				
40.	Me prometí a mí mismo que las cosas serían distintas la próxima vez.				
41.	Propuse un par de soluciones distintas al problema.				
42.	Lo acepté, ya que no podía hacer nada al respecto.				
43.	Cambié algo de mí mismo.				
44.	Soñé o me imaginé otro tiempo y otro lugar mejor que el presente.				
45.	Deseé que la situación terminara o se desvaneciera de algún modo.				
46.	Fantaseé o imaginé el modo en que podrían cambiar las cosas.				
47.	Recé.				
48.	Me preparé para lo peor.				
49.	Repase mentalmente lo que haría o diría.				
50.	Pensé como dominaría la situación otra persona a la que admiro y la tomé como modelo.				
51.	Intenté ver las cosas desde el punto de vista de otra persona.				
52.	Intente hacer algo distinto a todo lo anterior.				