

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez
Instituto de Ingeniería y Tecnología
Departamento de Ingeniería Eléctrica y Computación
Doctorado en Ciencias de la Ingeniería Avanzada (DOCIA)



Tesis doctoral:
**“Impacto del mobbing y burnout en el desempeño
laboral del personal administrativo”**

que presenta.

Mtra. Saby Irasema Silva Pérez

Director: Dr. Juan Luis Hernández Arellano
Codirectora: Dra. Aidé Aracely Maldonado Macías

Ciudad Juárez, Chihuahua, mayo del 2026

DEDICATORIA

A mis padres, el Sr. Lic. Gustavo Silva Botello (+) y la Sra. Juana María Pérez Flores, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia para lograr esta meta.

A mi familia el Ing. Gustavo Silva Pérez, el Ing. Carlos Alejandro Silva Pérez, Sra. Alda Maynez, Gustavo Alejandro Silva Cobos y David Eduardo Silva Cobos, más que mis hermanos, son mis mejores amigos. A toda mi familia, que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado. Por el apoyo incondicional, por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mis metas.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor y director de tesis, Dr. Juan Luis Hernández Arellano, por su guía y orientación durante el proceso de doctorado y desarrollo de esta investigación.

A mi codirectora, la Dra. Aidé Aracely Maldonado Macías, por el apoyo brindado durante mis estudios.

A mis sinodales, Dr. Juan Castillo, Dr. Fabián Campoya y Dra. Orquídea Sánchez López, por sus valiosas enseñanzas y por el ejemplo que representan en mi profesión.

Listado de figuras

Figura 1.1	Modelo hipotético inicial.....	16
Figura 1.2	Modelo hipotético detallado.....	17
Figura 5.1	Estructura general del modelo inicial.....	80
Figura 5.2	Modelo de ecuaciones estructurales relacionado con el burnout, el mobbing y el desempeño. Los factores de carga estandarizados se muestran a un lado de la línea.....	83
Figura 5.3	Modelo final de ecuaciones estructurales relacionadas con el burnout, el mobbing y el desempeño. Los factores de carga estandarizados se muestran a un lado de la línea.....	86

Listado de tablas

Tabla 1.1	Variables de la investigación.....	15
Tabla 2.1	Aspectos básicos del proceso del burnout.....	30
Tabla 2.2	Evolución del concepto de burnout y sus instrumentos de medición.....	37
Tabla 2.3	Subescalas del síndrome de burnout.....	38
Tabla 2.4	Principales modelos de acoso laboral (mobbing).....	43
Tabla 2.5	Algunos modelos recientes del acoso laboral (mobbing).....	44
Tabla 2.6	Dimensiones del acoso laboral.....	51
Tabla 4.1	Información demográfica.....	67
Tabla 4.2	Valores de alpha de Cronbach (subconstructos e instrumento).....	68
Tabla 4.3	Análisis descriptivo.....	69
Tabla 4.4	Correlaciones de la investigación.....	70
Tabla 5.1	Relación entre las variables latentes y observadas en el modelo inicial.....	83
Tabla 5.2	Relación entre las variables latentes y observadas permitió eliminar las relaciones no significativas del modelo inicial.....	84
Tabla 5.3	Relación entre las variables latentes y observadas en el segundo modelo.....	84
Tabla 5.4	Índice de ajuste del modelo.....	87
Tabla 5.5	Validación de la encuesta.....	89
Tabla 5.6	Valores de alfa de Cronbach (subconstructos e instrumentos).....	89
Tabla 6.1	Prueba de adecuación de Kaiser – Meyer – Olkin y de esfericidad de Bartlett.....	95
Tabla 6.2	Varianza total explicada.....	96
Tabla 6.3	Matriz de transformación de los componentes.....	96
Tabla 6.4	Matriz.....	97

Listado de anexos

Anexo 1	Encuesta para la valoración del mobbing, burnout, desempeño laboral y ocupacional.....	113
Anexo 2	Contribuciones realizadas.....	123

ÍNDICE

Dedicatorias.....	i
Agradecimientos.....	ii
Lista de figuras.....	vi
Lista de tablas.....	vii
Lista de anexos.....	ix
1 CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Contexto.....	10
1.2 Antecedentes.....	13
1.3 Planteamiento del problema.....	15
1.4 Modelo hipotético general y declaración de variables.....	15
1.5 Preguntas de investigación.....	17
1.6 Hipótesis.....	18
1.6.1 Hipótesis Específicas.....	18
1.7 Objetivos.....	18
1.7.1 Objetivo en general.....	18
1.7.2 Objetivo en particular.....	18
1.8 Alcances y limitaciones.....	18
1.8.1 Alcances.....	18
1.8.2 Limitaciones.....	19
1.9 Justificación.....	19
2 CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA.....	20
2.1 Condiciones de trabajo: ambiente físico.....	20
2.2 Contexto de trabajo.....	21
2.3 Contenido de trabajo.....	21
2.4 Síndrome de burnout.....	22
2.4.1 Antecedentes del burnout.....	26
2.4.2 Evolución de los modelos teóricos del burnout.....	27
2.4.2.1 Modelos teóricos del estrés laboral.....	27
2.4.2.2 Modelos en la teoría sociocognitiva.....	27
2.4.2.3 Modelos basados en la teoría del intercambio social.....	27
2.4.2.4 Modelos basados en la teoría organizacional.....	28
2.4.2.5 Modelos transaccionales del estrés.....	28
2.4.3 Manifestaciones del burnout.....	28
2.4.4 Evolución del síndrome de burnout en el contexto laboral.....	30
2.4.4.1 Evolución de las definiciones del síndrome de burnout en el contexto laboral.....	32
2.4.5 El burnout en las organizaciones.....	35
2.4.6 Diferenciación del burnout respecto de otros constructo.....	36
2.4.7 Medición del burnout en las organizaciones.....	36
2.4.8 El Maslach Burnout Inventory (MBI).....	38
2.4.9 Generación Z.....	39
2.5 Mobbing.....	39
2.5.1 Modelos teóricos del acoso laboral (mobbing).....	40
2.6 Tipos de acoso laboral.....	44
2.7 Enfermedades por mobbing.....	45
2.8 Estadísticas de mobbing en Europa y México.....	46
2.9 Revisión de los instrumentos existentes.....	47
2.10 Identificación de actividades de acoso psicológico.....	49
2.11 Estrés.....	51
2.12 Estadísticas del estrés laboral.....	52
2.13 Enfermedades por estrés.....	52
2.14 El estrés afecta el desempeño laboral.....	53
2.15 El costo del estrés laboral en la empresa.....	55

2.16	Evaluación en el contexto ocupacional de los factores sociales.....	55
3	CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	57
3.1	Etapas de la investigación y sus elementos.....	57
3.1.1	Fase 1. Diseño de la encuesta y validación.....	57
3.1.2	Fase 2. Aplicación de la encuesta en los trabajadores administrativos.....	58
3.1.2.1	Prueba piloto.....	58
3.1.2.2	Aplicación de la encuesta en trabajadores administrativos.....	59
3.1.3	Fase 3. Modelo estructural burnout y mobbing contra desempeño.....	60
4	CAPÍTULO 4: INTEGRACIÓN Y VALIDACIÓN DE UNA ENCUESTA PARA EVALUAR MOBBING, BURNOUT Y DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS: CONFIABILIDAD Y ESTUDIO DESCRIPTIVO.....	62
4.1	Introducción.....	63
4.2	Materiales y métodos.....	64
4.2.1	Diseño del estudio.....	64
4.2.2	Muestra.....	65
4.2.3	Materiales.....	65
4.2.4	Aplicación de la encuesta.....	66
4.2.5	Análisis de datos.....	66
4.3	Resultados.....	66
4.4	Análisis de confiabilidad.....	67
4.5	Valores descriptivos de cada constructo.....	68
4.6	Correlaciones.....	69
4.7	Discusión.....	71
4.8	Conclusiones.....	72
5	CAPÍTULO 5: RELACIÓN ENTRE EL MOBBING, BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL ENTRE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS: UN MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES.....	74
5.1	Introducción.....	76
5.2	Revisión de la literatura e hipótesis.....	77
5.2.1	Mobbing.....	77
5.2.2	Burnout.....	78
5.2.3	Desempeño.....	78
5.3	Materiales y métodos.....	80
5.3.1	Métodos.....	80
5.3.2	Instrumentos.....	80
5.3.3	Procedimiento.....	81
5.3.4	Análisis de datos.....	81
5.4	Resultados.....	82
5.4.1	Procedimiento – muestra.....	82
5.4.2	Análisis de datos.....	82
5.4.2.1	Modelo 1.....	82
5.4.2.2	Modelo 2.....	84
5.4.2.3	Índices de ajuste del modelo final.....	86
5.5	Discusión.....	89
5.6	Conclusión.....	90
6	CAPÍTULO 6: VALIDACIÓN DE UNA ENCUESTA PARA EVALUAR MOBBING Y BURNOUT EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS: ANÁLISIS FACTORIAL.....	92
6.1	Introducción.....	92
6.2	Antecedentes.....	93
6.2.1	Burnout.....	93
6.3	Materiales y métodos.....	93
6.3.1	Diseño del estudio.....	93

6.3.2	Materiales.....	93
6.3.3	Método.....	94
6.3.4	Diseño y análisis de datos.....	94
6.3.4.1	Prueba de esfericidad de Bartlett y prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO).....	95
6.3.4.2	Varianza total explicada.....	95
6.4	Resultados.....	95
6.4.1	Prueba de esfericidad de Bartlett y prueba de Kaiser-Meyer-Olkin.....	95
6.4.2	Varianza total explicada.....	95
6.5	Discusión.....	97
6.6	Conclusión.....	98
7	CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99
7.1	Principales resultados.....	99
7.1.1	Resultados de la primera fase.....	99
7.1.2	Resultados de la segunda fase.....	99
7.1.3	Resultados de la tercera fase.....	101
7.1.4	Recomendaciones.....	101
8	Referencias bibliográficas.....	102

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1 Contexto

Los cambios globales, económicos y de competitividad en México han modificado el modelo organizacional de las empresas, lo que ha incrementado el nivel de estrés y fatiga debido a la alta carga mental del trabajo. Las principales consecuencias han sido enfermedades y accidentes de origen laboral tales como desórdenes musculoesqueléticos, disfunciones metabólicas, problemas cardiovasculares, así como problemas físicos y mentales (Uribe-Prado, 2020a) . De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (“The World Health Report 2000 – Health Systems: Improving Performance,” 2000), el trabajo es un aliciente para la salud mental de una persona; sin embargo, un entorno laboral negativo puede causar problemas psíquicos. En contrasentido, el cuidado de la salud en los centros de trabajo aumenta la productividad de los trabajadores y la reducción del ausentismo (García Dávalos, 2018).

Los resultados de la reciente encuesta sobre trabajo y bienestar realizada por el Center for Organizational Excellence de la American Psychological Association (Boop et al., 2020) Indican que el estrés laboral crónico, el exceso de trabajo y la falta de apoyo para tomarse descansos, son los problemas más frecuentes entre la mayoría de los trabajadores norteamericanos. La mencionada encuesta refiere que 35% de los encuestados manifiesta experimentar estrés crónico laboral y señala que las principales fuentes del estrés laboral son bajos salarios (49%), elevada sobrecarga de trabajo (42%), las expectativas laborales irreales (39%), el exceso de horas de trabajo (39%), las expectativas laborales inciertas o indefinidas (38%), la inseguridad en el empleo (37%), la ausencia de participación en los procesos de toma de decisiones (37%), la rigidez de los horarios (36%) y La interferencia del trabajo en el tiempo personal o dedicado a la familia (34%), (León et al., 2019).

En cuanto a este tema, la situación en la Unión Europea es muy similar. De acuerdo con un informe reciente sobre el estrés laboral del Comité de Asuntos Sociales, Salud y Desarrollo Sostenible del consejo de Europa, la mitad de los empleados europeos considera que el estrés es frecuente en su trabajo, mientras que ara la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (EU OSHA), los factores más comunes de estrés laboral se relacionan con los contenidos del trabajo (tareas aburridas y repetitivas, o actividades no estimulantes), la cantidad de trabajo y y la presión por cumplir plazos ajustados, el horario de trabajo (turnos largos, descansos limitados, horarios inflexibles, periodos de trabajo impredecibles), la ausencia de participación en la toma

de decisiones y el control sobre el modo de ejecución de las tareas (falta de autonomía), las condiciones físicas y el medio ambiente en el trabajo (poca iluminación, ruido, temperatura, contaminación), la cultura organizacional (falta de apoyo, división poco clara del trabajo) y la mala gestión del cambio organizativo (que provoca inseguridad en el empleo), los conflictos, falta de apoyo y mala comunicación, acoso laboral, sexual, la falta de desarrollo profesional (sin plan de carrera, estabilidad o movilidad funcional) y las dificultades para conciliar el trabajo y la vida privada (León et al., 2019).

Por su parte, en México se implementó la NOM-035-STPS-2018, que busca identificar y prevenir factores de riesgo psicosocial en los espacios de trabajo. Esta norma propone responsabilidades y desafíos para el sistema de seguridad social (Pérez & Zapata, 2020), debido a que las tecnologías de la información y de la comunicación pueden imponer mayores exigencias de procesamiento de la información en las tareas administrativas laborales. Sumado a esto, las condiciones laborales de trabajo de millones de personas en México se modificaron debido a la pandemia causada por el COVID-19 declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020 (Cucinotta & Vanelli, 2020), realizando sus actividades laborales desde sus casas al implementarse el teletrabajo; esta “nueva normalidad”, incrementó el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, aumentando la carga mental del trabajador (Cacpata Calle et al., 2020).

En la actualidad, la relevancia de la información en los procesos de producción y administrativos precisa de un gran esfuerzo mental, esto debido a que el ritmo de trabajo se ha ido incrementando. Se espera lograr mejores resultados con un número menor de trabajadores; además, la innovación tecnológica constituye un factor determinante en la evolución socioeconómica de nuestra sociedad y en la competitividad empresarial. De ahí que Organización Internacional del Trabajo (OIT) informara que los problemas psicológicos causados por el trabajo se han incrementado debido al creciente desarrollo tecnológico y las competencias (Dannae et al., 2016). Las condiciones laborales exigen altos niveles de atención, elevada responsabilidad, carga mental, sobrecarga de trabajo y largos horarios, lo que puede deteriorar el clima laboral y afectar el bienestar físico y psicológico del trabajador.

En este sentido, el entorno laboral, la organización y gestión del trabajo son factores que si resultan deficientes, tendrán consecuencias negativas para la salud de los trabajadores en forma de estrés laboral, burnout (desgaste ocupacional) y mobbing (acoso laboral). Los datos europeos indican que el 9% de los trabajadores se han manifestado afectados por el mobbing, que el 20% de los europeos sufren burnout y que el 22% padecen algún tipo de estrés laboral (Uribe-Prado,

2020a). Según la OIT, uno de cada diez trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio que en algunos casos llevan al desempleo e incluso a la hospitalización.

En este orden de ideas, la OIT declara que sólo en la Unión Europea el costo de enfermedades como el estrés laboral, el mobbing y el burnout se sitúa, como mínimo en 14.000 millones de euros al año y estima que cada año se producen 160 millones de enfermedades relacionadas con el trabajo (Dannae et al., 2016). Debido a la creciente importancia de los riesgos psicosociales, se observa que su origen se debe al auge del sector de servicios, aunque no son exclusivos de dicho sector, pues igualmente se presentan en el resto de los sectores productivos (primario y secundario).

Es importante señalar que, en el siglo XXI, el personal administrativo de la industria maquiladora es uno de los más susceptibles a (enfrentar problemáticas relacionadas con la salud mental) de trastornos psicológicos y se destaca que el estrés laboral es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuente en Europa, después de los trastornos musculoesqueléticos (León et al., 2019).

A este respecto, el informe sobre el Sistema de Salud Mental de México (IESM) indica que “el gasto público en salud equivale aproximadamente al 6.5% del PIB, el gasto per cápita de la seguridad social varía en los estados de la república: el más alto es de \$3,816 pesos y el más bajo de \$1,409, mientras que el presupuesto asignado a la salud mental corresponde al 2% del gasto total en salud” (Villagómez, et al., 2015). Aunado a esto, en México se vive una transición epidemiológica cuyos rasgos más notorios son la disminución de las enfermedades infectocontagiosas y el aumento de los padecimientos crónicos degenerativos, categoría que incluye los accidentes, las lesiones y los trastornos mentales. Estos últimos constituyen un importante problema de salud pública, siendo el trastorno depresivo el que ocupa el primer lugar en mujeres y el quinto en hombres.

Ahora bien, es importante mencionar que la Secretaría de Salud destina el 2% de su presupuesto total a la salud mental y que, de este porcentaje, el 80% se destina a los gastos de los hospitales psiquiátricos. (Villagómez et al., 2018). Estimaciones recientes de la OMS (2018) advierten que en el mundo hay 264 millones de personas que padecen depresión, una de las principales causas de discapacidad. El estudio titulado “Salud mental en el lugar de trabajo”, señala que las personas presentan síntomas de ansiedad (Pérez & Zapata, 2020).

Por lo tanto, resulta relevante abordar el problema como un fenómeno complejo mediante la elaboración de un modelo o metodología para analizar y/o medir los factores psicosociales que afectan a los trabajadores de las empresas maquiladoras.

El desarrollo de la investigación está estructurado de la siguiente forma: capítulo uno, introducción; capítulo dos, revisión de la literatura; capítulo tres, metodología; capítulo cuatro, integración y validación de la encuesta sobre mobbing, burnout y desempeño; capítulo cinco, relación entre mobbing, burnout y desempeño mediante un modelo de ecuaciones estructurales; capítulo seis, validación de la encuesta y análisis factorial.

1.2 Antecedentes

Las ciencias médicas, la ingeniería y la psicología están realizando grandes esfuerzos para diagnosticar, tratar y prevenir las enfermedades y los accidentes laborales mediante la práctica, la investigación y la intervención en ergonomía (ingeniería). Sin embargo, desde el punto de vista médico y de la ingeniería, no es fácil identificar aquellos aspectos psicosociales que interactúan entre los trabajadores y las organizaciones, lo cual incluye la relación persona-trabajo, en un orden psicológico que afecta a la organización y a la productividad de todos los sectores económicos. Muchas de las problemáticas de salud en el trabajo que repercuten en la productividad laboral están asociadas a problemas de salud mental y factores de riesgo, entre los cuales destacan el estrés, la fatiga, la carga mental de trabajo, discapacidades por desórdenes psicológicos, enfermedades neurológicas, psiquiátricas y psicosomáticas, adicciones, mal clima laboral, problemas de liderazgo, insatisfacción, desgaste ocupacional (burnout) y violencia laboral (mobbing). Su impacto se refleja en la disminución de la salud, el desempleo, la mala calidad de vida, las demandas legales y los problemas de productividad y desempeño (Uribe-Prado, 2020a).

Ahora bien, es preciso resaltar que un riesgo psicosocial laboral (estrés, burnout, mobbing) es una situación que se origina en el contexto, el contenido y la condición del trabajo y que tiene el potencial de causar daño psicológico o físico a la salud y al bienestar de los trabajadores. Las causas más frecuentes son el deterioro de las características de la tarea (cantidad y ritmo de trabajo, falta de precisión, monotonía) y de las características de la organización (procesos de socialización y desarrollo de carrera, estilo de liderazgo). También intervienen las características del empleo (salario, estabilidad laboral, pérdida de estatus, pérdida de prestigio) y las que corresponden a la organización del tiempo de trabajo (turnos rotatorios, tipo de jornada) (León et al., 2019). De igual forma, los factores relacionados con el entorno de trabajo incluyen las condiciones ambientales y los agentes físicos (nivel de iluminación, temperatura, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones). Los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes,

desinfectantes). Agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos). Si bien la exposición a los riesgos psicosociales laborales no deteriora significativamente la salud del trabajador, sí supone una tensión psicológica continua que, a largo plazo, puede llegar a ser crónica (Uribe-Prado, 2020a).

En este sentido, los desajustes en la organización combinan aspectos de la demanda externa con otros de la demanda interna, lo que puede llevar a un estado de fatiga mental, denominado estrés, que, si no se atiende a tiempo, puede volverse crónico. A este respecto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha identificado que el estrés laboral afecta negativamente la salud psicológica y física de los empleados y, por ende, la eficacia de las organizaciones en las que trabajan. Se observan diferentes factores que generan estrés en una organización, los cuales pueden clasificarse en dos grandes rubros de acuerdo con la OMS: el contenido del trabajo y el contexto del trabajo. Por tales razones, realizar un análisis sobre el contenido del trabajo de cada uno de los colaboradores, del contexto que se vive en la organización y de las condiciones de trabajo es el primer paso para la transformación hacia una empresa más productiva y que ve por el bienestar de sus colaboradores, de acuerdo con Coduti et al., (2013).

Finalmente, se calcula que por cada euro que se invierte en reducir los riesgos retornan a la empresa cinco euros; de ahí que el principal motivo es que una buena parte de las medidas preventivas se basan en mejoras de los sistemas de trabajo y de la eficacia organizacional (definición clara de los puestos de trabajo, aumento de la formación de los empleados), por lo que la salud y la productividad no son incompatibles (Agencia Europea para la Seguridad en el Trabajo, 2014). Por tales razones, organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) no dudan en señalar al estrés como la epidemia del siglo XXI y, por su parte, la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) lo cuantificó como la segunda causa de los problemas de salud relacionados con el trabajo. De igual forma, diversos estudios señalan que más de la mitad de las bajas laborales se deben a causas relacionadas con el estrés (Inieta, 2016).

1.3 Planteamiento del problema

El personal administrativo está expuesto a diversas variables de riesgo de la organización, tales como la condición, el contexto y el contenido del trabajo, así como a variables de riesgo psicosociales: mobbing y burnout. Dichas variables inciden en el desempeño del personal administrativo durante su jornada laboral. En la actualidad no existe una metodología con la cual se pueda medir el efecto en el desempeño del personal administrativo, de los factores de riesgo de la organización y de los factores de riesgo psicosocial.

La mayoría de las mediciones y evaluaciones del nivel de desempeño del personal administrativo de la industria maquiladora son independientes y se basan en objetivos, y no consideran las variables de riesgo de la organización ni las variables de riesgo psicosocial.

1.4 Modelo hipotético general y declaración de variables

Considerando el planteamiento del problema y la revisión de la literatura realizada, en la siguiente tabla 1.1 se muestran las variables de factor de riesgo de la organización; son variables de entrada que no se pueden controlar y que afectan las variables de factor de riesgo psicosociales, así como la variable de desempeño. En la figura 1.1 se muestra el modelo hipotético inicial a detalle, en el que se aprecian los principales constructos presentes en el contexto descrito. En la figura 1.2 se muestra el modelo actual delimitado.

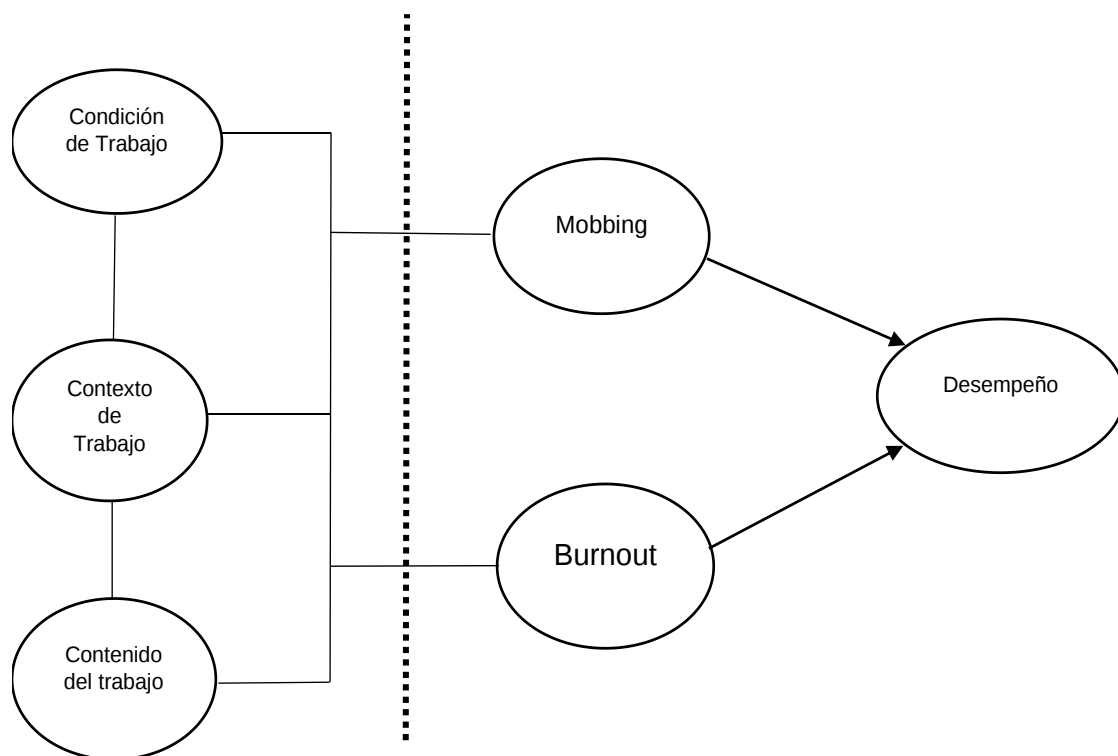
Tabla 1.1 Variables de la investigación

variable de factor de riesgo de la organización	variable de factor de riesgo psicosocial	variable afectada
condición de trabajo	Mobbing	Desempeño
contexto de trabajo	burnout	
contenido de trabajo	estrés laboral	

Fuente: Elaboración propia a partir de las variables iniciales de la investigación.

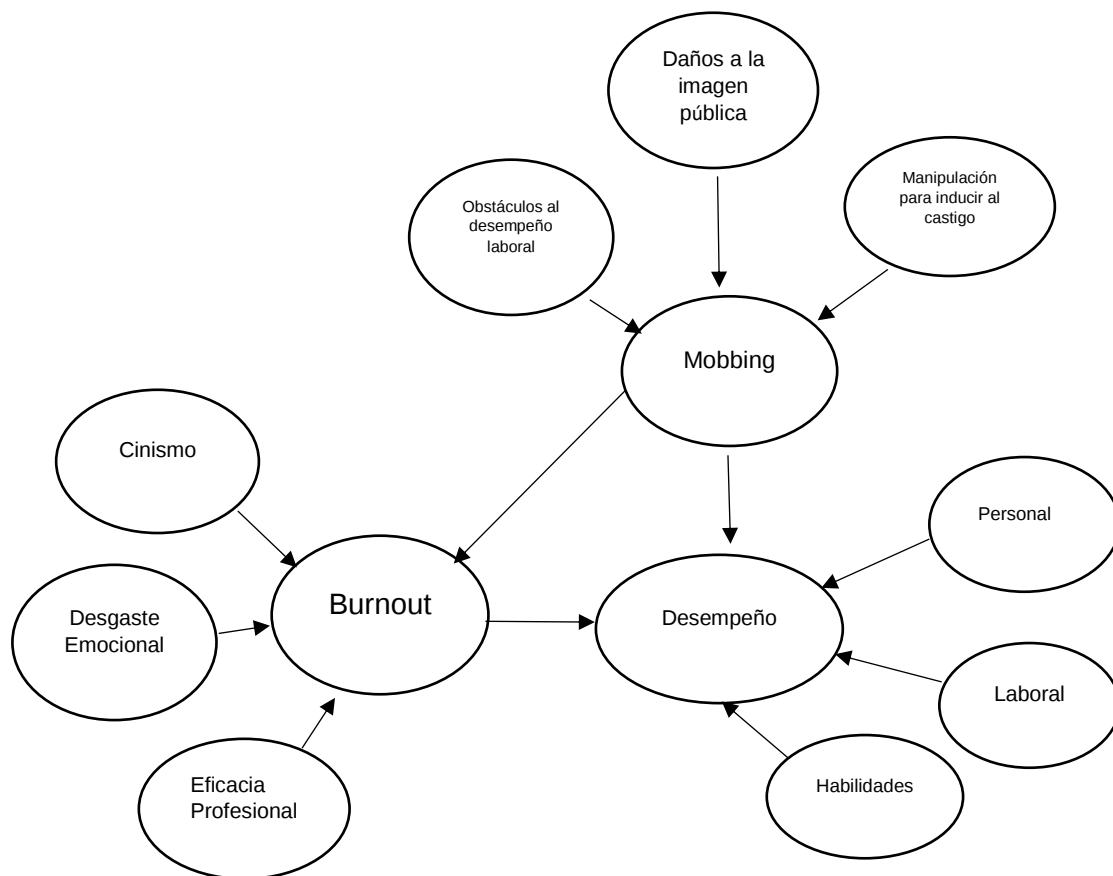
Variables no medidas

Variables medidas



Fuente: Elaboración propia a partir de las variables iniciales de la investigación.

Figura 1.1 Modelo hipotético inicial.



Fuente: Elaboración propia de las variables de la investigación.

Figura 1.2 Modelo hipotético detallado.

1.5 Preguntas de investigación

Al inicio de esta investigación surgieron algunas interrogantes que determinaron la secuencia a seguir en su desarrollo. Estas preguntas son las siguientes:

Pregunta 1. ¿Cuál es el impacto de las dimensiones del mobbing en el desempeño del personal administrativo?

Pregunta 2. ¿Cuál es el impacto de las dimensiones del burnout en el desempeño del personal administrativo?

Pregunta 3. ¿Cómo se relacionan las dimensiones del burnout con el mobbing?

Pregunta 4. ¿Cómo es la relación entre las dimensiones del burnout y el mobbing y el desempeño ?

Pregunta 5. ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del mobbing y el burnout?

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis específicas

H1o En el personal administrativo, existe un efecto significativo y negativo del mobbing sobre el desempeño.

H1a En el personal administrativo no existe un efecto significativo y negativo del mobbing sobre el desempeño laboral.

H2o En el personal administrativo, existe un efecto significativo y negativo del burnout sobre el desempeño.

H2a En el personal administrativo no se observa un efecto negativo significativo del burnout sobre el desempeño.

H3o En el personal administrativo existe un efecto significativo y negativo del burnout y mobbing sobre el desempeño.

H3a En el personal administrativo no se observa un efecto negativo significativo del burnout y mobbing sobre el desempeño.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

1) Determinar el impacto del mobbing y burnout en el desempeño del personal administrativo.

1.7.2 Objetivo particular

2) Diseñar un instrumento para recabar datos sobre el mobbing, el burnout y el desempeño del personal administrativo.

3) Validar y analizar la confiabilidad del instrumento.

1.8 Alcance y limitaciones

1.8.1 Alcance

El alcance de la presente investigación se limitará al análisis de los datos recabados del personal que labora en las oficinas gubernamentales de un estado de México.

1.8.2 Limitaciones

- a) De tiempo: la aplicación de las encuestas al personal administrativo deberá realizarse en marzo, abril y mayo de 2023.
- b) Geográficas: la investigación se realizó en otro estado.

1.9 Justificación

Algunas de las consecuencias negativas ya descritas en la literatura son: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, bajo desempeño, conflictividad laboral, incluido el acoso psicológico o mobbing, entre otras (Velázquez & Díaz, 2020). En contraposición, las consecuencias positivas de un buen ambiente, contenido y contexto organizacionales son: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, motivación, entre otras. En este sentido, se percibe como determinante la forma en que se toman las decisiones en una organización, la manera de ejecutar y en cómo se establecen las relaciones interpersonales (Landy & Conte, 2005). Por otro lado, las condiciones de trabajo desfavorables, así como un ritmo extenuante y situaciones que generan presión psicológica, suelen ser tres de las principales causas de las enfermedades laborales más comunes en México, y estas, a su vez, derivan en otros padecimientos, lo que deteriora la calidad de vida de los trabajadores.

Por lo tanto, se observa que el síndrome de burnout y el mobbing se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo. Es por ello que el presente estudio plantea el problema general considerando la importancia y prevalencia del mobbing y burnout en la sociedad actual, así como sus implicaciones en la salud y en el desempeño de los trabajadores. Por lo anterior, se pretende realizar esta investigación para generar información que aporte datos para la toma de decisiones de los profesionales de la salud involucrados en la atención de los trabajadores.

CAPÍTULO 2

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Condiciones de trabajo: ambiente físico

De acuerdo con Niebel & Freivalds, (2001), (Orozco Covarrubias et al., 2020), son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, la frescura del aire, el color de las paredes y de sus alrededores, la concentración necesaria para ejecutar la tarea, la monotonía de movimientos corporales semejantes, la posición que debe asumir el trabajador o empleado para ejecutar la operación, el cansancio muscular debido a la distensión de los músculos, así como el estado general de salud del trabajador, físico y mental. En este sentido, a continuación, se describen brevemente algunos de los aspectos antes mencionados para su consideración.

- La iluminación es de suma importancia para realizar cualquier labor o tarea; ya sea de índole industrial, de oficina, de negocios, de servicios o profesional. Una buena iluminación es tan importante para el dentista que trabaja con una pieza molar como para el técnico que pule el contorno de un molde.

- El control de la temperatura también es un factor importante, ya que, si el cuerpo humano se expone a temperaturas altas o demasiado frías, se altera el equilibrio normal de los líquidos del organismo. El resultado es que los trabajadores pueden experimentar fatiga y calambres por el calor, lo que, a su vez, ocasiona una disminución de la producción.

- La ventilación adecuada desempeña un papel importante en el control de los accidentes y de la fatiga. Se ha comprobado que gases, vapores, humos y polvo, así como toda clase de olores, causan fatiga que reduce la eficiencia física de los trabajadores y suelen originar tensiones mentales.

- El control del ruido también es un aspecto importante, pues todos los ruidos estridentes, como los monótonos, fatigan al personal, al igual que los ruidos intermitentes o constantes, que tienden a molestar emocionalmente al trabajador, alterando su estado de ánimo y dificultando que realice un trabajo de precisión. De ahí que las controversias (discusiones), conflictos personales y otras formas de mala conducta entre los obreros, puedan ser atribuidos con frecuencia a ruidos perturbadores.

2.2 Contexto de trabajo

El papel de la cultura organizacional también se ha estudiado como un antecedente importante del acoso laboral. Esto, se debe a que en el contexto laboral se transmiten ciertas actitudes y valores a través de la cultura organizacional, por lo que se considera que el mobbing está relacionado con los comportamientos políticos de las organizaciones, pues estos aparecen como un potente predictor del acoso y de sus factores, (Número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva general, 2006). De hecho, los factores situacionales o contextuales propios de la cultura organizacional pueden llevar indirectamente al acoso de aquellos miembros que no sigan las normas establecidas; por lo que se podría decir que el acoso laboral puede surgir como respuesta de los miembros de la organización que consideran que se transgreden las normas establecidas y como un instrumento de control social. (González & Delgado, 2008a). Por otro lado, es importante comprender que en el contexto laboral existen circunstancias que rodean las dinámicas de trabajo, y sin las cuales no se podría comprender correctamente lo que genera el estrés.

Este contexto se determina por:

- Desarrollo de carrera profesional, estatus y sueldo; inseguridad laboral; falta de oportunidades de promoción; trabajo de bajo valor social; sistemas de evaluación de desempeño poco claros o injustos. Incluso si se considera que el trabajador está sobrecalificado o subcalificado para el puesto y que los esquemas de pago son injustos.
- Rol en la organización. El rol es ambiguo o confuso o existen roles contradictorios. Relaciones interpersonales inadecuadas, supervisión excesiva o insuficiente, mala relación con los compañeros de trabajo, mobbing, trabajo solitario o aislado.
- Cultura organizacional. Mala comunicación, liderazgo inadecuado, falta de claridad sobre los objetivos organizacionales, las estructuras y las estrategias.

2.3 Contenido de trabajo

Diversos autores han realizado investigaciones sobre la importancia del contenido de trabajo a la hora de abordar el fenómeno del acoso laboral, encontrando que se dan más situaciones de violencia en general y de acoso moral principalmente en contextos donde existe falta de armonía entre los grupos de trabajo y poco apoyo entre los compañeros (González & Delgado, 2008b). Además, el acoso psicológico en el trabajo tiende a manifestarse en organizaciones con climas laborales poco estimulantes para el desarrollo personal de los

trabajadores, con tareas poco interesantes y rutinarias (Einarsen & Hauge, 2006). El contenido de trabajo se refiere a cómo son las actividades que el trabajador desempeña. Por ejemplo:

- **Contenido del puesto de trabajo.** Si el contenido es monótono, si las actividades carecen de significado o propósito y si existe muy poca variedad.

- **Carga y ritmo de trabajo.** Si hay mucho que hacer o, por el contrario, muy poco. También si el trabajo está condicionado a realizarse dentro de un periodo de tiempo determinado.

- **Horas de trabajo.** Si el horario es estricto o flexible; si las jornadas son largas y hay poca socialización. Además, el sistema de turnos presenta un diseño ineficiente.

- **Participación y control.** Falta de participación en la toma de decisiones, ausencia de control sobre el proceso de trabajo, la rutina, las horas y los métodos.

En este sentido, podemos percibir que cuando las condiciones, el contexto de trabajo y contenido de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones como el estrés laboral, síndrome de burnout y mobbing. También se señala el estrés de rol, producido exclusivamente por la ambigüedad o el conflicto de rol en puestos de trabajo sin contacto directo con personas, así como por la sobrecarga de rol. De ahí que exista una relación directa entre el alto nivel de estrés laboral y el efecto que tiene en la salud ya que, como lo han mencionado otras investigaciones, genera enfermedades ocupacionales como ansiedad, depresión, parálisis facial, aneurisma cerebral y trastornos del humor (Cacpata et al., 2020).

2.4 Síndrome de burnout.

El síndrome de burnout es reconocido por la OMS como una enfermedad originada en el ámbito laboral. Incluso, ha sido incluida como una patología en la clasificación internacional de enfermedades que entró en vigor en 2022, (Da Silva, 2021).

La primera vez que se mencionó el concepto de burnout fue en 1974 por Freudenberger, para describir el estado físico y emocional que observó en los voluntarios de una clínica de desintoxicación. El síndrome de burnout es un término que proviene del inglés: “burnout syndrome”. En español se traduce como “síndrome de estar quemado por el trabajo”, aunque es más común utilizar los términos “síndrome de burnout” o “síndrome del quemado”. El concepto apareció en 1974, cuando por Herbert Freudenberger, lo como “una sensación de fracaso y una experiencia agotadora como resultado de una sobrecarga de las exigencias del trabajo”. (Moreno et al., 2001). Posteriormente, el término fue difundido y consolidado por (Maslach & Jackson, 1981a) quienes consideraron que el burnout era un síndrome derivado del estrés emocional crónico, cuyas dimensiones son cansancio físico y/o psicológico, acompañado de la sensación de

no poder dar más de sí mismo, agotamiento emocional y desgaste profesional, una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización), y un sentimiento de inadecuación al puesto de trabajo y a las tareas que la persona afectada desarrolla, así como baja realización personal y profesional.

Más tarde, Christina Maslach estudió la pérdida de responsabilidad profesional que sufrían algunos trabajadores de las profesiones de ayuda, como el personal sanitario, y los profesionales de la educación. Fue en 1986 cuando Maslach y Jackson definieron el síndrome de burnout como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre los trabajadores”. Por su parte Leiter et al., (2014), plantearon, una descripción del burnout que incluía otros ámbitos laborales. Dicha definición establece que el burnout es “el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico en situaciones con demandas emocionales en el trabajo y que puede aparecer en cualquier trabajo”.

Por lo anterior, el síndrome de burnout puede reconocerse como una respuesta al estrés crónico que afecta a las personas cuyo trabajo es ayudar y apoyar a otros; lo cual genera en el profesional síntomas de agotamiento físico, mental y emocional y puede llegar a generar relaciones personales conflictivas (Miranda et al., 2016).

En este mismo orden de ideas, Maslach considera que este síndrome prevalece en sujetos que trabajan en contacto directo con las personas, por ejemplo, en el personal sanitario, administrativo y docente, en deportistas de alto rendimiento, en personal de seguridad y en las fuerzas armadas. Es significativo insistir en la trascendencia que las organizaciones ostentan en el desarrollo del burnout, que existen factores predisponentes y también desencadenantes. De ahí que Guardado Lopez, (2017), indique que las organizaciones contribuyen al burnout presentando las siguientes condiciones:

- Los trabajos de alto contacto con personas y con horarios de trabajo excesivos.
- La remuneración económica no es satisfactoria.
- Inconformidades con los compañeros y los superiores.
- Pésimo clima laboral y mobbing en las áreas de trabajo.
- Inseguridad laboral y escaso desarrollo de carrera.

Por su parte, (1988) establecen que “el burnout es un estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por estar expuesto durante un tiempo prolongado a situaciones emocionalmente demandantes”. De ahí que se establezca que el factor responsable del burnout sea la presencia o ausencia de condiciones laborales favorables; por tales razones, la

conceptualización multidimensional más utilizada, investigada y aceptada por la comunidad científica es la establecida por Maslach & Jackson, (1981) que definen el burnout como una respuesta inadecuada al estrés laboral crónico caracterizada por el cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que se manifiesta en aquellas profesiones de servicios que implican una atención intensa y prolongada.

Farber, (1984) define el burnout como un síndrome laboral, que surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos y los resultados. Se caracteriza por agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los usuarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del autoconcepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, tristeza y baja autoestima. Según Mingote, (1998), trata de un síndrome clínico laboral que se produce por una inadecuada adaptación al trabajo y se manifiesta por un menor rendimiento laboral y vivencias de baja realización personal, de insuficiencia e ineficacia laboral, desmotivación y retirada organizacional. Existen el agotamiento emocional y síntomas físicos, como el cansancio, malestar general, junto con intentos de reducir la ansiedad que resultan en el deterioro de la calidad de vida.

Por su parte Ferrer & Ferrer, (2002) definen el burnout con las siguientes características: (a) estrés crónico progresivo que se desarrolla a lo largo de uno a tres años; (b) no acostumbra a generarse por sobrecarga cuantitativa de trabajo, sino por aspectos cualitativos; (c) las personas afectadas habían estado previamente motivadas por su tarea; (d) los primeros síntomas son la disminución de la eficacia y eficiencia, con sensación de cansancio físico y emocional injustificado, seguido del empobrecimiento de las relaciones personales, desconexión de las tareas y ausentismo físico, con retrasos para incorporarse al lugar de trabajo y aumento de errores y quejas; (e) se pierden las razones y las motivaciones que justificaban la dedicación y el esfuerzo; (f) no se recupera el estado habitual con el descanso, como sería el caso de la fatiga derivada de ciertos esfuerzos claramente identificados, u otras formas de estrés; (g) su diagnóstico es válido y fiable, si lo llevan a cabo profesionales de la salud laboral o clínica, mediante cuestionarios y entrevistas.

Ahora bien, todavía existen diversas interpretaciones del burnout. Sanclemente et al., (2016) formulan una propuesta para delimitar la terminología del burnout. Utilizan el término “síndrome de quemarse por el trabajo”, que se define como una respuesta al estrés crónico. Señalan que se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta de cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, (en especial los clientes) y hacia el propio rol profesional.

Es importante señalar que el diagnóstico del síndrome de burnout debe realizarse tras una evaluación psicológica, llevada a cabo por un profesional acreditado y basada en procedimientos validados. Para detectar el síndrome de burnout, el instrumento más utilizado es el cuestionario de Maslach, llamado “Maslach Burnout Inventory” (MBI, por sus siglas en inglés). Christina Maslach es psicóloga e investigadora experta en síndrome de burnout. Maslach creó la prueba de burnout en 1981. El Maslach Burnout Inventory, sirve para medir los tres aspectos principales del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, mediante 22 ítems. Los ítems del MBI consisten en afirmaciones que deben ser puntuales de 0 a 6 según la verdad de estas (Moreno et al., 2001).

Por lo anterior, podemos afirmar que el burnout es una enfermedad laboral. Los datos expresados por la OIT (*Riesgos Emergentes y Nuevos Modelos de Prevención En Un Mundo de Trabajo En Transformación : Día Mundial de La Seguridad y La Salud En El Trabajo, 28 Abril 2010*) lo respaldan: “altas exigencias laborales dan como resultado siete veces mayor riesgo de problemas en espalda, cuello y hombros; el bajo control del trabajo genera dos veces mayor riesgo de mortalidad cardiovascular y estar sometidos a demasiada tensión laboral, puede producir tres veces mayor riesgo de morbilidad por hipertensión”.

Recientemente, un estudio europeo mostró un aumento en la tasa de suicidios, encontrando que nueve de los diez países europeos estudiados con situaciones económicas más críticas, fueron los que tuvieron el mayor incremento a este respecto. Los cambios más fatales se presentaron en Grecia, en donde el número de suicidios aumentó en un 19% (Sinuhé & López, 2017). En Francia, alrededor de 35 empleados de France Télécom se suicidaron entre 2008 y 2009; algunos de ellos dejaron notas en las que expresaban la presión que sufrían en el trabajo. Por su parte, un estudio de la Academia Americana de Neurología demostró que las personas con trabajos demandantes y con poco control sobre ellos tienen un 58% más probabilidades de sufrir una isquemia y un 22% más de probabilidad de hemorragia cerebral (Sinuhé & López, 2017). Sin embargo, aun teniendo presentes datos que sustentan la importancia de atender el estrés laboral y, por tanto, el burnout, diversas organizaciones no toman realmente en cuenta la prevención, lo cual sería ideal en estos casos.

En este sentido es importante mencionar que la prevención primaria es ergonomía; definición del puesto y diseño ambiental; mejoramiento de la organización (Mansilla, 2010).

2.4.1 Antecedentes del burnout

Los antecedentes de este síndrome se remontan a 1969 con H.B. Bradley, quien distinguió un cambio de actitud y de conducta, fatiga y desmotivación entre algunos elementos policiales de su época, lo llamó “staff burnout”.

En 1974, el Dr. Herbert Freudenberger, percibió el fenómeno del burnout como “una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo”. Fue él quien formalmente describió los síntomas del agotamiento profesional publicados en su libro “Burnout: El alto costo del gran logro, ¿Qué es y cómo sobrevivir a éste?” publicado en 1980 (González, 2015).

En 1976, Christina Maslach definió el burnout como un síndrome tridimensional que contemplaba: a) agotamiento personal; b) despersonalización; y, c) baja realización personal. Maslach, determinó que el burnout ocurría entre sujetos que trabajaban en contacto directo con las personas, y como una respuesta a estrés constante y sobrecarga laboral (Maslach & Jackson, 1981a).

Existieron otros autores, en consonancia con el contexto histórico, que se sumaron a las investigaciones sobre el burnout. Por ejemplo, Cherniss, definió que las actitudes y las conductas de los profesionales cambiaban de forma negativa como respuesta frente al estrés laboral. (Cherniss & Sarason, 1980). Por su parte Bosqued, (2008) lo identifica como un problema de salud y de vida laboral, un tipo de estrés crónico, la respuesta psicofísica que se produce en la persona como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados se consideran ineficaces e insuficientes. En etapas prolongadas, el burnout se manifiesta como la sensación de no poder continuar, las fuerzas e intenciones están al límite, esperando algo más que derrame el vaso, por eso se llama el quemado o punto en que se funden los fusibles. (Moreno et al., 2001). Ante los cuales, la persona reacciona, quedándose exhausta, con sensación de indefensión y retirada psicológica y, a veces, física, a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción. En sus fases más avanzadas, el síndrome se manifiesta como una sensación persistente de no poder más, de estar al límite de las fuerzas y a punto de venirse abajo.

2.4.2 Evolución de los modelos teóricos del burnout

Existen diversos modelos que pretenden reflexionar sobre el síndrome de burnout; describe las variables que intervienen en su aparición.

2.4.2.1 Modelos teóricos del estrés laboral

Este modelo considera que, algunas prácticas en el contexto laboral día a día son generadoras de estrés y seguidas por crónicas reacciones de distrés, los que incrementan el riesgo de enfermedad, (Karasek & Teorell, 1990). La idea primordial del modelo es que la demanda se compone de dos dimensiones: la cantidad y el tipo de demanda, así como el control sobre las tareas en la distribución del trabajo.

El modelo demanda-control “no personifica solo una noción metódica de personalización de un alto nivel de estrés laboral, sino que ayuda a la ordenación de los servicios fomentando la salud para la optimizar medidas organizativas en el centro laboral”. Este modelo busca identificar las reacciones de estrés más sagaces en el trabajo, es decir, los escenarios caracterizados por un nivel alto considerado como costo y un nivel bajo considerado como beneficio (Tovalin et al., 2008).

Investigaciones de gran importancia realizadas por el Instituto para la Investigación Social, en Michigan, Estados Unidos, publicaron un artículo sobre estrés organizacional. En este se pone de manifiesto que los problemas con los roles y funciones de los colaboradores podrían conllevar a desarrollar estrés (French & Khan, 1992).

2.4.2.2 Modelos en la teoría sociocognitiva

De acuerdo con (Carlin, 2014) este modelo considera: a) la conciencia del individuo regula lo que percibe y hace a partir de la recolección de los resultados apreciados en los demás; b) el nivel de seguridad manifestada por el sujeto en sus propias capacidades, lo que determinará su desempeño y si conseguirá sus objetivos; en ese camino se determinarán o se suscitarán ciertas reacciones emocionales: depresión o estrés.

2.4.2.3 Modelos basados en la teoría del intercambio social

Carlin, (2014) Nos indica que se basa en modelos, los cuales logran explicar principalmente la percepción acerca de la falta de equidad o falta de ganancia por los trabajos realizados, esto es

como un proceso de comparación social, cuando se establecen relaciones interpersonales. Esto suele suceder cuando el trabajador percibe que aporta más de lo que recibe.

2.4.2.4 Modelos basados en la teoría organizacional

Se consideran tres modelos donde principalmente los factores estresores son en el campo laboral. Existen variables que están involucradas para generar el síndrome de burnout tales como el clima laboral, la estructura, la cultura organizacional, las aptitudes del colaborador para superar las situaciones con altos nivel de estrés Carlin, (2014).

2.4.2.5 Modelo transaccionales del estrés

Lazarus, (2006) con el modelo transaccional del estrés, explica los motivos por los cuales las personas, a pesar de exponerse a los mismos estresores del trabajo, tienen maneras distintas de responder a ellos; siendo solamente algunos que desarrollen el síndrome. Entonces, este modelo centra su atención en los procesos cognitivos, evaluativos y motivacionales que intervienen, algo similar al modelo con los reconocidos por (Cooper, 2018), los "recursos de resistencia generalizados" (RRG), donde el principal asunto va del estímulo potencialmente estresante puede conllevar a emociones diferentes. En este modelo se sitúan los procesos psicológicos, los que intervienen como efectos ante los estresores que deterioran la salud y bienestar, entonces se habla de equilibrio donde el estrés apreciado como una avenencia entre las limitaciones, demandas, soportes, recursos y valores, surge de cada individuo que al esforzarse mantienen la balanza equilibrada, (León et al., 2019). El estrés se precisa convenientemente, si se considera el contexto ambiental y en particular reciprocidad en la que se encuentra el individuo ante su situación a lo largo del tiempo, (Lazarus, 2006). Por otra parte, el estrés se conceptualiza como el desequilibrio entre las demandas laborales y el exceso de capacidades y/o recursos del individuo, es decir, en estas condiciones, las demandas pueden provocar una diferencia importante en reconocimiento. Otro factor estresante puede proceder en réplicas emocionales indistintas por distintos individuos, va a depender de su valoración cognitiva y de recursos al alcance, a raíz de ello, dirigir los esfuerzos para prevenir la enfermedad (potenciando los recursos), de ese modo aminorar la probabilidad de adquirir el síndrome (McGrath, 1976).

2.4.3 Manifestaciones del burnout

Los síntomas del burnout se clasifican en psicosomáticos, conductuales, emocionales y defensivos. Las manifestaciones psicosomáticas del burnout son a menudo tempranas y aparecen como alteraciones funcionales: agotamiento físico, fatiga crónica, resfriados frecuentes y

prolongados, dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras de estómago, pérdida o ganancia de peso, desórdenes médicos preexistentes (ej., diabetes, alta presión sanguínea, asma), aumento de conducta de alto riesgo y dolor muscular (Alvarez & Fernandez, 1991).

Las manifestaciones conductuales más frecuentes son el ausentismo laboral, abandono del puesto de trabajo, pérdida de la calidad del trabajo y posturas de cinismo, problemas de relaciones con los compañeros y con los superiores, aumento de la conducta violenta, consumo de fármacos, alcohol, café, tabaco o drogas ilegales, comportamientos de alto riesgo como conducción imprudente o aficiones suicidas, conflictos matrimoniales y familiares (Alvarez & Fernandez, 1991).

En relación con los síntomas emocionales, estos se manifiestan en el distanciamiento afectivo, la impaciencia, la irritabilidad, hostilidad, agresividad, sentimientos de fracaso y recelo de llegar a convertirse en una persona poco estimada, así como sentimientos que generan desconfianza y actitudes defensivas. La persona afectada tiene menor tolerancia a la frustración y tiende a reaccionar de forma agresiva ante clientes y compañeros de trabajo. También se observan síntomas de nerviosismo, inquietud psicomotora e incapacidad para concentrarse o para olvidar cosas, entre otros. (Álvarez & Fernández, 1991).

Para Burish, (2014) Los aspectos básicos del burnout pueden resumirse en las cuatro etapas que se muestran en la Tabla 2.1. Mientras que el agotamiento físico/emocional producido por estresores laborales, se manifiesta con la despersonalización y una actitud cínica hacia el trabajo. El proceso del burnout termina en aversión a todo, desesperación y culpa; las etapas del burnout también pueden desarrollarse secuencialmente, con sentimientos de culpa e insuficiencia, y pueden ser el resultado de altas demandas y recursos limitados.

Tabla 2.1 Aspectos básicos del proceso del burnout

Etapas	Características
Etapas 1:	
Alta carga de trabajo, alto nivel de estrés laboral y altas expectativas respecto del empleo.	-Las demandas del empleo superan los recursos del empleado. -El trabajo no cumple con las expectativas de la persona.
Etapas 2:	
Agotamiento físico/emocional	-Agotamiento crónico; mayor gasto de energía para realizar todas las tareas del trabajo; trastornos del sueño, susceptibilidad a los dolores de cabeza y otros dolores físicos. -Agotamiento emocional; fatiga, incluso al recortar el trabajo.
Etapas 3:	
Despersonalización/cinismo/ Indiferencia	-Apatía, depresión, aburrimiento. -Actitud negativa hacia el trabajo, los compañeros y los clientes/beneficiarios del servicio/pacientes. -Abandono del trabajo, menor esfuerzo.
Etapas 4:	
Desesperación/desamparo/aversión	-Aversión a uno mismo, a otras personas. -Sentimientos de culpa en insuficiencia

Fuente: Elaboración propia: etapas y características del burnout (Burish, 2014).

2.4.4 Evolución del síndrome de burnout en el contexto laboral

Es importante hablar de las definiciones más significativas expuestas por los principales representantes del tema. Fredeunberg & Richelson, (1980) Definen el burnout como “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga de exigencias, de recursos personales o de la fuerza del trabajador”. Por su parte Maslach (1976), señala que es el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo Kanner et al., (1978) Hablan de una experiencia general de agotamiento físico, emocional y de actitud. Por otro lado, también se ha definido al burnout como “el síndrome

derivado de la falta de capacidad para afrontar las demandas laborales o personales” (Spaniol & Caputo, 1979) .

Edelwich & Brodsky, (1980) plantean una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y de los motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones laborales. Estos autores proponen cuatro fases por las que pasa todo individuo que padece burnout: a) entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro; b) estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración; c) frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales, con lo que esta fase sería el núcleo central del síndrome; y d) apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

Freudenberger describe un estado de fatiga o frustración provocado por la devoción a una causa, un modo de vida o una relación que no produce la recompensa deseada. Ferrer & Ferrer, (2002) Desde otra perspectiva, lo muestran como un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo, en el que destacan tres momentos: a) desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos individuales (estrés), b) respuesta emocional a corto plazo ante dicho desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento, y c) cambios en actitudes y conductas defensivas. (Cherniss & Sarason, 1980), (Malach - Pines & Aronson, 1988) lo asemejan a un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado porque la persona está implicada durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente.

Más tarde lo definieron como respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional. El burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por: a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) reducida realización personal (Moreno et al., 2001).

Por su parte Carbo & Hughes, (2010), señalan que el burnout es un estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo, en una persona que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien tanto a nivel de rendimientos objetivos, como de satisfacción personal y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa de ayuda, o por un reajuste laboral; y que está en relación con las expectativas previas.

2.4.4.1 Evolución de las definiciones del síndrome de burnout en el contexto laboral

Históricamente, las definiciones y opiniones sobre el burnout han evolucionado. A continuación, se muestran algunas de ellas:

Garden, (1987) Sugiere que una definición de burnout es prematura, pues existe una ambigüedad en la realidad del síndrome que la investigación hasta el momento no ha permitido esclarecer.

Shirom, (1989) Lo define como consecuencia de la disfunción de los esfuerzos de afrontamiento, de manera que, al descender los recursos personales, aumenta el síndrome; por lo tanto, la variable de afrontamiento sería determinante para comprender el burnout.

Moreno et al., (1991) Hablan de un tipo de estrés laboral que se da principalmente en aquellas profesiones que implican una relación interpersonal intensa con los beneficios del propio trabajo.

Leiter, (1992) Lo asemeja a una crisis de autoeficacia, distanciando así el burnout del estrés laboral.

Burke & Richardsen, (2000) Proponen un proceso que ocurre a nivel individual, como una experiencia psicológica envuelta en sensaciones, actitudes, motivos y expectativas, y que resulta negativa y genera incomodidad.

Leal Rubio, (1993) Resalta una sintomatología depresiva que surge ante lo que el individuo percibe como el fracaso de sus intervenciones y la pérdida de autoestima por la vivencia de que su trabajo y esfuerzo no resultan útiles.

Garcés de los Fayos, (1994) Señala que el burnout puede ser similar al estrés laboral o bien su consecuencia.

Shaufeli & Buunk, (1996) Interpretan el burnout como un comportamiento negativo en la organización que afectaría no solo al individuo, sino también a la organización.

Mingote Adán, (1998) realiza una síntesis de los factores comunes a la mayoría de las definiciones de burnout: a) predominan los síntomas disfóricos, y sobre todo, el agotamiento

emocional, b) destacan las alteraciones de conducta referentes al modelo asistencial o despersonalización de la relación con el cliente, c) se suelen dar síntomas físicos de estrés psicofisiológico, como cansancio hasta el agotamiento, malestar general, junto con técnicas paliativas reductoras de la ansiedad residual, como son las conductas adictivas, que a su vez, median en deterioro de la calidad de vida, d) se trata de un síndrome clínico-laboral que se produce por una inadecuada adaptación al trabajo, aunque se dé en individuos considerados presuntamente “normales”; e) se manifiesta por un menor rendimiento laboral, y por vivencias de baja realización personal, de insuficiencia e ineficacia laboral, desmotivación y retirada organizacional.

Sanclemente Vinué et al., (2016) Desde la perspectiva psicosocial, el síndrome de burnout es un proceso que involucra componentes cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización).

Pérez & Zapata, (2020) Enfatizan un trastorno caracterizado por la sobrecarga y/o desestructuración de tareas cognitivas por encima del límite de la capacidad humana. Cuando el estrés laboral supera las capacidades del individuo para afrontarlo, puede llegar un periodo de agotamiento extremo que le impida realizar correctamente las tareas asignadas. Si, además de este bajo rendimiento, ocurren un agotamiento emocional, un aumento del sentimiento de despersonalización o cinismo y una disminución del sentimiento de eficacia profesional, estaríamos ante el denominado síndrome de burnout, “estar quemado” o “desgaste psíquico”. El término burnout no es sinónimo de estrés laboral, ni de fatiga, ni de alienación o de depresión. Recientemente, el burnout se ha descrito como un síndrome defensivo (mecanismo de defensa), que se manifiesta en las profesiones de ayuda. El riesgo en estas profesiones es que suelen tener una misión ambiciosa y un ideal utópico.

La confrontación entre los ideales (conscientes o no) y la realidad laboral, pueden conducir al burnout (Jaoul & Kovess, 2004).

Según Aranda (1997) La palabra burnout es un término anglosajón que significa “estar quemado, desgastado, exhausto, en el que se pierde la ilusión por el trabajo”.

Actualmente, Máximo et al., (2009) Definen el síndrome de burnout como la paradoja de la atención en salud: el profesional de la salud se enferma en la misma medida en que sana a los pacientes.

Maslach & Leiter, (1997) relacionan el burnout especialmente con las características del trabajo, incluyendo un alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad del rol, baja

previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia. En este sentido, encontramos, entre los elementos diferenciadores de las distintas definiciones, algunos puntos específicos. Por una parte, algunos autores destacan la relación del burnout con el estrés laboral, mientras que otros señalan la importancia de los estados disfuncionales asociados al síndrome. Por su parte hay quienes los que lo relacionan con una sobrecarga cognitiva para el individuo y, por último, quienes lo llevan al plano personalizado como crisis de autoeficacia.

Con todo esto, podríamos señalar la inadecuada adaptación al estrés laboral por cualquiera de los aspectos comentados anteriormente, como factor inherente al desarrollo del burnout. De ahí la importancia de la descripción de los diferentes estresores laborales, cuya presencia, u omisión, llevará a la persona (dependiendo de factores individuales), especialmente cognitivos, y a la escasez de recursos de afrontamiento a desarrollar el síndrome de burnout. Por lo tanto, a partir del recorrido histórico anterior, podríamos concluir que el burnout sería consecuencia de eventos estresantes que predisponen al individuo a padecerlo. Estos eventos podrán ser de carácter laboral, fundamentalmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo es clave para la aparición del burnout.

Por tales razones, se percibe que es necesaria la presencia de “interacciones humanas” duraderas entre el trabajador y el cliente para que el síndrome aparezca. En este sentido, se conceptualiza el burnout como un proceso continuo que surge de manera paulatina (Arthur, 1990) y se “instaura” en el individuo hasta provocar en él los sentimientos propios del síndrome. No hay un acuerdo unánime en igualar los términos burnout y estrés laboral, pero existe cierto consenso en asumir la similitud de ambos conceptos; sin embargo, definiciones como las de Fredeunberg & Richelson, (1980), Maslach & Jackson, (1981b) o Malach - Pines & Aronson, (1988) Parecen indicar que existen matices que los hacen difícilmente iguales.

De hecho, (Leiter et al., 2014), Concluyeron que burnout y estrés laboral son constructos claramente diferentes. Al igual que resulta imposible obviar la influencia del estrés diario en nuestras vidas (ya sea positiva o negativa), es imposible hacerlo con el estrés laboral, por lo que creemos que el burnout no deja de ser más que un problema adaptativo, derivado de la inadaptación a uno o varios estresores laborales que conducen a padecer este síndrome o a desarrollar cualquier otra patología somática o psicopatológica. La inadaptación al estrés de la vida diaria puede llevarnos a una ruptura de pareja, a conflictos familiares, a depresión, etc. Si la inadaptación es al desarrollo de nuestro trabajo, esto nos conducirá de igual manera, al desarrollo de trastornos emocionales y psicológicos derivados de las respuestas que son necesarias para poder realizar las tareas laborales; tales como la despersonalización, el cinismo, el agotamiento o

fatiga emocional, que son precursores, o bien, el resultado de una falta de realización personal en nuestro trabajo. A partir de estas conclusiones podemos señalar que: existen diferencias individuales a la hora de percibir el estrés; un mismo individuo en diferentes ocasiones y ante el mismo estresor puede sentirse afectado por él o no; los recursos de afrontamiento pueden ser aprendidos y por supuesto “olvidados” o “arrinconados”; el individuo puede, o no, poner en práctica todos sus recursos; y, por último, la afectación de esos estresores puede ser crónica o aguda.

Ahora bien, se determinó incluir como novedad la variable “estrés agudo”, dado que, a pesar de la cronicidad aparente del síndrome, este puede “activarse” también tras un estresor agudo importante, como, por ejemplo, cambios de servicio o de ambiente de trabajo en profesionales diversos, contacto demasiado próximo a la muerte o al sufrimiento humano, etc. Lo que conllevaría un desarrollo más rápido del síndrome, o al menos de alguna de sus dimensiones.

2.4.5 El burnout en las organizaciones

En una empresa, ¿quién o quiénes pueden padecer burnout? Maslach considera que este síndrome prevalece en sujetos que trabajan en contacto directo con las personas, por ejemplo, en el personal sanitario, administrativo y docente, en los deportistas de alto rendimiento, en los de seguridad y en las fuerzas armadas.

Los síntomas que pueden presentar las personas con burnout (Griffiths et al., 2004) son los siguientes:

- Sentimiento de impotencia
- Sensación de que el trabajo nunca termina
- La pérdida de interés o satisfacción en casi todas las actividades
- Insomnio
- Dolor de cabeza, trastornos digestivos
- Tensión muscular
- Aumento de presión sanguínea y ritmo cardíaco
- Miedo, enojo
- Depresión e hipersensibilidad
- Atención disminuida
- Dificultad para solucionar problemas
- Disminución de la productividad

2.4.6 Diferenciación del burnout respecto otros constructos

Una de las críticas más populares realizadas sobre el concepto de burnout, ha sido el hecho de considerarlo algo distinto de otros constructos como son el estrés laboral, el aburrimiento o la ansiedad. Mientras que el estrés se refiere a procesos relativamente breves, el burnout se considera la consecuencia de una situación prolongada de desajuste entre las demandas y los recursos laborales. Además, el burnout implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y, no necesariamente, el estrés. Sin embargo, el estrés y el burnout son fruto de la falta de balance entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, considerándose una consecuencia emocionalmente negativa en el estado mental del trabajador.

2.4.7 Medición del burnout en las organizaciones

Fue a partir de la publicación en el año 1981 del Maslach Burnout Inventory por Maslach y Jackson, cuando se establecieron unos criterios de evaluación de dicho síndrome y se extendió el uso de un instrumento de medida estandarizado para la evaluación de este. Sin embargo, el burnout ha pasado por distintas etapas. En un principio se pensaba que solo los profesionales dedicados a trabajos de contacto con personas (sector sanitario, educación, servicios, etc.) eran susceptibles de sufrir burnout; hoy en día sabemos que también pueden padecerlo otros profesionales que no trabajan con clientes, sino con objetos, por ejemplo, operarios y personal administrativo de una industria.

El MBI se construyó para medir el burnout en educadores y en el personal del sector de servicios (enfermeros, asistentes sociales, etc.). No obstante, diversos autores como (Serrano et al., 2017), (Moreno et al., 2001), (Bakker et al., 2003), Apelan a la idea de que esta sintomatología también puede afectar a personas que no trabajan en el sector asistencial y a partir de esto, se han diseñado diferentes instrumentos para la medición del burnout teniendo en cuenta el tipo de trabajo que desempeñan. De ahí que se construyera un instrumento de medición genérico, útil para medir el burnout en todo tipo de trabajos, independientemente de las tareas que en ellos se realicen; este es el llamado “MBI-GS” (General Survey).

El síndrome de burnout, con sus tres dimensiones: agotamiento, cinismo e ineficacia profesional, ha puesto de manifiesto la tendencia en el estudio tradicional del concepto, que lo

amplía a todo tipo de profesionales e incluso a estudiantes universitarios (burnout académico), entendiendo el trabajo en un sentido más amplio y a los estudiantes como trabajadores susceptibles de sufrir desgaste y burnout. La publicación del MBI-SS (Maslach Burnout Inventory-Student Survey), ha hecho posible medir el burnout fuera del ámbito ocupacional al definir sus dimensiones en referencia al estudio (Martínez, 2010). En la tabla 2.2 se muestra la evolución del concepto de burnout y de sus instrumentos de medición.

Tabla 2.2 Evolución del concepto de burnout y sus instrumentos de medición

Medida del burnout			
Año	Dimensiones que componen el síndrome	Instrumento de medida	Muestra
1981	Agotamiento emocional Despersonalización Baja realización personal	MBI Human Services (Maslach y Jackson, 1981)	Profesionales de ayuda y servicios
1996	Agotamiento Cinismo Ineficacia profesional	MBI-General Survey. (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson 1996)	Todo tipo de profesionales
2002	Agotamiento Cinismo Ineficacia	MBI-Student Survey (Schaufeli, Salanova, González-Roma y Bakker, 2002)	Estudiantes universitarios.

Fuente: Elaboración propia a partir del estudio de Martínez (2010).

Durante décadas, algunos psicólogos, administradores, personal de relaciones industriales y áreas afines, consideraban (y siguen considerando), que el estrés puede ayudar a mejorar el desempeño de los trabajadores en sus diferentes labores. Sin embargo, se encontró que, dependiendo del nivel de estrés, este puede convertirse en un factor perturbador y provocar una disminución del desempeño. Existen personas que se desempeñan mejor bajo estrés y que pueden llevar a cabo sus actividades laborales de forma satisfactoria; aun así, las generalizaciones sobre el impacto del estrés en la efectividad en el trabajo deben hacerse con considerable cautela (García et al., 2018).

Existe un instrumento reconocido y diseñado por Maslach, llamado “Maslach Burnout Inventory”, que nos ayuda a medir tres aspectos del síndrome del burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

La escala del cuestionario indica que deben colocarse como respuestas números del 0 al 6 en cada uno de los 22 reactivos. Se debe puntualizar que es necesario cumplir los criterios de los tres rubros para que, conforme a las instrucciones de Maslach, se reconozca que existe una situación de burnout en la organización. El Maslach Burnout Inventory tiene una fiabilidad cercana al 90% (Sinuhé & López, 2017).

2.4.8 El Maslach burnout inventory (MBI)

El inventario de agotamiento de Maslach es uno de los instrumentos más utilizados para medir la presencia de estrés laboral o “síndrome de quemado” en el trabajo; introducido en 1981, continúa siendo probado en su estructura factorial por diversos autores (García et al., 2007).

En 1974, Christina Maslach reconoció el “síndrome de burnout” en sujetos afectados por “sobrecarga emocional” debido a las características de su trabajo, como una respuesta emocional de los profesionales de ayuda. La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson en 1981, y la segunda versión en 1986.

Las características principales del burnout se describen como cansancio y desgaste emocional percibidos como pérdida de energía, despersonalización en la relación con los clientes, actitudes de agresividad, impaciencia, cinismo, intolerancia y pérdida del sentimiento de competencia profesional. Estas características constituyen las tres dimensiones que se miden en el inventario. En términos psicosomáticos originalmente, los autores reportaron coeficientes de consistencia interna en los rangos de .71 a .90; dicha prueba fue construida a partir de una aproximación estadística más que teórica, por lo que se trata de un instrumento que sigue siendo objeto de estudio (García et al., 2007). Las subescalas se muestran en la tabla 2.3.

2.3 Tabla de subescalas del síndrome de burnout

Subescala	Ítems
Desgaste emocional (DE)	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Cinismo (C) Despersonalización	5,10,11,15,22
Eficacia profesional (EP) Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21

Fuente: Elaboración propia a partir del estudio de García et al., (2007).

2.4.9 Generación Z

Se considera que las personas nacidas entre 1995 y 2010 pertenecen a la llamada “generación Z”. Según el Gobierno de México (Pinto & Muñoz, 2020), la pandemia por COVID aumentó las cifras de estrés físico y mental, lo cual ha impactado en las diversas generaciones de la fuerza laboral, principalmente a las denominadas generaciones “Z” y “Y”, en un 59% y 58% respectivamente. Entre los pertenecientes a las generaciones antes mencionadas, se han reportado agotamiento y cambios en el comportamiento. En cuanto al género, las mujeres tienen 1,5 veces más probabilidad de padecer burnout que los hombres. Esto se debe a que, además del trabajo corporativo, se suman sus actividades escolares (presenciales o en línea) y otros deberes; lo que las lleva a pensar en renunciar o trabajar menos horas.

Por su parte, (Saltijeral & Ramos, 2015) Realizaron un estudio en el Distrito Federal, México, para determinar las diferencias en el nivel de burnout entre hombres y mujeres. Se aplicaron la escala Maslach Burnout Inventory y la batería de factores psicosociales en el trabajo académico a 28 docentes: 14 mujeres y 14 hombres. El método utilizado fue mixto (cuantitativo-cualitativo). Los resultados mostraron que no hay una diferencia significativa entre estas variables.

Por otro lado, García & Ortiz, (2021) Hicieron un estudio con 305 docentes de carreras de ingeniería en Bogotá, Colombia: 153 mujeres y 152 hombres, para determinar si existía una diferencia significativa entre los géneros. Se usó la escala de Maslach & Jackson, (1981a) encontrando que el 57% de las mujeres sufrían mayor nivel de Burnout contra un 55% de hombres.

2.5 Mobbing

El término aparece por primera vez en el campo de la etología a mediados de la década de 1960, cuando Konrad Lorenz observó cómo pequeñas especies de animales, consideradas más débiles, se unían en grupo para atacar a un animal solitario de mayor tamaño, que consideraban una amenaza (Nava et al., 2020a). El término “mobbing”, proviene del verbo inglés “mob”, que se traduce como “regañar”, “atacar”, “maltratar” o “asediar”. Curiosamente, se utilizó la primera vez con el enfoque en el instinto de las gaviotas y otras especies para defender el territorio de su colonia. Ahora bien, en el contexto laboral, se percibe como una modalidad de acoso laboral ejercida sobre una o más personas con ánimo intimidatorio. El mobbing es una agresión

sistemática y sostenida en el tiempo, orientada a desestabilizar emocional y laboralmente a la víctima elegida; su salud mental es severamente condicionada y se ve afectada en el desarrollo y expectativas de sus actividades profesionales. Su creador fue el etólogo austríaco Konrad Lorenz en el libro “On Aggression”, que se publicó en 1966, Esta palabra es un anglicismo. (Ferro, 2013b).

Años más tarde, en 1969, Peter Heinemann vuelve a hacer referencia a este concepto, adaptándolo al ámbito escolar, pues observó cómo un grupo de niños atacaba a un niño solitario, tanto física como psicológicamente. Heinemann manifestó su inconformidad con este tipo de conductas; dijo que eran inaceptables y que la sociedad no debía tolerarlas (Leiter et al., 2014). Posteriormente, en la década de 1980, Heinz Leymann detectó este mismo tipo de comportamientos en el ámbito laboral, donde un trabajador o un grupo de trabajadores intentaba destruir a otro que consideraban una amenaza; mediante conductas persistentes de acoso. Desde entonces, la palabra “mobbing” ha sido utilizada para referirse a situaciones de acoso psicológico en las organizaciones de trabajo (Nava et al., 2020a).

Ahora bien, mediante sus leyes nacionales de ambiente de trabajo, países como Suecia, Finlandia y Noruega, apoyan el derecho de los trabajadores a permanecer física y mentalmente sanos en el trabajo (Junta Nacional de Seguridad y Salud Laboral, 1980 [National Board of Occupational Safety and Health]. Sin embargo, en los últimos años, se descubrió un problema en el ambiente de trabajo: la existencia y el alcance de lo que antes no se conocía. Este fenómeno ha sido llamado “mobbing”, “atacar a alguien en grupo” o “terror psíquico”. Esto ocurre como una ruptura, en la que la víctima es sometida a una estigmatización sistemática y se ve reducida, entre otras cosas, a injusticias (invasión de los derechos de una persona), que después de algunos años, pueden significar que esta no tenga las condiciones para encontrar empleo en su profesión específica. Los responsables pueden ser compañeros de trabajo o la administración (Leymann, 2009).

Considerado como el padre de este concepto, (Leymann, 2009) definió este concepto como un fenómeno que se da en el lugar de trabajo, y en el que un individuo o varios ejercen violencia psicológica de manera sistemática y repetida sobre otro individuo o individuos, durante un periodo de tiempo prolongado. El mobbing, consiste en actitudes hostiles y frecuentes, que son repetidas en el lugar de trabajo y dirigidas siempre a la misma persona.

2.5.1 Modelos teóricos del acoso laboral (mobbing)

Uno de los modelos más conocidos es el modelo de Leymann, (2009), el cual expone que la victimización se da en cuatro fases: la primera caracterizada por el incidente crítico original donde el conflicto activa el proceso, la segunda donde se da el mobbing y la estigmatización y se desarrollan acciones que buscan ocasionar daño de manera sistemática, se caracteriza principalmente por la manipulación para afectar la reputación, comunicación y el desempeño de la víctima; la tercera, donde la gestión del personal interviene y generalmente se asumen prejuicios sobre la víctima. Esta fase se enmarca en el desarrollo legislativo de cada país y, generalmente, requiere no solo la valoración psicológica sino también la legal. Finalmente, la cuarta fase es la de marginación o expulsión, en la que la víctima abandona su trabajo y busca ayuda psicológica, con efectos psicosomáticos y sociales.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que en el acoso laboral se presenta vulneración a los derechos laborales, deben desarrollarse métodos de rehabilitación complementarios a nivel social y legal. De acuerdo con el modelo de Leymann, el acoso debe ser persistente (por lo menos una vez a la semana) y prolongado (por lo menos seis meses), para tipificar la conducta con frecuencia, duración e intensidad a fin de determinar el diagnóstico del mobbing.

En este sentido, Einarsen & Hauge, (2006), (Carvajal Orozco & Dávila Londoño, 2013), Presentan tres modelos desde los cuales se pretende identificar causas del mobbing: en función de la personalidad de la víctima y del acosador, del clima organizacional y en función de la interlocución e interacción humana. En las causas de la organización se encuentran la mayoría de los factores de riesgo psicosocial, tales como: deficiente liderazgo, insatisfacción del clima, inadecuado diseño de la tarea, problemas de comunicación y cultura organizacional; entre otros. Entre los efectos se pueden resaltar la desesperación, la ira, la ansiedad, la depresión, la melancolía, la apatía, la agresividad, la fobia social, la falta de concentración, el trastorno del sueño, el estrés postraumático, los problemas psicológicos y el suicidio; también pueden apreciarse consecuencias en el entorno social y familiar. En relación con la organización, aumentan el ausentismo y la rotación, disminuyen la productividad, el compromiso y la satisfacción, y aumenta la intención de abandonar el puesto de trabajo. Al mismo tiempo, en la interacción se puede apreciar el acoso laboral desde la rivalidad, la competencia permanente, las discusiones entre los compañeros con relación a reforzar el maltrato hacia el acosado (Manrique, 2020a).

Según Da Silva, (2021), la persona vulnerada o víctima y el acosador podrían estar enmarcados en características distintivas, tales como: en la víctima, generalmente mujeres entre

35 y 45 años, con nivel de autoexigencia elevado, autónomos, alto sentido de moralidad y respeto por las normas sociales, destacados profesionalmente con preocupación por la autoimagen; así mismo en el acosador, se puede encontrar: cobardía, manipulación, culpabilidad, agresividad y un mediano desempeño.

Ege (2000) indica que comprender el acoso laboral es complejo y lo identifica como un ataque y una persecución, en los que los actores que interactúan son los principales movilizadores del fenómeno, tanto la víctima como el acosador. Amplía las cuatro etapas planteadas por Leymann a seis, contemplando una etapa previa denominada “condición cero”, donde aparece la fase inicial del conflicto, el cual no se destruye sino que sobresale y posteriormente se desarrollan las seis etapas planteadas: 1) conflicto objetivo, 2) aparición del mobbing (las conductas de acoso se convierten en un hábito y son sistemáticas a largo plazo se puede aludir acoso psicológico), 3) primeros síntomas psicósomáticos, 4) errores y abuso en la gestión del talento humano, 5) decaimiento de la condición psicofísica individual caracterizada por desesperanza y desesperación con o sin ansiedad y depresión, 6) exclusión del trabajo por despido, renuncia o en el peor de los casos suicidio. Identifica también una fase final adicional, denominada “doble mobbing”, en la que la familia de la víctima se ve afectada por el acoso laboral, aunque nunca de la misma manera que la víctima.

De acuerdo con Leiter et al., (2014) se han desarrollado modelos de explicación del acoso laboral o mobbing desde 1962.

En consecuencia, de acuerdo con Quiroz et al., (2019) El modelo teórico de acoso laboral incluye los siguientes elementos: factores organizacionales, factores de conflicto que involucran la personalidad de la víctima y del acosador, abarcando el componente de la inteligencia emocional, así como factores situacionales e identidad cultural. Estos autores reconocen que existe diversidad de variables con relación a la medición del constructo mobbing, e indican que es evidente la falta de integración de la variable inteligencia emocional en los modelos ya conocidos. En este sentido, indican no sólo una alta correlación de esta variable (inteligencia emocional) con el constructo b; sino que hacen referencia a la falta de inclusión de la perspectiva de género en la investigación del mobbing en general, e indican alta incidencia del mobbing en educación superior, particularmente en el contexto mexicano, así como en organizaciones cerradas con alta valoración del control y el poder.

Por otra parte, Díaz plantea el contexto público como un entorno propicio al acoso laboral. Dicho autor analiza el contexto del poder y del liderazgo y concluye que existen elementos predictores del acoso laboral asociados a las relaciones asimétricas de poder y a los estilos de

liderazgo ejercidos en contextos laborales. De la misma manera, para (2013) y Torres et al. (2020), identificar el fenómeno del acoso laboral a tiempo en la organización constituye uno de los mejores avances en prevención, en tanto se reconoce que existe una problemática que requiere un abordaje inmediato y oportuno. En la tabla 2.4 se presentan los principales modelos de acoso laboral y, en la tabla 2.5, los modelos recientes del acoso laboral.

Tabla 2.4 Principales modelos de acoso laboral (mobbing)

Leyman (1990)	Ege (2000)	Einarsen (2000)
Desarrollo de acoso laboral en fases: 1.Incidente crítico o conflicto. 2.Daño sistemático: 2.1Restricción de la comunicación 2.2Desempeño.	Aumenta fases al modelo de Leymann 0.Condición cero. 1.Conflicto objetivo	Desarrollo del acoso laboral a partir de tres condiciones 1.Personalidad de la víctima: perfil 2.Clima organizacional: factores de riesgo psicosociales.
3.Intervención de talento humano 3.1Valoración psicológica. 3.2 Valoración legal.	2.Aparición del mobbing	3.Características de la comunicación: interlocución e interacción humana.
4.Marginación, expulsión o abandono de trabajo por la víctima.	3.Primeros síntomas psicosomáticos	
	4.Errores y abuso en la gestión del talento humano	
	5.Decaimiento de la condición psicofísica.	
	6.Exclusión del trabajo	
	7. Doble mobbing	

Fuente: Elaboración propia a partir del estudio de Ege (2000).

Tabla 2.5 Algunos modelos recientes del acoso laboral (mobbing)

Martínez et al. (2012)	Leiter (2014)	Díaz García (2018)
Importancia de los actores:	Tres factores:	1.Contexto laboral público
1.Perfil víctima	1.Factores de la organización: factores de riesgo psicosocial	2.Relaciones asimétricas de poder
2.Perfil acosador	2.Factores del conflicto: personalidad, víctima y acosador (Inteligencia emocional)	3.Estilos de liderazgo
	3.Factores situacionales: Identidad cultural	

Fuente: Elaboración propia a partir del estudio de Díaz (2018).

2.6 Tipos de acoso laboral

De acuerdo con Rubio et al., (2019), Existen variedades de acoso según la jerarquía del acosador en relación con su víctima, las cuales se enlistan a continuación:

Acoso laboral horizontal: Es un tipo de acoso que se da entre trabajadores de un mismo rango jerárquico, en el que las conductas de hostilidad más comunes son discriminarlo, humillarlo, obligarlo a cumplir funciones que no le corresponden, atacar al más débil, entre otros.

- **Acoso laboral descendente:** Es cuando el trabajador que realiza la conducta de hostilidad tiene un rango superior al de la víctima, hace uso de su poder para controlar a la víctima.

- **Acoso laboral ascendente:** Refiere al tipo de acoso en el que los trabajadores de un rango menor accionan de forma violenta y sistemática a un trabajador de nivel superior.

- **Cybermobbing:** Este ha surgido recientemente, pues va de la mano de las nuevas tecnologías. Es un acoso indirecto y no presencial, por lo que puede producirse en cualquier momento y lugar. Existen varias modalidades entre las que destacan:

- **Trolling:** Los agresores insultan, provocan y amenazan a sus víctimas en páginas web, redes sociales y periódicos electrónicos, entre otros.

- Cyber self-harm: es una variante del trolling, también conocido como “self-trolling” (autoacoso). La persona se hace pasar por un familiar o un amigo y pone en las redes sociales comentarios negativos sobre ella misma (De Vicente, 2020).

2.7 Enfermedades por mobbing

La mayoría de los estudios concluyen que el mobbing afecta la salud mental y física de los trabajadores. La severidad de las consecuencias dependerá del grado de mobbing, de las características de la personalidad del individuo y de su capacidad de afrontamiento. El origen de los efectos en la salud del trabajador que se ve sometido al mobbing, es el estrés (Miguel & Cano, 2005).

En este orden de ideas, el acoso laboral puede llegar a generar baja autoestima, alteración del patrón de sueño, alteraciones en la memoria, ansiedad y/o depresión (Einarsen & Hauge, 2006). De igual forma, puede provocar altos niveles de ansiedad, depresión y agresividad como síntomas que evidencian la afectación desde el punto de vista mental (Björkqvist et al., 1994), (Velázquez & Díaz, 2020).

Asimismo, es sabido que el estrés tiene efectos fisiológicos en el individuo, principalmente porque afecta los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico. Por ejemplo, a nivel renal y cardiovascular provocan vasoconstricción y aumento del ritmo cardíaco; esto se ve mediado por el aumento de noradrenalina y adrenalina. A nivel físico se puede encontrar alteraciones en diferentes sistemas del organismo: alteraciones digestivas (dispepsia, colon irritable, úlceras gástricas), (Harasemiuc et al., 2013).

El acoso laboral persistente puede provocar que los síntomas se cronifiquen, la mayoría de las veces sin que este problema sea perceptible para el entorno laboral y familiar del individuo, ya que a menudo no hay un deterioro físico evidente. La afectación mental y física llevará inevitablemente a que el trabajador disminuya su productividad en el trabajo y/o se aleje del ambiente laboral temporal o permanentemente; lo cual no solo afecta al empleado sino también a la organización en que trabaja. El acoso laboral es un problema de salud pública a nivel nacional y mundial. Cualquier trabajador puede estar expuesto de forma asimétrica a múltiples agresiones, sean físicas o verbales, por parte de uno o varios compañeros de trabajo o también por su jefe, desarrollando como consecuencia de la intimidación: soledad, aislamiento, estigmatización por parte de su entorno laboral, desencadenando en el trabajador afectado de forma extrema el abandono a su trabajo (Da Silva, 2021).

2.8 Estadísticas de mobbing en Europa y México

El Financial Times reportó “una clara tendencia al alza en amenazas, acoso e intimidación contra los trabajadores, expresiones que afectan a más del 10% de la fuerza laboral de Europa; esta situación podría generar costos de entre 0.5% y 3.5% del Producto Interno Bruto (PIB) de los países, en la forma de ausentismo, incapacidad por enfermedad y menor productividad (Manrique, 2020a).

En México, una encuesta del Centro de Carrera Profesional en línea de OCCM mundial, orientada a conocer la problemática del mobbing, revela que siete de cada diez mexicanos han sufrido acoso laboral. El sondeo informa que 8 de cada 10 entrevistados, confirmó haber sido testigo de mobbing en contra de algún compañero de trabajo y del total, 11% reconoció haberlo ejercido de alguna forma; mientras que solo el 2.0% aceptó hacerlo regularmente. Otro factor es el tipo de acoso que los participantes han sufrido o del que han sido testigos, ya que el 60% dice que este busca provocar un despido injustificado. El 46% se refiere al acoso por conflictos personales, el 33% por placer y el 21% por motivos económicos. Entre quienes ejercen el bullying laboral con mayor frecuencia, 74% son superiores, 17% compañeros, 7,0% compañeros de su área laboral y 2,0% subordinados. A este respecto, siete de cada diez consideraron el mobbing como un problema grave en México (López, 2024).

En una investigación realizada por Uribe et al., (2016) Para la Universidad Autónoma de México con una muestra de 1,000 trabajadores mexicanos durante los años 2008 y 2009; se midieron 16 comportamientos de acoso, 13 preguntas demográficas y 13 indicadores psicosomáticos. El objetivo de la investigación consistió en conocer algunas relaciones del acoso, variables demográficas clasificatorias y psicosomáticas de la muestra utilizada, con fines de validez externa entre el acoso y síntomas psicosomáticos. Las relaciones significativas entre variables fueron un interesante reflejo de la manera en que se practica la violencia laboral en México, se observa a manera de conclusión el significado, la importancia y repercusión psicosomática de la violencia laboral en nuestro país. Al mismo tiempo se obtuvo la primera versión con confiabilidad y validez de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) (Uribe et al., 2016).

2.9 Revisión de los instrumentos existentes.

Los resultados de investigaciones en diversos países llaman la atención por la alta prevalencia reportada, Leymann, (1996) Señala que, en Suecia uno de cada cuatro trabajadores había sido víctima, al menos una vez en la vida, de acoso laboral. Piñuel & Oñate, (2002), Reportaron que en Estados Unidos la frecuencia es de 25%. Por su parte, la encuesta de la Universidad de Alcalá “Violencia en el entorno laboral” realizada en 2001, encontró que el 55% de la población activa encuestada declaró padecer algún tipo de problema psicológico atribuible al acoso laboral; en el resto de Europa las cifras son similares (Ausfelder, 2002). Mientras que para el caso de México y América Latina se carece de datos, encontrándose solo un estudio (Pando et al., 2012) con la aplicación de LITP-60 y el sistema de evaluación de (González & Rodríguez, 2003), en el cual se señala que, bajo estos criterios, 79.7% de los trabajadores estudiados califica como víctima de acoso psicológico en el trabajo (Mayorga et al., 2020).

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

Los instrumentos revisados permiten confirmar las dos primeras condiciones del acoso laboral, sin embargo, los instrumentos no determinan si los comportamientos de violencia psicológica que se producen tienen como finalidad el daño deliberado a la víctima, de formas organizacionales o de incapacidad en las habilidades directivas o incluso si son prácticas culturales comunes; lo que impide distinguir el acoso laboral como una forma específica de violencia psicológica en el trabajo del concepto más genérico.

En el caso de México en 2006, surge el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), de Pando; el primer instrumento desarrollado y validado en México y en América Latina para determinar la presencia y la intensidad de la violencia, así como el acoso psicológico laboral. García et al., (2018) Describen conductas muy similares a las propuestas por Leymann, sintetizándolas en 22 preguntas, además de medir la frecuencia e identificar quiénes son los autores del acoso. El IVAPT-PANDO también mide la intencionalidad. (Bouza et al., 2020) Explican que, para que dichas conductas sean consideradas acoso, estas deben ser llevadas a cabo con la intención de aniquilar o destruir psicológicamente al trabajador.

Esta versión del instrumento IVAPT- PANDO (Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo), fue revisada por un grupo de expertos de España, Chile, Honduras, México, Perú y Venezuela. El instrumento es capaz de evaluar el acoso laboral, diferenciándolo de la violencia psicológica en general en el ámbito laboral.

El IVAPT-PANDO (Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo), fue creado por Manuel Pando Moreno y es un instrumento que mide la frecuencia e intensidad de la violencia psicológica y la presencia de acoso psicológico (*mobbing*). Este instrumento consta de 22 ítems de doble respuesta en escala Likert que indican si la persona sufre violencia en el trabajo y si dicha violencia puede calificarse como acoso psicológico (*mobbing*). Fue validado con un alfa de Cronbach de 0,911 y un 36,5% de varianza explicada por el primer factor.

Dentro de esta primera referencia se encuentra la realizada por una serie de investigadores, quienes, junto con Pando, la llevaron a cabo mediante el artículo titulado "Validez y Confiabilidad del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) en la población mexicana". Dicha muestra estuvo conformada por 307 trabajadores de catorce estados de la República Mexicana y veinticuatro giros empresariales. Tal y como lo señala dicho estudio, los resultados muestran consistencia interna de cuatro factores con validez relevante y alta confiabilidad (García et al., 2018).

Como señala Pando, "estudios previos realizados (Pando et al., 2012) Con instrumentos como el LIPT-60 se muestra una prevalencia excesiva (79,7%) que no permite calificar realmente como acoso laboral, lo que ha obligado a reconsiderar la utilidad de tal instrumento". De igual forma, indica que "consideraba necesario revisar los constructos de instrumentos ya existentes, como el mencionado LIPT-60 y el inventario CISNEROS, pues se halló que no satisfacen los criterios para determinar confiablemente el acoso laboral".

Para determinar el acoso laboral se requiere de tres elementos mínimos: la presencia de comportamientos violentos de una o varias personas sobre otra(s); que estos comportamientos se presenten de manera continua durante cierto tiempo, y que exista la intencionalidad de destrucción psicológica y obtener de esta forma la salida de la organización, o dañar deliberadamente a la persona (García et al., 2018).

2.10 Identificación de actividades de acoso psicológico

La identificación de variables de actividad hostil permitió comprender la estructura del proceso de acoso psicológico. Entonces se hizo evidente que estas actividades, aunque en algunos casos no siempre tienen un carácter puramente negativo. Consistieron en gran medida en comportamientos interactivos bastante normales. Sin embargo, utilizados con mucha frecuencia y durante un largo periodo para hostigar, su contenido y significado cambiaron, convirtiéndose, por consiguiente, en peligrosas armas comunicativas. Su uso sistemático en este tipo de interacción favorece el desarrollo del estereotipo a lo largo del proceso de acoso psicológico.

Debido a esta conceptualización, se pudo desarrollar y subdividir una tipología de actividades en cinco categorías, según los efectos que estas tienen sobre la víctima. Los siguientes resultados provienen de entrevistas informales y análisis heurísticos:

1. Efectos sobre las posibilidades de las víctimas para comunicarse adecuadamente: la administración no le da ninguna posibilidad de comunicarse; usted es silenciado; ataques verbales relacionados con las tareas; amenazas verbales; actividades verbales para rechazarlo, etc.

2. Efectos sobre las posibilidades de las víctimas para mantener contactos sociales: los colegas ya no hablan con usted e incluso la administración le prohíbe hacerlo; usted está aislado en una habitación muy lejos de los demás; se le “hace el vacío”; etc.

3. Efectos sobre las posibilidades de las víctimas para mantener su reputación personal: chismes acerca de usted; otros lo ridiculizan; otros se burlan de su discapacidad, su herencia étnica, o la manera en que se mueve o habla, etc.

4. Efectos sobre la situación laboral de las víctimas: no reciben ninguna tarea en absoluto; le asignan tareas sin sentido, etc.

5. Efectos sobre la salud física de las víctimas: se le asignan tareas peligrosas; otros lo amenazan físicamente o usted es atacado físicamente; usted es hostigado sexualmente de forma activa.

En total, durante un proceso de acoso psicológico se identificaron (véanse las listas de reactivos en Leymann, 1992a). La lista de reactivos analizados estadísticamente de factores (Niedl, 1995) que conducen a categorías similares. Sin embargo, se debe enfatizar que estas actividades describen principalmente, interacciones hostiles como fueron perpetradas en países del norte de Europa (Leymann, 1990). Estudios realizados en Austria (Niedl, 1995) respaldan una

hipótesis previa de que comportamientos adicionales pueden usarse en otras culturas, mientras que algunos de la cultura del norte de Europa pueden no usarse en absoluto. Zapf & Leymann, (1996) publicaron una serie de otros comportamientos encontrados en la parte sur de Alemania usando entrevistas cualitativas.

Finalmente, un cuestionario fue desarrollado y sometido a prueba (Cuestionario LIPT: Leymann Inventory of Psychological Terror; Leymann, (1996). Este ha sido empleado en todos los estudios mencionados previamente, con la excepción de los estudios noruegos, que utilizan un método de investigación diferente

González & Backhoff, (2010) en su cuestionario de estrategia de acoso en el trabajo LIPT-60 modificado, divide en 6 dimensiones la prueba para su interpretación, y lo define de la siguiente manera tabla 2.6:

- Desprestigio laboral (DL): Se refiere a las acciones hostiles que tienen por finalidad avergonzar, humillar y difamar al trabajador mediante falsos comentarios, rumores, chismes o comparaciones despectivas con los compañeros de trabajo, minimizando sus logros y esfuerzo.
- Entorpecimiento del progreso (EP): Refiere aquella estrategia de acoso que frena las actividades laborales, por medio de ocupaciones o funciones que no corresponde a su especialidad o que está por debajo de sus capacidades aislándolo del ambiente laboral, entre otros.
- Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC): Lo constituyen los ítems referidos a un impedimento de la comunicación, tales como ignorar las opiniones, no permitirle expresarse, asignarle un lugar de trabajo que lo mantenga aislado del resto, así como otras acciones que pueden darse dentro y fuera de la organización.
- Intimidación encubierta (IE): Se compone de los ítems referidos a amenazas y daños que no se pueden percibir a simple vista y que, por lo general, no dejan rastro o se realizan de manera limpia, por lo que resulta difícil delimitar responsables específicos.
- Intimidación manifiesta (IM): Se refiere a las amenazas o restricciones que se manifiestan ante los demás, de forma directa y no disimulada. Estas se dan mediante gritos, insultos o ridiculizándolo.
- Desprestigio personal (DP): Corresponde a las acciones de crítica, burla, desvalorización y humillación, relacionado a la vida personal del trabajador, sus hábitos, su familia, la forma de pensar, entre otros, que a largo plazo genera un daño en la reputación del trabajador.

Tabla 2.6 Dimensiones del acoso laboral

Subescala	Ítems
Desprestigio laboral (DL)	5,10,17,18,28,49,50,54,55,56,57,58,59,60
Entorpecimiento del progreso (EP)	14,27,32,33,34,35,37
Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)	3,11,12,13, 15,16,51,52,53
Intimidación encubierta (IE)	7,9,43,44,46,47,48
Intimidación manifiesta (IM)	1,2,4,8,19,29
Desprestigio personal	6,20,21,24,25,30,31

Fuente: Interpretación del cuestionario de estrategia de acoso en el trabajo LIPT-60 modificado, de González & Backhoff (2010).

2.11 Estrés

El término estrés proviene del campo de la física y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto para deformarlo o romperlo. Fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en 1956 por Selye, que lo definió como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante; no hacía referencia al estímulo, sino a la respuesta a este (Inieta, 2016).

La Organización Internacional del Trabajo, define el estrés laboral de la siguiente manera: “se refiere a las reacciones de los trabajadores que, producto de las exigencias y presiones del trabajo, las cuales no coinciden con sus niveles de conocimiento y competencias, y que se pone a prueba su capacidad de afrontamiento a eventos laborales”. (Blanco & Thoen, 2017). Mientras que para la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo “son respuestas emocionales y físicas dañinas que surgen cuando los requisitos laborales no se corresponden con las habilidades, competencias y/o necesidades de los empleados” (Takamura, 2020).

El estrés laboral puede ocurrir en todos los lugares de trabajo e impactar a todos los colaboradores, independientemente de las dimensiones de la organización, su área de actividades, tipo de contratos o relaciones laborales, en la que afecta no solo a la salud y el bienestar de los colaboradores, sino además a las economías de las naciones (Pérez, 2013). Los trabajadores percibirán diferentes situaciones como estresantes, dependiendo de factores como la edad, nivel sociocultural, entre otros (Velázquez & Román, 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud (Rubio et al., 2019), “son las respuestas fisiológicas que se producen con base en la exigencia y presiones laborales, las cuales discrepan del conocimiento y las competencias de los sujetos, y ello genera riesgos sobre sus capacidades

para manejar dichas situaciones”. En tanto que para Manzamo, (2019), alude a: “los desequilibrios percibidos según las demandas de trabajo y las capacidades para controlar que posee los trabajadores y el contexto real en que realizan sus actividades de trabajo, lo que genera una respuesta personal en consonancia con lo que percibe del estrés laboral”. En definitiva, los conceptos definitorios del estrés laboral se definen con base en el grado de adaptación de las personas, el contexto de exigencias externas, las capacidades personales para afrontarlo de manera saludable y las condiciones físicas y emocionales, entre otras. (Osorio & Cárdenas, 2017). Asimismo, cabe señalar que el estrés laboral puede provocar ansiedad e irritabilidad.

2.12 Estadísticas del estrés laboral

En Latinoamérica, la empresa Groupon aplicó encuestas a 4.800 trabajadores en Colombia, México, Chile, Argentina y Brasil, y los resultados fueron los siguientes: los trabajadores con mayor nivel de estrés corresponden a Argentina (80%); Chile (77%); y Colombia (70%). En México se reportó un 66% sin embargo, los trabajadores afirmaron que no existe un tiempo adecuado para darse un descanso (Zuñiga, 2019).

Por su parte, el 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos (Miranda et al., 2016). El estrés fue del 56,7% en las áreas de producción, mientras que en las administrativas fue del 36,4%. Actualmente han sido más frecuentes las patologías por elementos psicosociales que transforman la salud y ocasionan la ausencia de trabajadores en su centro laboral como fatiga, estrés crónico, acoso laboral de acuerdo con el estudio de Vázquez et al., (2005) En la industria termoeléctrica.

También se encontró que el estrés es el segundo factor más común de los trastornos de salud asociados al trabajo, que afectaron al 22% de los trabajadores de la Unión Europea en el año 2005. (Takamura, 2020), (Espinoza et al., 2020),

2.13 Enfermedades por estrés

En un estudio pionero, Cohen et al., (2016) entrevistaron a 276 adultos saludables acerca de los sucesos estresantes de sus vidas y luego los expusieron a un virus del resfriado común. Aquellos que se encontraban bajo estrés crónico, eran resistentes al cortisol y tenían una probabilidad más alta de enfermarse. La capacidad del sistema inmunológico de regular la inflamación predice quién contraerá un resfriado, más importante, facilita una explicación sobre cómo el estrés puede provocar las enfermedades. Cuando se está bajo estrés constante, las células del sistema inmunológico no pueden reaccionar adecuadamente y, como consecuencia, se producen niveles de inflamación que repercuten en enfermedades. Investigaciones de diversos

psicólogos han demostrado que las variables psicosociales modifican de manera significativa la función inmunológica. Uno de los estudios más relevantes en relación con los factores psicosociales y su influencia en el desarrollo de ciertas enfermedades, es el que llevaron a cabo Cohen et al., (2016).

Asimismo, cabe señalar que el estrés laboral puede provocar ansiedad, irritabilidad y tristeza. Además de esas reacciones emocionales, podemos detallar otros síntomas: falta de rendimiento, agotamiento físico y mental, entre otros. Cuando esta condición patológica se prolonga e intensifica, puede provocar trastornos mentales y otros problemas de salud. (Delgado et al., 2020). El estrés generalmente se da de manera directa o indirecta en el contexto laboral, el cual es asumido como un factor de riesgo profesional cuyos orígenes son psicosociales y que los trabajadores afrontan actualmente; producto de las altas demandas organizacionales, la sobrecarga de trabajo, los ritmos laborales, etc. Por ello se debe tener en cuenta que el estrés, parte de un contexto del entorno individual o laboral que afecta a las personas, donde se manifiestan peticiones que no poder ejercer un control o brindar atención adecuada, representando el descontrol como una amenaza que aflige la salud, produciendo niveles de depresión o niveles de ansiedad, (Quiroz et al., 2019). El estrés laboral es un problema grave que debe abordarse, ya que ocasiona serias dificultades a quienes lo padecen. Los elementos estresores son fenómenos asociados a varios causales, y aunque no solo puede atribuirse a eventos de trabajo concretos, este es uno de los ámbitos de actividades más relevantes para las personas y uno de los contextos más importantes a estudiar al momento de analizar los aspectos estresores y su asociación con el bienestar de los trabajadores (Cacpata et al., 2020).

2.14 El estrés afecta el desempeño

El desempeño se mide por el rendimiento y la manera de actuar del colaborador que se le exige en su área de trabajo. El trabajador debe utilizar todas las habilidades aprendidas a lo largo de su carrera profesional. El trabajador puede adoptar un comportamiento orientado al cumplimiento de las responsabilidades asignadas y de los procesos definidos por la empresa. El desempeño laboral se define como la actuación y el rendimiento del trabajador al cumplir sus responsabilidades, deberes y funciones que forman parte del área de trabajo (Uribe, 2016).

Arismendy & Santis, (2011) identifican que la valoración del desempeño laboral se mide a través de la aptitud y eficacia del trabajador en un tiempo determinado. Las empresas basan el resultado de la jornada en, la presencia del colaborador y su nivel de productividad. El valor del desempeño de los colaboradores de una empresa que sobrevive en el mercado se debe al esfuerzo

humano. Por lo tanto, si su capital humano no se encuentra en condiciones físicas ni mentales, no rinde en su labor y, en consecuencia, no se lograrían las metas propuestas.

Ahora bien, el trabajo y los factores del ambiente en el que nos desenvolvemos ocasionan ansiedad y estrés; las empresas deben invertir para prevenirlo con el fin de evitar una baja en la productividad. La excesiva competitividad en todas las esferas de nuestras vidas, el enorme desarrollo demográfico en las ciudades y su consiguiente sobrepoblación y repercusión sobre la infraestructura de estas (como es el caso de la Ciudad de México, la más poblada del mundo), son algunas características de la sociedad en que vivimos, y que dan lugar a severos trastornos como la depresión, el estrés y los trastornos de ansiedad. La tensión muscular, la fatiga crónica, el síndrome burnout y el mobbing son algunas de las consecuencias del estrés en el trabajo, y todas ellas constituyen una pandemia organizacional que no respeta ni fronteras ni marcas y que se extiende cada vez más, potenciada por las nuevas tecnologías (Hernández et al., 2020).

Por citar algunos datos:

- El 48% de los trabajadores europeos considera que el estrés afecta su salud.
- En Estados Unidos, el estrés y enfermedades mentales suponen un costo anual de 230 millones de dólares.
- Las personas de edades comprendidas entre los 25 y 44 años son las que más la sufren.
- 60% de las personas diagnosticadas con ansiedad presentan otro trastorno.

A nivel individual, puede afectar al bienestar físico y psicológico; a nivel colectivo, puede deteriorar la salud de la organización, el clima organizacional y la productividad. Finalmente, la mejor solución es la prevención activa que las compañías pueden llevar a cabo, destinando parte de su presupuesto de capacitación para formar y entrenar a sus empleados en cómo afrontar los procesos de estrés; esto, contando con las técnicas y herramientas necesarias para superarlo y así minimizar el desgaste que este produce. Los factores de estrés relacionados con el trabajo inciden en el aumento del ausentismo, rotación de personal, reducción de la productividad y rendimiento (Hassard et al., 2014). No obstante, los métodos de estimación de costos a escala organizativa son escasos y las cifras exactas de la carga financiera son la excepción.

En las empresas e instituciones en las que el estrés es elevado, se manifiestan algunos o todos los siguientes factores: alta rotación, desmotivación, ausentismo; y descenso en la producción.

2.15 El costo del estrés laboral en la empresa

Desafortunadamente, un gran número de empresarios aún ignoran lo grave que es el problema del estrés en las organizaciones. A pesar de las evidencias científicas (Hassard et al., 2014), que comprueban el impacto del estrés, para la mayoría parece algo que no requiere atención. Sin embargo, al analizar diversos estudios, en diferentes partes del mundo, se ha encontrado lo siguiente:

a) Costos en la productividad. Una persona bajo estrés no puede desempeñarse de la mejor manera posible. El estrés crónico inhibe la capacidad de pensar con claridad, y de emitir juicios adecuados, además de bloquear la creatividad. El estrés hace que los colaboradores se sientan con menos energía, más agitados y que el sueño se vea afectado. Esto genera síntomas psicológicos y físicos, lo que, a su vez, puede derivar en ausentismo. Un error común es creer que, al trabajar más horas, se es más productivo; sin embargo, en la actualidad se ha comprobado que, a medida que aumentan las horas en las jornadas laborales, la productividad tiende a disminuir, al igual que las capacidades cognitivas de las personas. Por otro lado, cuando un colaborador tiene múltiples tareas por realizar, se vuelve más lento, comete más errores y, por ende, debe volver a trabajar. El trabajador puede sentirse “más ocupado y productivo”, pero en realidad, hace menos y lo hace peor.

b) Costos en el ámbito financiero. Tan solo en Estados Unidos, las empresas gastan \$30 billones de dólares anualmente por temas de salud y días que la gente no se presenta a trabajar por estrés. En el caso de México, el estrés ocasiona pérdidas anuales de 16 mil millones de pesos en el sector productivo. Además, es aún más preocupante saber que los mexicanos son los más estresados del mundo por su trabajo (Del Pino Peña, 2010).

2.16 Evaluación en el contexto ocupacional de los factores psicosociales

En el contexto ocupacional se usan actualmente dos modelos para evaluar los factores psicosociales en el trabajo, los cuales parecen ser algunas de las más importantes causas de estrés laboral: el modelo Demanda-Control-Apoyo DCA) (Karasek & Teorell, 1990) y el modelo Desbalance Esfuerzo – Recompensa (DER), (Osorio & Cárdenas Niño, 2017).

El modelo demanda-control-apoyo, se interesa principalmente por el contenido de trabajo (Karasek & Teorell, 1990). Los componentes más importantes de este modelo son las demandas psicológicas de la labor y la libertad de decisión. El modelo demanda-control, propone que el factor de riesgo psicosocial primordial relacionado con el trabajo es la falta de control sobre cómo

alguien satisface sus demandas y cómo usa sus habilidades. Los trabajos que más probablemente causan malestar serían aquellos en los que la gente que trabaja se enfrenta a altas demandas y bajo control (es decir, alta tensión laboral - “job strain”). El cuestionario del contenido del trabajo (Job Content Questionnaire - JCQ), es un instrumento diseñado para medir algunos aspectos psicológicos y sociales de las tareas del trabajo, los cuales, de acuerdo con las principales conceptualizaciones teóricas del modelo demanda-control (Tovalín et al., 2008) y el modelo demanda-control-apoyo (Karasek & Teorell, 1990), generan tensión laboral.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

La primera etapa de la investigación consiste en adaptar el cuestionario a las condiciones y características culturales de la población objeto de estudio.

En la segunda fase se diseñará un cuestionario considerando lo siguiente: con el objetivo de analizar las relaciones entre las variables del contenido del trabajo, contexto de trabajo, condiciones de trabajo, el mobbing, el burnout y desempeño.

La tercera fase consiste en diseñar y validar un modelo estructural de burnout y mobbing en relación con el desempeño de los empleados administrativos de la industria maquiladora y de las oficinas gubernamentales.

3.1 Etapas de la investigación y sus elementos

3.1.1 Fase 1. Diseño de la encuesta y su validación

Objetivo general

Diseñar, validar y aplicar una encuesta para la medición del síndrome de burnout, mobbing y desempeño en los empleados administrativos

Objetivos específicos

- Diseño de instrumento para evaluación del desempeño
- Anexo de apartado de información general y consentimiento:
 - Hoja de información para recabar información general con datos demográficos, información tal como: edad, género, escolaridad, departamento en donde ejerce su trabajo y antigüedad en la empresa, en esta parte se solicita el consentimiento de los empleados a participar en la investigación y se menciona el aviso de privacidad.

3.1.2 Fase 2. Aplicación de la encuesta y su análisis

3.1.2.1 Prueba piloto

Objetivo general.

Analizar las relaciones entre las variables del contenido el mobbing, burnout y desempeño laboral

Objetivos específicos

Aplicar y validar el instrumento para la medición del síndrome de burnout y mobbing en los empleados administrativos de la industria maquiladora

• Diseño del estudio

En esta investigación se llevará a cabo un estudio transversal relacional, prospectivo y explicativo.

• Muestra

La muestra de este estudio está compuesta por personal administrativo de la industria maquiladora en Cd. Juárez, se consideró el total del personal administrativo que laboraba en la empresa. El total para esta fase del proyecto es de 44 personas. Mediante muestreo no probabilístico, el criterio de inclusión es el personal administrativo de la empresa, y el de exclusión, el personal operativo y el personal administrativo que no quiera participar en esta investigación.

• Trabajo de campo

Los cuestionarios se aplicarán en la industria maquiladora de Ciudad Juárez, debidamente aprobados por el área de recursos humanos de la empresa en tiempo y forma.

- **Análisis de datos**

A) Validación estadística de la información

Se creará una base de datos en Microsoft Excel con los resultados de las cuarenta y cuatro encuestas aplicadas. El análisis descriptivo de la muestra del personal administrativo de la industria maquiladora se realizará con SPSS® v21. En esta fase se describen, mediante estadística descriptiva, los porcentajes de la información sociodemográfica (sexo, escolaridad, estado civil, antigüedad laboral, puesto actual y departamento) de la muestra.

B) Validación de datos

Para el análisis de confiabilidad y la validación de datos se utilizará el índice alfa de Cronbach. Se capturó toda la información obtenida en el programa SPSS® v21.

3.1.2.2 Aplicación de la encuesta en trabajadores administrativos

Objetivo general.

Analizar las relaciones entre las variables del contenido: el mobbing, el burnout y el desempeño laboral.

Objetivos específicos

Aplicar y validar el instrumento para la medición del síndrome de burnout y mobbing en los empleados administrativos de oficinas de gobierno

- **Diseño del estudio**

En esta investigación se llevará a cabo un estudio transversal relacional, prospectivo y explicativo.

- **Muestra**

La muestra de este estudio está compuesta por el personal administrativo de oficinas de gobierno; se consideró el total de dicho personal que labora en ellas. Mediante muestreo no probabilístico, el criterio de inclusión es el personal administrativo de la empresa y el de exclusión, el personal administrativo que no quiera participar en esta investigación.

- **Trabajo de campo**

Los cuestionarios se aplicarán en las oficinas de gobierno, debidamente revisados en tiempo y forma con recursos humanos de la empresa, además, con el director.

- **Análisis de datos**

A) Validación estadística de la información

Se creará una base de datos en Microsoft Excel. El análisis descriptivo de la muestra del personal administrativo se realizará con SPSS® v21. En esta fase se describen, mediante estadística descriptiva, los porcentajes de la información sociodemográfica (sexo, escolaridad, estado civil, antigüedad laboral, puesto actual y departamento) de la muestra.

B) Validación de datos

Para el análisis de confiabilidad y validación de datos, se utilizó el índice alfa de Cronbach. Se capturará toda la información obtenida en el programa SPSS® v21.

3.1.3 Fase 3. Modelo estructural burnout y mobbing contra desempeño

Objetivo general

Diseñar, validar un modelo estructural de burnout, mobbing contra desempeño en los empleados administrativos de la industria maquiladora

Objetivos específicos

Diseñar, validar un modelo estructural de burnout, mobbing contra desempeño en los empleados administrativos

- **Generación de modelos de ecuaciones estructurales**

En esta fase se generará y validará el modelo de ecuaciones estructurales, se declararán las variables a utilizar.

- **Efectos Directos**

Los efectos directos son los que dan por segmento de una variable(latente) a otra y en la cual se validarán las hipótesis planteadas.

- **Índices de ajuste del modelo.**

Para los índices de ajuste se tomarán en cuenta los propuestos por (Fleming & Merino, 2005), coeficiente promedio de trayectoria (APC), R-cuadrada promedio (ARS), R-cuadrada ajustado promedio (AARS), bloques promedio (AVIF), colinealidad completa promedio (AFVIF), Tenenhaus bondad de ajuste (GoF), paradoja de Simpson (SPR), contribución de la relación R cuadrada (RSCR), relación de supresión estadística (SSR).

- **Coeficiente de variables latentes**

Estos coeficientes se utilizarán para validar los cuestionarios: se utilizarán los valores de R cuadrada, Q cuadrada, R cuadrada ajustada, coeficiente de fiabilidad compuesto, alfa de Cronbach, VIF y AFVIF para las variables latentes.

- **Sumatoria de efectos directos, indirectos y totales**

Para los efectos directos, se analizarán los valores de R cuadrado en cada dimensión para determinar el porcentaje que la variable latente explica de la otra. Este procedimiento se llevará a cabo con ayuda del software WarpPLS 5.0 o AMOS versión 23.0. De igual manera, para los efectos indirectos y efectos totales, se llevará a cabo con el mismo software.

CAPÍTULO 4

INTEGRACIÓN Y VALIDACIÓN DE UNA ENCUESTA PARA EVALUAR MOBBING, BURNOUT Y DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS: CONFIABILIDAD Y ESTUDIO

Resumen

La investigación relacionada con el mobbing, burnout y el desempeño laboral ha aumentado considerablemente los últimos años, sin embargo, el análisis de los tres conceptos de manera integral ha sido escasa. La presente investigación tiene por objetivo integrar un instrumento para valorar los niveles y determinar las correlaciones entre las variables de mobbing, burnout y desempeño del personal administrativo. La metodología desarrollada consiste en un estudio transversal, descriptivo y correlacional, mediante la integración de una encuesta que incluyó los siguientes cuestionarios: Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT), Maslach Burnout Inventory, y, para la evaluación del desempeño, se diseñó un cuestionario. Los resultados del análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach fueron favorables

Palabras clave: estrés, burnout, mobbing, enfermedades.

4.1 Introducción

La situación económica y competencia en México han cambiado la estructura organizacional de las empresas, aumentando el nivel de fatiga y estrés debido al incremento en la carga mental de trabajo. Las principales consecuencias han sido enfermedades y accidentes de origen laboral como desórdenes musculoesqueléticos, modificaciones en las funciones metabólicas, problemas cardiovasculares, así como problemas físicos y mentales (Uribe, 2020b). De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el trabajo es un factor que favorece la salud mental de una persona; sin embargo, un entorno laboral negativo puede provocar problemas psicológicos. El ambiente de trabajo, la organización y la manera de hacer el trabajo, al ser inadecuados tendrán resultados negativos para la salud de los empleados y se pueden presentar en forma de estrés laboral, burnout y mobbing (Mansilla, 2010). De acuerdo con Uribe, (2020a), en Europa el 9% de los trabajadores han manifestado sentirse afectados de mobbing, un 20% de europeos sufre de síndrome del quemado (burnout) y un 22% padece algún tipo de agotamiento laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) informó que los problemas psicológicos causados por el trabajo se han incrementado, debido al creciente desarrollo tecnológico y a la demanda de nuevas competencias (Bazán et al., 2023). Las condiciones laborales actuales exigen altos niveles de atención, elevada responsabilidad, carga mental, sobrecarga de trabajo y largos horarios. Todas estas condiciones laborales contribuyen al deterioro del clima laboral, y afectan el bienestar físico y psicológico del trabajador. Los nuevos requerimientos del trabajo y el desgaste entre las exigencias del puesto de trabajo en las empresas y las capacidades de productividad de cada empleado originan la aparición de nuevos riesgos psicosociales los cuales habitualmente en las organizaciones no son medidos (Rosales, & Cobos, 2011). El burnout es un fenómeno psicosocial que afecta a los trabajadores que tienen contacto directo con clientes, tanto internos como externos, de la organización. El síndrome de burnout puede reconocerse como una respuesta al estrés crónico que afecta a las personas cuyo trabajo es ayudar y apoyar a otros. Lo cual genera en el profesional síntomas de agotamiento físico, mental y emocional, hasta relaciones conflictivas interpersonales (Miranda et al., 2016). Este fenómeno de desgaste emocional y mental trasciende al plano físico, causando en el personal que labora mala actitud y, en consecuencia, conductas desfavorables en su desempeño y que impacta en el sistema organizacional (Torres et al., 2020).

El mobbing, definido por (Leymann, 1996b) Es un fenómeno que se da en el lugar de trabajo y en el que un individuo o varios ejercen violencia psicológica de manera sistemática y repetida sobre otro individuo o individuos durante un periodo de tiempo determinado, consiste en desarrollar actitudes hostiles de manera frecuente en el lugar de trabajo dirigidas siempre a la misma persona.

Los efectos más relevantes del mobbing son desesperación, ira, ansiedad, depresión, melancolía, apatía, agresividad, fobia social, falta de concentración, estrés, trastorno del sueño, estrés postraumático, trastornos psicosomáticos, problemas psicológicos, entre otros, que podrían conducir al suicidio. Con relación a los efectos en la organización, este fenómeno aumenta el ausentismo y la rotación, disminuye la productividad, el compromiso, la satisfacción, y aumenta la intención de abandonar el puesto de trabajo (Carvajal & Dávila, 2013).

En el contexto del personal que labora en ambientes administrativos, estos trabajadores están expuestos a diversas variables de riesgo organizacional tales como: condiciones, contexto y contenido de trabajo; (Uribe et al., 2016). Así como a variables de riesgo psicosocial: mobbing, burnout y estrés (Buitrago, 2021),(Suárez et al., 2023). Dichas variables afectan el desempeño del personal administrativo en su jornada laboral (Becerra & Garate, 2025; (Velázquez & Cabrera, 2020), (Guanokuiza et al., 2023).

No se ha identificado un enfoque integral para analizar el efecto de los factores de riesgo organizacionales y psicosociales en el desempeño del personal administrativo. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es la integración y validación de un instrumento para evaluar el mobbing, el burnout y desempeño en trabajadores administrativos. Como complemento, se plantea también realizar un análisis descriptivo de los datos y determinar las correlaciones entre las variables analizadas.

4.2 Materiales y métodos

4.2.1 Diseño del estudio

En esta investigación se llevó a cabo un estudio transversal, descriptivo y correlacional.

4.2.2 Muestra

La muestra de este estudio estuvo compuesta por el personal administrativo de oficinas de un Gobierno estatal en México; se consideró el total del personal administrativo (180 personas). El protocolo fue aprobado por el comité de ética en investigación de la Universidad. Adicionalmente, los directivos de la oficina gubernamental otorgaron los permisos necesarios para realizar el estudio. La encuesta se aplicó en marzo, abril y mayo de 2023.

Criterios de inclusión:

- Empleados administrativos con una antigüedad no menor de 6 meses.
- Empleados administrativos de 18 a 60 años.

4.2.3 Materiales

El instrumento consta de un total de 105 ítems y fue integrado por los siguientes cuestionarios:

A) Cuestionario para evaluar el mobbing Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT) desarrollado por (García et al., 2018) que evalúa la fuerza y la regularidad de la violencia psicológica, así como la presencia de acoso psicológico (mobbing). Este instrumento consta de 22 ítems de doble respuesta en escala Likert que indican si la persona sufre violencia en el trabajo y si dicha violencia puede calificarse como acoso psicológico (mobbing). (Pando et al., 2006) validó este instrumento con un alfa de Cronbach de 0.911 y un 36.5% de varianza explicada por el primer factor. El cuestionario en su versión original analiza las tres dimensiones del mobbing: Manipulación para Inducir al Castigo (MIC), Daños a la Imagen Pública (DIP) y Obstáculos al Desempeño Laboral (ODL) (Sotomayor et al., 2017).

B) Cuestionario para evaluar el burnout, Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981a). Esta herramienta está conformada por 16 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, tiene como función medir el desgaste profesional. Este cuestionario analiza las tres dimensiones del síndrome: Desgaste Emocional (DE), Eficacia Profesional (EP) y Cinismo (C). Las características principales del burnout se describen como cansancio y desgaste emocional percibidos como pérdida de energía, despersonalización en la relación con los clientes, actitudes de agresividad, impaciencia, cinismo e intolerancia, y pérdida del sentimiento de competencia profesional.

C) Cuestionario para evaluar el desempeño. Esta herramienta está integrada por 25 ítems para evaluar el desempeño personal (DESP), con 22 ítems para evaluar el desempeño laboral (DESLA) y por último 14 ítems para evaluar el desempeño de habilidades (DESH), para un total de 61 ítems (Mayorga et al., 2020).

D) Hoja de datos generales. Un cuestionario de 15 preguntas abiertas con las que se determina la información sociodemográfica de la muestra.

4.2.4 Aplicación de la encuesta

La investigación se realizó en oficinas de un gobierno estatal de México de acuerdo con el siguiente procedimiento: se creó el formulario electrónico en la plataforma Microsoft OneDrive, los datos se almacenaron en el servidor de la universidad, el cual está cifrado de extremo a extremo. La aplicación del cuestionario se realizó de forma digital por correo electrónico, con un tiempo de respuesta aproximado de 15 a 20 minutos por persona. Se incluyó el consentimiento informado en el cuestionario digital.

4.2.5 Análisis de datos

Se elaboró una base de datos en Microsoft Excel, que posteriormente se migró al software SPSS® v21. Se realizó el análisis descriptivo de la muestra, calculando la media, la desviación estándar, el mínimo, el máximo y el rango. El análisis de confiabilidad se realizó mediante el índice de Alfa de Cronbach. Los análisis de correlación se realizaron utilizando los coeficientes de correlación de Pearson y de Tau-b de Kendall (de acuerdo con los datos analizados). Se utilizó un nivel de confianza de 0.05 en los análisis estadísticos.

4.3 Resultados

El total de participantes fue de 188, de los cuales el 28,81% fueron hombres y el 71,19% mujeres. La Tabla 4.1 muestra la información demográfica completa.

Tabla 4.1. Información demográfica

Estado Civil	Porcentaje %	Estudios	Porcentaje %	Cargo que desempeña	Porcentaje %
Casado	51.08%	Licenciatura	63.58%	Jefes de oficina	16.3%
Soltero	42.93%	Posgrado	14.67%	Asesores	48.91%
Divorciados	3.26%	Nivel Técnico	9.78%	Auxiliares	9.78%
Unión Libre	1.63%	Secundaria	2,17%	Orientador	8.69%
Viudo	1.08%			Mensajero	1.086%
Edad	Porcentaje %	Hijos	Porcentaje %		
20-30 años	12.5%	Con hijos	59.78%		
31-41 años	42.93%	Sin hijos	4.21%		
42-51 años	32.06%				
52-62 años	11.41%				

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software SPSS® v21.0.

4.4 Análisis de confiabilidad

Los resultados del análisis de consistencia interna para cada subconstructo fueron favorables, con valores de consistencia interna de manipulación para inducir al castigo, daños a la imagen pública, obstáculo al desempeño laboral, desgaste emocional, eficacia profesional y cinismo.

Los resultados del análisis de consistencia interna fueron favorables, con un valor general de 0,899 para el instrumento en su conjunto. Para el constructo mobbing fue de 0.958; para burnout, 0.863; para DESP, 0.919; para DESLA, 0.966; y para DESH, 0.955. Los datos completos del análisis se presentan en la Tabla 4.2.

Tabla 4.2. Valores de alpha de Cronbach (subconstructos e instrumento).

Valores por dimensión		Valores globales	Valor global del instrumento
Instrumento α		α	α
Mobbing		.958	.899
Manipulación para inducir al castigo	.903		
Daños a la imagen pública	.899		
Obstáculos al desempeño	.825		
Burnout		.863	
Eficacia profesional	.841		
Desgaste emocional	.928		
Cinismo	.807		
Desempeño		.899	
Desempeño personal	0.919		
Desempeño laboral	0.966		
Desempeño laboral (habilidades)	0.955		

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software SPSS® v21.0

4.5 Valores descriptivos de cada constructo

En la Tabla 4.3 se presentan las medias obtenidas para cada una de las dimensiones, la desviación estándar, el rango, los valores mínimo y máximo de las variables de esta investigación. De acuerdo con esta tabla, los valores más altos registrados corresponden a las variables de burnout y desempeño.

Tabla 4.3 Análisis descriptivo

	Media	Std dev	Rango	Mínimos	Máximos
Mobbing	30.15	12.57	70	22	92
Burnout	59.91	14.65	84	15	99
DESP	92.99	15.7	94	26	120
DESLA	74.82	21.69	84	21	105
DESH	6.04	9.52	56	14	70

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software SPSS® v21.0

4.6 Correlaciones

Las correlaciones entre las variables y sus respectivas dimensiones mostraron resultados contrastantes. En la combinación mobbing-DE (0.401), mobbing-DESP (-0.204), mobbing-DESLA (-0.132) y mobbing-DESH (-0.128) se obtuvo una correlación negativa en al menos en dos de sus dimensiones. Por último, en la combinación burnout-DE (0.674), burnout-DESP (-0.271), burnout-DESLA (-0.149) y burnout-DESH (-0.180) en las tres dimensiones del desempeño, las relaciones son negativas. En la Tabla 4.4 se presentan las correlaciones de la investigación.

Tabla 4.4 Correlaciones de la investigación

Variable	Mobbing	MIC	DIP	ODL	Burnout	EP	Cinismo	DE	Desempeño personal (DESP)	Desempeño laboral (DESLA)	Desempeño laboral (habilidades) (DESH)
Mobbing	1.000	.824**	.885**	.702*	.379**	-0.040	.319**	.401**	-.204**	-.132*	-.128*
MIC		1.000	.693**	.646*	.356**	-0.036	.329**	.375**	-.158**	-0.107	-.128*
DIP			1.000	.658*	.395**	-0.019	.309**	.407**	-.199**	-.155**	-.141**
ODL				1.000	.314**	-0.101	.325**	.314**	-.199**	-.123*	-0.110
Burnout					1.000	.187**	.638**	.674**	-.271**	-.149**	-.180**
EP						1.000	-0.078	-0.002	0.083	0.009	.127*
C							1.000	.411**	-.233**	-.118*	-.208**
DE								1.000	-.342**	-.178**	-.269**
DESP									1.000	.160**	.244**
DESLA										1.000	.189**
DESH											1.000

Fuente: Elaboración propia resultados obtenidos del software SPSS® v21.0

** significativo a 0.01.

4.7 Discusión

Los resultados de las correlaciones indican que los niveles de mobbing y burnout para la muestra encuestada son altos. En el desempeño, las actividades cuestionadas se ven afectadas por las variables mobbing y burnout; los resultados son medios-altos. En el desempeño laboral de la empresa, las actividades cuestionadas se ven afectadas por el mobbing y el burnout; los resultados son de nivel medio-alto.

En el año 2020, (Nava et al., 2020a) realizó, un estudio que dio como resultado que los trabajadores de una industria maquiladora en Ciudad Juárez presentaban una prevalencia de mobbing correspondiente al 47%. En dicha investigación, conformada por 204 hombres y 180 mujeres, se evidenció que la prevalencia del mobbing era normalizada, no suponía una problemática por parte de los trabajadores. En el presente estudio realizado entre personal administrativo de una oficina de un gobierno estatal en México se obtuvieron los siguientes resultados: los índices de correlación para el mobbing-MIC (0.824), mobbing-DIP (0.885) obtuvieron una correlación significativa alta, en contraste con el estudio de Nava, que tiene una correlación media.

En el 2020, la OIT amplió su lista de enfermedades profesionales, considerando el estrés crónico (burnout) una enfermedad profesional, en países como España el síndrome de burnout es considerado enfermedad profesional (Guanquiza et al., 2023). En un estudio realizado con una muestra de supervisores de seguridad que laboran en la ciudad de Arequipa, los resultados indican que la dimensión con mayor incidencia es la baja realización personal. Sin embargo, el 87% de la muestra tenía índices moderados del síndrome de burnout (Arias et al., 2015). Los resultados de las correlaciones de esta investigación muestran que en las dimensiones del burnout-Cinismo (0.638) y del burnout-DE (0.674) se obtuvo una correlación significativa y alta. La dimensión con mayor incidencia es el desgaste emocional, en contraste con el estudio realizado en Arequipa, en el que el síntoma con mayor incidencia es la baja realización personal. En general, el síndrome de burnout presenta un nivel medio.

Zambrano & Ruiz, (2020), en su investigación, realizada en Ecuador, concluyen que en el 100% de los casos de acoso laboral, la víctima ve afectado su desenvolvimiento laboral, disminuyendo su desempeño. En esta investigación, los resultados muestran en el mobbing-DE (0.401), mobbing-DESP (-0.204), DESLA (-0.132) y mobbing-DESH (-0.128) una correlación negativa en tres de sus dimensiones con una correlación baja. En comparación con los resultados de Zambrano & Ruiz, el mobbing incrementa el burnout y afecta el desempeño laboral del personal.

En el conjunto de investigaciones de (Akca & Küçükoglu, 2019), (Al-Badarneh et al., 2019), (Gong et al., 2019), (Mohd et al., 2021), (Dorta-Afonso et al., 2023), se encontró una correlación negativa estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño. De acuerdo con los resultados de esta investigación, en las tres dimensiones, la combinación burnout-DE (0.674), burnout-DESP (-0.271), burnout-DESLA (-0.149) y burnout-DELH (-0.180) presenta una relación negativa y media. Los resultados de esta investigación indican una relación media y negativa entre las dimensiones, comparados con los resultados de las investigaciones mencionadas anteriormente, existe una diferencia, ya que los resultados son significativos.

4.8 Conclusiones

Dado que los valores de Alfa de Cronbach obtuvieron valores entre 0.825 y 0.966 para los constructos y sub-constructos analizados, los valores se consideran de muy buenos a excelentes, por lo tanto, la encuesta integrada se considera un instrumento confiable.

Del total de la muestra de trabajadores administrativos, el 59.91% presentó mayor vulnerabilidad a las dimensiones del síndrome de burnout y el 92.91% de los trabajadores administrativos ven afectado su desempeño laboral, lo que compromete su capacidad de rendimiento.

Las correlaciones mobbing-DESP, mobbing-DESLA y mobbing-DESH obtuvieron correlaciones negativas, por lo tanto, indican que se relacionan de manera inversa, es decir, cuando el mobbing aumenta de valor, el desempeño laboral disminuye.

Las combinaciones de burnout -DESPE, burnout-DESLA, burnout-DESH en dos de sus dimensiones presentan correlaciones negativas, lo cual indica que se relacionan de manera inversa; cuando el burnout aumenta, el desempeño laboral; disminuye, el mobbing, afecta al burnout, a mayor incremento de mobbing, mayor incremento de burnout, además de que a mayor incremento de burnout; disminuye el desempeño del personal administrativo.

Los empleados administrativos pueden estar expuestos a los efectos del burnout, el mobbing y el desempeño, que constituyen un gran problema de salud en México. Este análisis es parte de una investigación más amplia que tiene como objetivo determinar el impacto del mobbing y burnout en el desempeño del personal administrativo.

Los riesgos de no atender los factores psicosociales pueden ser psicológicos, físicos y sociales y derivarse de deficiencias en el sistema de organización de la empresa. No existe un listado reconocido, pero algunos frecuentes son: estrés, síndrome de burnout y ausentismo (STPS, 2018) (STPS, 2018). Además de diversos problemas de salud durante la jornada, la productividad laboral se relaciona con problemas de salud mental y con factores de riesgo. Por ejemplo, la carga mental, desórdenes psicológicos, estrés, enfermedades neurológicas, pésimo clima laboral, falta de liderazgo, desgaste ocupacional, violencia laboral. El impacto se ve reflejado en la disminución de la salud del trabajador, mala calidad de vida, problemas de tipo legal, productividad y desempeño (Uribe et al., 2016).

Los factores psicosociales empiezan a causar mayor interés por su influencia en la salud mental de los trabajadores, su desempeño y su calidad de vida laboral (Patlán, 2013) . En México existe un marco legal que reconoce y regula los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, para la prevención y el control. Algunos instrumentos legales utilizados en nuestro país son: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Ley del Seguro Social y la NOM-035-STPS, que contemplan ampliamente la salud mental. El gobierno federal mexicano publicó la Norma Oficial Mexicana (NOM-035-STPS- 2018) en octubre del 2018 y entró en vigor en octubre del 2019, (Gómez et al., 2023). Esta investigación se puede alinear de alguna manera o en alguna proporción a la Norma Oficial Mexicana 035 (NOM-035-STPS-2018), ya que identifica, analiza y previene factores de riesgo psicosocial durante la jornada laboral de los trabajadores administrativos.

CAPÍTULO 5

RELACIÓN ENTRE EL MOBBING, EL BURNOUT Y EL DESEMPEÑO ENTRE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS: UN MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

Resumen

Antecedentes

Esta investigación se centra en el diseño de un modelo de ecuaciones estructurales para estimar el efecto del mobbing y del burnout sobre el desempeño y el personal administrativo de una oficina del gobierno estatal en México. El modelo propone la existencia de dos variables predictoras (mobbing y burnout) que inciden en el nivel de desempeño de los empleados.

Objetivo

El presente estudio tiene como objetivo desarrollar un modelo de ecuaciones estructurales para identificar las relaciones y los efectos entre el síndrome de burnout, el mobbing y el desempeño del personal administrativo.

Métodos

Se trata de un estudio no experimental, descriptivo y correlacional. El tamaño de la muestra fue de 188 participantes. Se administraron los siguientes cuestionarios: el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT), el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), Encuesta General, una evaluación del rendimiento laboral y una hoja de datos general que incluía el consentimiento informado. Para el análisis y el procesamiento de los datos se utilizaron los programas estadísticos SPSS v21 y SPSS AMOS versión 23.0.

Resultados

Los instrumentos demostraron validez y fiabilidad, con un alfa de Cronbach global de $\alpha = 0.899$. Los resultados indicaron brevemente que el agotamiento tiene un efecto negativo significativo en el rendimiento laboral (-0.642), mientras que el acoso laboral tiene un efecto positivo significativo en el agotamiento (0.646). Por el contrario, en la investigación se observó que el efecto directo del mobbing sobre el desempeño no fue significativo ($p = 0.248$).

Conclusiones

Se concluye que existe una relación inversa entre el burnout y el desempeño, en la que el burnout aumenta y el desempeño disminuye.

Palabras clave

Salud mental, psicosocial, encuesta, subconstructos, enfermedad

5.1 Introducción

El entorno laboral, la organización y la gestión del trabajo son factores que, si son deficientes, pueden tener consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, como el estrés laboral, el agotamiento profesional (burnout) y el acoso laboral (mobbing). Los datos europeos indican que el 9 % de los trabajadores ha declarado haber sido víctima de acoso laboral, el 20 % de los europeos sufren agotamiento profesional y el 22 % experimenta algún tipo de estrés (Wickens, et al., 2021). En América Latina, el síndrome de agotamiento se ha intensificado en el siglo XXI debido a las condiciones laborales, entre las que se incluyen el declive de las formas tradicionales de empleo, el aumento del trabajo informal derivado del desempleo y los avances tecnológicos. Se ha demostrado la influencia del agotamiento en el rendimiento docente, con resultados que muestran un aumento del agotamiento emocional, una disminución de la realización personal y una disminución de la despersonalización (Herrera & Valero, 2021).

Según Massa et al., (2016); los efectos del burnout en las personas incluyen el agotamiento emocional, que se refleja en la incapacidad para hacer frente al trabajo diario; la despersonalización, que se manifiesta en la falta de interés; y el bajo rendimiento personal, asociado a la baja autoestima y a la sensación de incapacidad para cumplir con las responsabilidades laborales. La presencia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo afecta tanto a la salud de los trabajadores como al desempeño (Herrera & Valero, 2021). Los hallazgos de Chávez & Zambrano, (2023), que estudiaron la relación entre el mobbing y el desempeño, revelaron un impacto negativo de ambas variables. El estudio concluyó que el mobbing afecta la salud física y psicológica de los trabajadores, lo que, a su vez, influye en el desempeño y en la consecución de los objetivos de la organización.

El personal administrativo, al igual que otros trabajadores del sector de servicios, como los profesores y los profesionales médicos, está expuesto a diversos factores de riesgo organizativos, entre los que se incluyen las condiciones de trabajo, el contexto laboral y el contenido de sus tareas. También está expuesto a factores de riesgo psicosociales, como el acoso laboral, el agotamiento y el estrés. Estas variables afectan el rendimiento del personal administrativo durante su jornada laboral (Riquelme, 2023), lo que repercute en la salud, la insatisfacción, la falta de atención al trabajo, la reducción del rendimiento y la disminución de la productividad (Ruiz et al., 2023). Dada la relevancia del mobbing y del burnout en la sociedad, así como sus implicaciones para la salud de los trabajadores, una de las principales contribuciones de esta investigación es la generación de evidencia que respalde la toma de decisiones de los profesionales involucrados en el cuidado y la gestión de los trabajadores (Larico et al., 2021).

Hasta la fecha, no se ha identificado ninguna metodología que evalúe los efectos del burnout y el mobbing en el desempeño. Las mediciones y evaluaciones del desempeño del personal administrativo en la industria maquiladora se orientan principalmente a objetivos, lo que significa que el valor del trabajador para la organización se analiza y cuantifica únicamente con base en su puesto de trabajo y en el período de evaluación. Este tipo de evaluación no permite identificar los niveles de desempeño en relación con las variables de riesgo psicosocial (Bustos, 2013). El presente estudio tiene como objetivo desarrollar un modelo de ecuaciones estructurales para identificar las relaciones y los efectos entre el síndrome de burnout, el mobbing y el desempeño del personal administrativo.

5.2 Revisión de la literatura e hipótesis

5.2.1 Mobbing

Considerados autores fundamentales en estos campos, Dieter, (1996) definió el mobbing como un fenómeno que se produce en el lugar de trabajo, en el que una o más personas ejercen de forma sistemática y repetida violencia psicológica contra otra persona o grupo de personas durante un periodo prolongado. El mobbing implica actitudes hostiles dirigidas de forma frecuente y reiterada hacia una misma persona en el entorno laboral.

Para determinar la presencia de mobbing, se requieren al menos tres elementos: la presencia de comportamientos violentos de una o más personas hacia otra u otras personas; la persistencia de estos comportamientos durante un período de tiempo específico; y «la existencia de una intención de destruir psicológicamente o forzar a la persona acosada a abandonar la organización, o de dañar deliberadamente a las personas.

Según un metaanálisis de las tasas de prevalencia, se ha estimado que aproximadamente el 15 % de los empleados de todo el mundo están expuestos a algún nivel de mobbing (Nielsen & Einarsen, 2018), (Nielsen et al., 2010). Las tasas varían considerablemente en función de factores metodológicos y del origen geográfico de los estudios. En su metaanálisis, (Nielsen et al., (2010) y Nielsen y Einarsen, (2018) Encontraron una diferencia de 8,7 puntos porcentuales en las tasas de prevalencia entre los estudios que utilizaban muestras probabilísticas y los que utilizaban muestras no probabilísticas. Además, el tipo de método de medición resultó especialmente importante. Mientras que los estudios de experiencia conductual presentaron una tasa media del 14,8 %, los que investigaban la victimización autodenominada por acoso escolar, basándose en una definición específica del concepto, registraron una tasa media del 11,3 %.

5.2.2 Burnout

Reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un fenómeno ocupacional, fue incluido oficialmente en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) que entró en vigor en 2022 (Da Silva, 2021). La conceptualización multidimensional más utilizada, investigada y aceptada por la comunidad científica es la propuesta por Leiter et al., (2014) que definen el burnout como una respuesta inadecuada al estrés laboral crónico, caracterizada por el agotamiento emocional, la despersonalización, la pérdida de identidad y la reducción de la realización personal, y que se manifiesta especialmente en las profesiones de servicio que requieren una interacción interpersonal intensa y prolongada.

Las primeras investigaciones sobre el burnout se centraron en profesiones de servicios como la medicina y la enseñanza. Sin embargo, el burnout no se limita a estos campos, sino que también afecta a los empleados administrativos y directivos (Lubbadeh, 2020).

5.2.3 Desempeño

El desempeño se define como las acciones y los resultados que demuestra un empleado en el cumplimiento de sus responsabilidades, deberes y funciones en el lugar de trabajo (Toro, 1985).

Las tareas laborales y los factores ambientales pueden contribuir a la ansiedad y el estrés; por lo tanto, las organizaciones deben invertir en medidas preventivas para mitigar la pérdida de productividad. La competitividad excesiva en todos los aspectos de la vida, el rápido crecimiento demográfico en las zonas urbanas y la consiguiente superpoblación y presión sobre las infraestructuras (como lo ejemplifica la Ciudad de México, la ciudad más densamente poblada del mundo) son algunas de las características que definen la sociedad contemporánea. Estas condiciones contribuyen a la aparición de trastornos graves como la depresión, el estrés y la ansiedad. La tensión muscular, la fatiga crónica, el síndrome de burnout y el acoso laboral son algunas de las consecuencias del estrés en el lugar de trabajo. En conjunto, representan una pandemia organizativa que trasciende fronteras y marcas, y que sigue expandiéndose, agravada aún más por la aceleración de las nuevas tecnologías (Cortés et al., 2020).

Las hipótesis propuestas en este estudio son las siguientes:

«Hipótesis 1»: Entre el personal administrativo, existe una relación positiva y significativa entre el mobbing y el burnout.

«Hipótesis 2»: Entre el personal administrativo, existe una relación negativa y significativa entre el mobbing y el desempeño laboral.

«Hipótesis 3»: Entre el personal administrativo, existe una relación negativa y significativa entre el burnout y el desempeño.

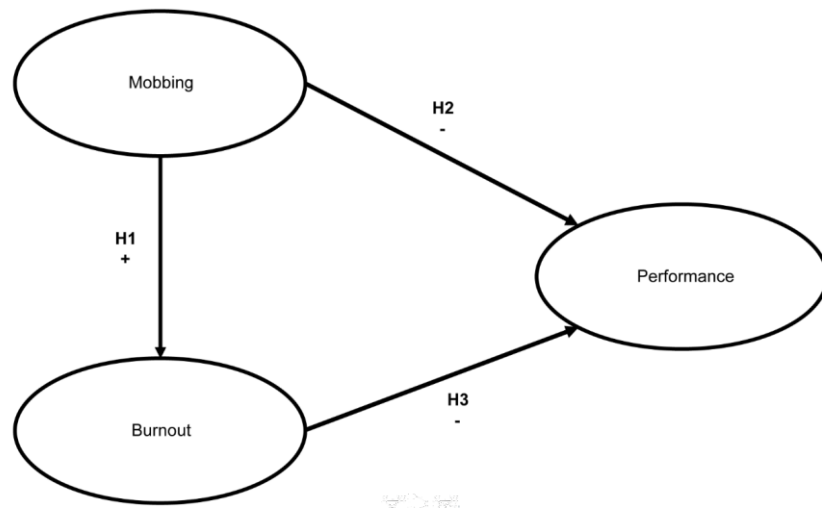
En la figura 5.1 se muestra la estructura general del modelo inicial

Numerosos estudios confirman que el mobbing tiene efectos perjudiciales en los empleados y en su rendimiento laboral. (Bilgel et al., 2006) determinan que el mobbing afecta negativamente tanto la salud física de los trabajadores como su rendimiento laboral. Otro estudio reveló que la satisfacción laboral y el compromiso con la organización disminuían en las personas expuestas al acoso laboral. Se ha demostrado que el acoso laboral perjudica significativamente el rendimiento de los empleados (Divincová & Siváková, 2014).

Un estudio realizado por Carbo, (2014) de los efectos del mobbing en el personal. Los resultados revelaron que el 37 % de los encuestados informó de una reducción de su compromiso con la organización, el 28 % dejó su trabajo para evitar el acoso, el 22 % experimentó un descenso en su desempeño laboral y el 12 % dimitió como consecuencia directa del acoso. Vveinhardt, (2009) concluyó: que la influencia del mobbing en la dinámica organizativa. Una de las conclusiones clave de esta investigación fue que el mobbing tiende a afectar a los empleados en su fase más productiva, más que al comienzo de sus carreras.

Un estudio recopiló datos de 144 académicos en Turquía. Los resultados demostraron que la carga de trabajo mental tiene un impacto positivo en el agotamiento y un efecto adverso en el desempeño laboral de los académicos. Además, se descubrió que el burnout y el desempeño laboral están negativamente correlacionados (Akca & Küçükoglu, 2019). El agotamiento se ha asociado con diversos resultados adversos en el lugar de trabajo. Por ejemplo, se ha identificado como un predictor del absentismo (Bakker et al., 2003), (Borritz et al., 2006), la rotación (Maslach & Leiter, 2016) y el desempeño laboral (Halbesleben & Buckley, 2004).

En 2014, un estudio examinó el burnout, el conflicto de roles y el desempeño laboral entre 189 empleados de un hotel. El estudio concluyó que el conflicto de roles está correlacionado positivamente con el burnout, y que tanto el conflicto de roles como el burnout tienen un impacto negativo en el desempeño de los empleados (Zhou et al., 2014).



Fuente: Elaboración propia, variables del modelo inicial.

Figura 5.1 Estructura general del modelo inicial

5.3 Materiales y métodos

5.3.1 Métodos

Se trata de un estudio transversal, descriptivo y correlacional realizado con personal administrativo de una oficina del gobierno estatal en México.

5.3.2 Instrumentos.

Los instrumentos aplicados en este estudio fueron el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT), el Inventario de Burnout de Maslach y una evaluación del desempeño laboral. A continuación se describe cada uno de ellos en detalle:

- Cuestionario para evaluar el mobbing: Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT) desarrollado por (García et al., 2018). El cuestionario consta de tres subconstructos, y el número de ítems de cada uno se indica entre paréntesis a continuación.
 - Manipulación destinada a inducir castigo (9 ítems)
 - Daño a la imagen pública (9 ítems)
 - Obstáculos para el rendimiento laboral (4 ítems)

- Cuestionario para evaluar el burnout: Inventario de agotamiento de Maslach, desarrollado por Maslach & Jackson (1981). El cuestionario consta de tres subconstructos, y el número de ítems de cada uno se indica entre paréntesis a continuación.
 - Burnout (5 ítems)
 - Eficacia profesional (6 ítems)
 - Cinismo (5 ítems)
- Cuestionario para evaluar el desempeño (Leiter et al., 2014), (Mayorga et al., 2020). El cuestionario consta de tres subconstructos, y el número de ítems de cada uno se indica entre paréntesis a continuación.
 - Desempeño laboral (25 ítems)
 - Desempeño (22 ítems)
 - Desempeño laboral: habilidades (14 ítems)

Hoja de datos demográficos, que también incluye el formulario de consentimiento informado. La encuesta completa se muestra como material complementario

5.3.3 Procedimiento

Los administradores de la oficina gubernamental concedieron los permisos necesarios para la recopilación de datos. Un comité ético local aprobó el estudio. Las encuestas se realizaron de forma anónima y el consentimiento de los participantes se documentó mediante el consentimiento informado. La recopilación de datos se realizó entre marzo y mayo de 2023.

5.3.4 Análisis de datos

La base de datos se creó utilizando el software IBM SPSS Statistics, versión 21.0 (IBM Corp., 2012; IBM SPSS Statistics para Windows, versión 21.0, Armonk, NY: IBM Corp.). Además, se utilizó IBM SPSS AMOS versión 23.0 (Arbuckle, 2019). Se aplicó la estimación de máxima verosimilitud para analizar tanto el modelo inicial como el final. Se utilizó una prueba t bilateral para determinar la significación estadística de las cargas factoriales estandarizadas de las variables observadas respecto de sus constructos latentes asociados. Se estableció un nivel de significación de $p < 0,05$ para todas las pruebas estadísticas. Mediante el modelado de ecuaciones estructurales, se vincularon las variables latentes con las variables observadas (Byrne, 2010). Concretamente, las variables de acoso (M1, M2, M3) y de agotamiento (B1, B2, B3) se relacionaron con las variables de rendimiento laboral (D1, D2, D3). En este estudio, las hipótesis se formularon bajo el supuesto de que los factores de acoso y agotamiento afectarían las dimensiones del rendimiento.

El ajuste absoluto del modelo se evaluó mediante la prueba de chi-cuadrado (χ^2), el chi-cuadrado relativo (χ^2/df), el índice de bondad de ajuste (GFI), el índice de bondad de ajuste ajustado (AGFI) y la raíz cuadrada media residual estandarizada (RMR). El ajuste del modelo en comparación con un modelo nulo se evaluó mediante el índice de ajuste comparativo (CFI), el índice de ajuste incremental (IFI) y el índice de ajuste normalizado (NFI). Por último, para evaluar la parsimonia del modelo, se utilizaron dos índices: el índice de ajuste de parsimonia (PFI) y la raíz cuadrada media del error de aproximación (RMSEA). Los resultados de estos índices se compararon con los umbrales estándar recomendados establecidos por Arbuckle, (2019).

5.4 Resultados

5.4.1 Procedimiento-muestra

La muestra del estudio estuvo compuesta por personal administrativo de oficinas gubernamentales estatales de México, con un total de 188 participantes. El tamaño de la muestra es adecuado para un análisis SEM, como se confirmó posteriormente mediante los índices de bondad de ajuste. De ellos, el 28,81 % eran hombres y el 71,19 % mujeres. En cuanto al estado civil, el 51,08 % estaban casados, el 3,26 % divorciados, el 1,63 % en pareja de hecho y el 1,08 % en unión libre. En cuanto a la formación académica, el 63,58 % tenía una licenciatura, el 14,67 % había completado estudios de posgrado, el 9,78 % tenía un título técnico y el 2,17 % había completado la educación secundaria. La muestra se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico.

5.4.2 Análisis de datos

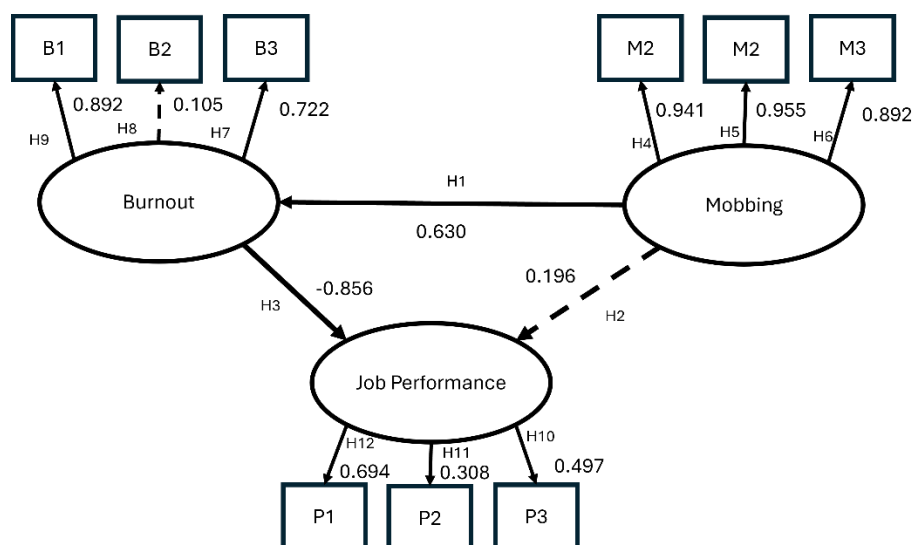
5.4.2.1 Modelo 1

Se observó que las relaciones entre el acoso laboral y el rendimiento en el trabajo, así como entre B2 y el agotamiento, no eran estadísticamente significativas, mientras que todas las demás relaciones eran estadísticamente significativas y se aceptaron Figura 5.2. La tabla 5.1 presenta los valores obtenidos.

Tabla 5.1 Relación entre las variables latentes y observadas en el modelo inicial

H	Relación entre variables latentes y obsevasdas.			Factor estandarizado (p value)	Interpretación
H ₁	Burnout	--->	Mobbing	0.63 (< 0.01)	Aceptado
H ₂	Desempeño	--->	Mobbing	0.196 (< 0.01)	Rechazado
H ₃	Desempeño	--->	Burnout	-0.856 (< 0.01)	Aceptado
H ₄	M1	--->	Mobbing	0.941 (< 0.01)	Aceptado
H ₅	M2	--->	Mobbing	0.955 (< 0.01)	Aceptado
H ₆	M3	--->	Mobbing	0.892 (< 0.01)	Aceptado
H ₇	B3	--->	Burnout	0.722 (< 0.01)	Aceptado
H ₈	B2	--->	Burnout	.105 (< 0.01)	Rechazado
H ₉	B1	--->	Burnout	0.892 (0.01)	Aceptado
H ₁₀	D3	--->	Desempeño	0.497(< 0.01)	Aceptado
H ₁₁	D2	--->	Desempeño	0.308 (< 0.01)	Aceptado
H ₁₂	D1	--->	Desempeño	0.694 (< 0.01)	Aceptado

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con software AMOS v23.0



Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software AMOS v23.0

Figura 5.2 Modelo de ecuaciones estructurales relacionado con el burnout, el mobbing y el desempeño. Los factores de carga estandarizados se muestran a un lado de la línea.

Tras eliminar las relaciones no significativas del modelo inicial, se obtuvieron estimaciones de parámetros revisadas. Las relaciones que siguieron siendo significativas no mostraron variaciones estadísticamente significativas (véase la tabla 5.3).

Tabla 5.2 La relación entre las variables latentes y observadas permitió eliminar las relaciones no significativas del modelo inicial.

H	Relación entre variables latentes y observadas			Factor estandarizado (p value)	Interpretación
H ₁	Burnout	--->	Mobbing	0.616 (< 0.01)	Aceptado
H ₃	Desempeño	--->	Burnout	-0.718 (< 0.01)	Aceptado
H ₄	M1	--->	Mobbing	0.94 (< 0.01)	Aceptado
H ₅	M2	--->	Mobbing	0.956 (< 0.01)	Aceptado
H ₆	M3	--->	Mobbing	0.893 (< 0.01)	Aceptado
H ₇	B3	--->	Burnout	0.716 (< 0.01)	Aceptado
H ₉	B1	--->	Burnout	0.907 (0.01)	Aceptado
H ₁₀	D3	--->	Desempeño	0.514 (< 0.01)	Aceptado
H ₁₁	D2	--->	Desempeño	0.315 (< 0.01)	Aceptado
H ₁₂	D1	--->	Desempeño	0.673 (< 0.01)	Aceptado

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software AMOS v23.0

5.4.2.2 Modelo 2.

Cuando se separó la variable rendimiento personal (D1) de las otras dos variables de rendimiento (D2 y D3), se observó que las relaciones entre el acoso laboral y el rendimiento, B2 y el agotamiento, y D y el acoso laboral no eran significativas. Todas las relaciones restantes eran estadísticamente significativas y se aceptaron como tales figura 5.3. La tabla 5.3 muestra los valores obtenidos.

Tabla 5.3 Relación entre las variables latentes y observadas en el segundo modelo.

H	Relación entre variables latentes y observadas			Factor estandarizado (p value)	Interpretación
H ₁	Burnout	--->	Mobbing	0.646 (< 0.01)	Aceptado
H₂	Desempeño	--->	Mobbing	0.038 (< 0.01)	Rechazado
H ₃	Desempeño	--->	Burnout	-0.642 (< 0.01)	Aceptado
H ₄	M1	--->	Mobbing	0.941 (< 0.01)	Aceptado
H ₅	M2	--->	Mobbing	0.955 (< 0.01)	Aceptado
H ₆	M3	--->	Mobbing	0.892 (< 0.01)	Aceptado
H ₇	B3	--->	Burnout	0.721 (< 0.01)	Aceptado
H₈	B2	--->	Burnout	.101 (< 0.01)	Rechazado
H ₉	B1	--->	Burnout	0.892 (0.01)	Aceptado
H ₁₀	D3	--->	Desempeño	0.612 (< 0.01)	Aceptado
H ₁₁	D2	--->	Desempeño	0.390 (< 0.01)	Aceptado
H₁₂	D1	--->	Mobbing	0.248 (< 0.01)	Rechazado
H ₁₃	D1	--->	Burnout	-0.697 (< 0.01)	Aceptado

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con software AMOS v23.0

El modelo de ecuaciones estructurales propuesto en este estudio, ilustrado en la figura 5.1, permite analizar simultáneamente las relaciones causales entre las variables latentes y las observables. Este enfoque es especialmente adecuado para evaluar fenómenos complejos, como el mobbing y el burnout, y su impacto en el desempeño del personal administrativo.

Se identificaron tres variables latentes: mobbing, burnout y desempeño. Cada una de ellas se midió mediante múltiples variables observadas, cuyas cargas factoriales indican la fuerza con la que los ítems representan sus respectivos constructos. Las cargas factoriales obtenidas fueron satisfactorias, ya que la mayoría superó 0,7, lo que demuestra una validez convergente adecuada.

Desde una perspectiva estructural, el modelo evaluó las relaciones causales entre las variables latentes y se confirmaron los siguientes hallazgos:

Existe una relación positiva y significativa entre el mobbing y el burnout ($\beta = 0.646$).

Este hallazgo indica que cuando los empleados administrativos experimentan acoso psicológico en el lugar de trabajo, son más propensos a desarrollar niveles más altos del síndrome de burnout, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una reducción del sentido de logro personal.

Se identificó una relación negativa entre el burnout y el desempeño ($\beta = -0.642$).

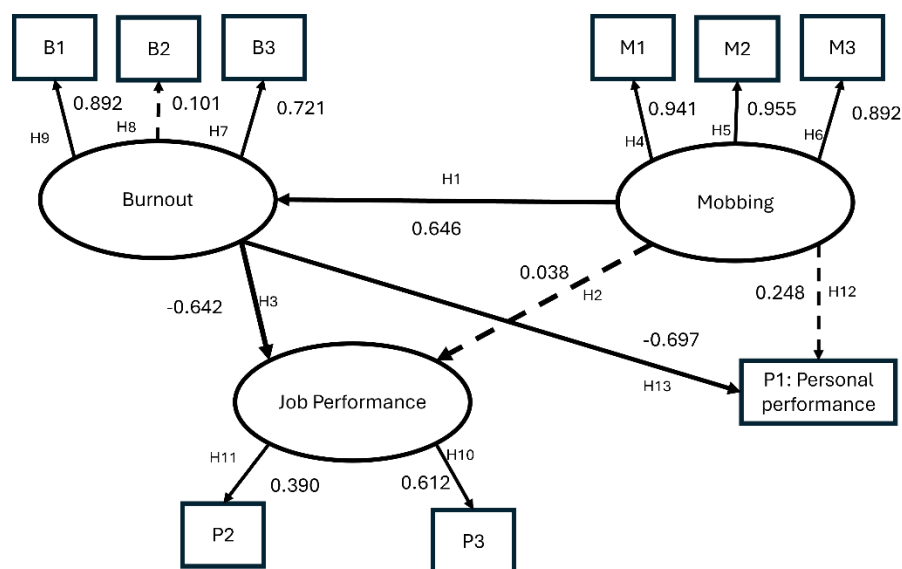
Esto sugiere que la tensión emocional y psicológica asociada al burnout afecta negativamente a la eficiencia, el compromiso y los resultados del desempeño de los empleados.

Los resultados confirman que el burnout actúa como variable mediadora en la relación entre el mobbing y el desempeño, lo que refuerza la complejidad del fenómeno y la importancia de considerar las vías de influencia indirecta. En otras palabras, el mobbing no solo afecta indirectamente el desempeño, sino que también lo amplifica al provocar agotamiento emocional, lo que, a su vez, lo reduce. El efecto indirecto puede estimarse como el producto de los coeficientes de las relaciones implicadas ($0.646 \times -0.642 \approx -0.4147$). En este estudio, el efecto total del mobbing sobre el desempeño sigue siendo estadísticamente insignificante según el análisis SEM, lo que indica que dicho efecto incluye tanto impactos directos como mediados.

En cuanto a los índices de ajuste del modelo, el modelo de ecuaciones estructurales mostró un ajuste adecuado a los datos empíricos. El valor χ^2/gl fue inferior a 3 (1.667 en el modelo inicial y 1.776 en el modelo final), lo que indica un buen ajuste. Del mismo modo, los índices de ajuste incremental, como el índice de ajuste comparativo (CFI: 0.981 inicial, 0.976 final), el índice de ajuste normalizado (NFI: 0.955 inicial, 0.948 final) y el índice de ajuste incremental (IFI: 0.982

inicial, 0.977 final) superaron el umbral recomendado de 0.90, lo que respalda la aceptabilidad del modelo. Estos resultados indican que la estructura propuesta representa adecuadamente los datos observados.

Por lo tanto, el modelo SEM confirma que tanto el mobbing como el burnout son factores determinantes que inciden negativamente en el desempeño del personal administrativo. Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar estrategias organizativas orientadas a prevenir el mobbing y a promover el bienestar emocional de los empleados, lo que mejora la productividad y la salud laboral en las instituciones. El modelo final se muestra en la figura 5.3: ecuaciones estructurales relacionadas con el burnout, el mobbing y el desempeño.



Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software AMOS 23.0

Figura 5.3 Modelo final de ecuaciones estructurales relacionadas con el burnout, el mobbing y el desempeño. Los factores de carga estandarizados se muestran a un lado de la línea

5.4.2.3 Índices de ajuste del modelo final

La tabla 5.4 presenta los índices de ajuste del modelo y sus criterios correspondientes tanto del modelo inicial como del final, tras la eliminación de las dos variables no significativas. Todos los índices se encuentran dentro de los rangos aceptables, lo que indica que el modelo final es interpretable y fiable.

Tabla 5.4 Índice de ajuste del modelo

Ajuste del modelo		
X ²	1.776	
Índice de ajuste normalizado (NFI)	0.977	
Coeficiente de ruta promedio (APC)	0.355	P<0.001
R cuadrado promedio (ARS)	0.266	P<0.001
R cuadrado ajustado promedio (EARS)	0.260	P<0.001
VIF medio por bloques (AVIF): Aceptable <= 5, ideal <= 3,33	1.327	
VIF de colinealidad total promedio (AFVIF): Aceptable <= 5, Idealmente <= 3,33	1.458	
GoF de Tenenhaus (GoF): Pequeño >=0,1, Medio >=0,25, Grande >=0,36	0.418	
Error cuadrático medio (RMSEA)	0.201	
Índice de ajuste comparativo (CFI)	0.976	
Índice de ajuste normalizado (NFI)	0.705	

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software Amos v23.0

Según los resultados del análisis del modelo de ecuaciones estructurales en el software AMOS v23.0, se interpretaron como respaldo de la validez general del modelo propuesto para estimar el efecto de las variables de acoso laboral y agotamiento sobre el rendimiento laboral.

El coeficiente de ruta promedio (APC) fue de 0.355, con un alto nivel de significación estadística ($p < 0.001$), lo que sugiere que, en promedio, las relaciones estructurales entre los constructos son sustanciales y significativas. A su vez, los valores del R cuadrado medio (ARS) (0.266) y del R cuadrado medio ajustado (EARS) (0.260) también fueron estadísticamente significativos ($p < 0.001$), lo que confirma el poder explicativo global del modelo respecto de los constructos endógenos.

A su vez, los índices de colinealidad global, representados por AVIF (1.327) y AFVIF (1.458), se encuentran dentro de los rangos ideales (inferiores a 3.3), lo que reafirma la estabilidad de las estimaciones y la ausencia de efectos de distorsión entre las variables.

Por último, el índice global de bondad de ajuste (GoF) de Teneñas obtuvo un valor de 0.418, lo que se interpreta como un ajuste fuerte del modelo estructural y supera el umbral de 0.36 establecido para una magnitud alta. Este resultado refuerza la validez general del modelo propuesto y su idoneidad para explicar el fenómeno investigado.

Como parte del proceso de validación del modelo de ecuaciones estructurales propuesto, se realizó una evaluación rigurosa de la fiabilidad, validez y colinealidad de los constructos mediante estadísticas generadas con el software Warp PLS. La tabla 5.5 muestra la validación de la encuesta y la tabla 5.6 presenta los valores de alfa de Cronbach de la investigación.

Los valores del coeficiente de determinación (R cuadrado) indican que el constructo de burnout explica el 32,2 % de la varianza del rendimiento, mientras que el rendimiento (DES) representa el 21,1 %, lo que supone un nivel moderado de explicación. Los valores R ajustados (R cuadrado ajustado) muestran valores de 0.318 para el agotamiento y de 0.202 para el rendimiento laboral, lo que corrobora una interacción adecuada del modelo.

En cuanto a la fiabilidad compuesta, se obtuvo un valor elevado para el acoso laboral (0.968), lo que indica una excelente consistencia interna. Los constructos de burnout y rendimiento presentan valores superiores a 0.70, lo que indica que se cumplen los umbrales mínimos aceptables. Sin embargo, los resultados del alfa de Cronbach obtenidos para estos dos últimos constructos están por debajo del valor recomendado, ya que el agotamiento muestra un alfa de 0.527 y el DES de 0.500. Estos resultados pueden deberse al número de ítems, por lo que se considera más apropiado interpretar la fiabilidad compuesta como una medida robusta de consistencia.

Estos resultados pueden deberse al número de ítems, por lo que se considera más adecuado interpretar la fiabilidad compuesta como una medida sólida de consistencia. Al realizar el análisis de fiabilidad con el programa SPSS® v.21, el alfa de Cronbach se muestra en la tabla 5.6. Todos los constructos presentan un índice de fiabilidad aceptable.

La validez convergente se confirmó mediante el análisis de la varianza media explicada (AVE), que mostró valores satisfactorios para todos los constructos: acoso laboral (0.909), agotamiento (0.555) y rendimiento (0.503), superando el umbral crítico de 0,50. Estos resultados indican que los ítems utilizados captan adecuadamente la variabilidad de los constructos latentes correspondientes.

Por último, los índices de colinealidad, evaluados mediante el VIF de colinealidad completa, mostraron valores entre 1.241 y 1.674, todos ellos por debajo del umbral máximo de 3.3, lo que indica que no hay problemas graves de multicolinealidad entre los predictores.

Tabla 5.5 Validación de la encuesta

Validación de la encuesta			
Índice	Multitud	Burn	DES
R cuadrado		0.322	0.211
R cuadrado ajustado		0.318	0.202
Fiabilidad compuesta	0.968	0.754	0.750
Alfa de Cronbach	0.958	0.863	0.899
Extracto de variación media (AVE)	0.909	0.555	0.503
VIF de Collin completo	1.460	1.674	1.241
Q al cuadrado		0.329	0.214

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software SPSS® v21.0.

Tabla 5.6 Valores de alfa de Cronbach (subconstructos e instrumentos)

Valores por dimensión			Valor total del instrumento
Mobbing: 0.958	Manipulación para inducir castigo	0.903	0.899
	Daño a la imagen pública	0.899	
	Obstáculos para el desempeño laboral	0.825	
Burnout: 0.863	Eficacia profesional	0.841	
	Agotamiento emocional	0.928	
	Cinismo	0.807	
Rendimiento: 0.899	Desempeño personal	0.919	
	Desempeño laboral	0.966	
	Desempeño laboral (habilidades)	0.955	

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software SPSS® v21.0.

5.5 Discusión

Los resultados de este estudio concuerdan con investigaciones previas que documentan una fuerte asociación entre el mobbing y el burnout. Estudios anteriores han demostrado que las personas expuestas al mobbing experimentan agotamiento emocional, despersonalización y una serie de síntomas psicológicos y psicosomáticos, entre los que se incluyen ansiedad, apatía, conductas evasivas y trastornos físicos, que pueden acabar derivando en trastornos mentales más graves, como depresión o trastorno por estrés postraumático (TEPT) (Bilić & Dragoslavić, 2022), (Chirico et al., 2021), (Liang, 2021), (Rayan et al., 2019). Estas consecuencias no solo afectan al bienestar individual, sino que también socavan el funcionamiento de la organización al reducir el compromiso, aumentar el absentismo y aumentar la rotación de personal (Liang, 2021).

Desde una perspectiva empírica, los resultados del modelo de ecuaciones estructurales confirmaron una relación positiva significativa entre el mobbing y el burnout ($r = 0,646$), lo que

respalda la idea de que el mobbing actúa como un factor de estrés psicosocial crítico que agota los recursos psicológicos de los empleados. Por el contrario, se observó que el efecto directo del mobbing sobre el desempeño laboral no era significativo, lo que sugiere que su impacto se produce principalmente a través del burnout y no como una vía independiente. Este hallazgo concuerda con los modelos psicosociales que conceptualizan el burnout como un mecanismo mediador clave que vincula los entornos laborales adversos con la disminución de los resultados laborales (Trépanier et al., 2013), (Cuevas, 2024), (Goussinsky, 2019).

En consonancia con esta interpretación, el burnout mostró un efecto negativo significativo sobre el desempeño laboral ($r = -0,642$), lo que indica que el agotamiento emocional y la despersonalización disminuyen sustancialmente la capacidad de los empleados para rendir eficazmente. Se han observado patrones similares en estudios anteriores en diferentes contextos laborales, en los que los niveles más altos de agotamiento se asociaban con un menor rendimiento individual, una menor productividad y un menor compromiso con el trabajo (Manrique Torres, 2020b), (Rayan et al., 2019), (Choquecondo et al., 2023). Estos resultados refuerzan el papel del agotamiento como constructo explicativo central para comprender cómo los riesgos psicosociales se traducen en un deterioro del rendimiento.

A nivel organizativo y social, la relevancia de estos hallazgos se ve respaldada por las estadísticas nacionales. Los datos comunicados por el INEGI indican que, en 2022, más de 109 000 renunciaciones laborales en México se atribuyeron al mobbing, lo que representa aproximadamente el 3.4 % de todas las renunciaciones a nivel nacional (Barrera et al., 2024). Esta evidencia pone de relieve la naturaleza generalizada del mobbing y sus consecuencias tangibles para las organizaciones y los mercados laborales, lo que corrobora las implicaciones más amplias del presente estudio.

En general, los resultados demuestran que el mobbing y el burnout son fenómenos interdependientes con importantes repercusiones en el desempeño del personal administrativo. Al confirmar que el agotamiento es un mecanismo clave mediante el cual el mobbing afecta el desempeño, este estudio contribuye a la bibliografía existente. Destaca la necesidad de estrategias organizativas para prevenir el mobbing, reducir las exigencias laborales excesivas y promover la salud mental y el bienestar de los empleados.

5.6 Conclusión

Los resultados de este estudio indican que el burnout tiene un efecto negativo significativo en el desempeño, mientras que el mobbing tiene un efecto positivo significativo en el burnout. Por el contrario, se observó que el efecto directo del mobbing sobre el desempeño no era significativo

en los resultados del modelo de ecuaciones estructurales. Estos hallazgos sugieren que el mobbing no perjudica directamente el desempeño, sino que sus efectos operan de forma indirecta a través del burnout, que actúa como un mecanismo mediador clave. A medida que aumenta la exposición al mobbing, los empleados experimentan niveles más altos de burnout, lo que, a su vez, conduce a una reducción del desempeño.

La principal contribución de esta investigación radica en la aplicación del modelo de ecuaciones estructurales para examinar los efectos conjuntos del mobbing y del burnout sobre el desempeño del personal administrativo. Los parámetros estimados confirman la relevancia del burnout como predictor central del deterioro del desempeño y destacan el papel indirecto del mobbing en dicho proceso. El modelo permite la representación gráfica de las relaciones y respalda el examen de las vías causales teóricamente fundamentadas entre los factores de riesgo psicosocial y los resultados laborales (Ruiz et al., 2023).

En cuanto a las limitaciones, los trastornos psicosociales, como el mobbing y el burnout, aún no están reconocidos formalmente como enfermedades profesionales en México. Además, gran parte de la evidencia empírica existente se ha centrado en los entornos sanitarios y educativos y ha sido publicada principalmente en inglés. Este estudio contribuye a la literatura al abordar estas lagunas mediante el análisis del personal administrativo, una población que, en comparación, ha recibido menos atención empírica.

Desde una perspectiva normativa, México ha establecido un marco legal para la identificación y prevención de los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, que incluye la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Ley del Seguro Social y la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, que entró en vigor en 2019 (Gómez et al., 2023). El presente estudio se ajusta a esta norma al identificar y analizar los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores administrativos.

Por último, los recientes cambios en las condiciones de trabajo, en particular el aumento del uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la expansión del teletrabajo durante y después de la pandemia de COVID-19, han intensificado la carga de trabajo mental y las exigencias psicosociales (Reiriz et al., 2023). Estos factores contextuales subrayan la importancia de implementar estrategias organizativas para prevenir el mobbing y mitigar el burnout, protegiendo el bienestar de los empleados y manteniendo el desempeño.

CAPÍTULO 6

VALIDACIÓN DE UNA ENCUESTA PARA EVALUAR MOBBING Y BURNOUT EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS: ANÁLISIS FACTORIAL

Resumen

El propósito de este capítulo es el análisis factorial que permite conocer la forma en que las variables para medir el mobbing y burnout en el desempeño de los trabajadores administrativos se relacionan entre sí. Se considera una escala compuesta por 105 reactivos distribuidos en tres dimensiones. Esta escala se somete a un análisis factorial exploratorio y confirmatorio con una muestra de 188 empleados administrativos, lo que permite identificar las características de los datos. En conclusión, se presenta una escala validada que muestra un alto nivel de consistencia y valores significativos en las medidas de ajuste absoluto, de ajuste incremental y de parsimonia.

Palabras clave: mobbing, burnout, análisis factorial exploratorio, análisis factorial confirmatorio, desempeño.

6.1 Introducción

Las ciencias médicas, la ingeniería y la psicología están haciendo grandes esfuerzos por diagnosticar, tratar, prevenir las enfermedades y los accidentes laborales mediante la práctica, investigación e intervención de la ergonomía (ingeniería). Sin embargo, desde el punto de vista médico y de la ingeniería, no es fácil identificar aquellos aspectos psicosociales que interactúan entre los trabajadores y las organizaciones, lo cual incluye la relación persona-trabajo, en un orden psicológico que afecta a la organización y a la productividad de todos los sectores económicos. Muchas de las problemáticas de salud en el trabajo que repercuten en la productividad laboral, están asociadas a problemas de salud mental y factores de riesgo, entre los cuales destacan el estrés, la fatiga, la carga mental de trabajo, discapacidades por desórdenes psicológicos, enfermedades neurológicas, psiquiátricas y psicosomáticas, adicciones, mal clima laboral, problemas de liderazgo, insatisfacción, desgaste ocupacional (burnout) y violencia laboral (mobbing). Su impacto se puede ver reflejado en la disminución de la salud, desempleo, mala calidad de vida, demandas legales, problemas de productividad y desempeño (Uribe Prado, 2020). El objetivo del análisis factorial es identificar los factores y explicar las relaciones entre el mobbing, el burnout y el desempeño.

6.2 Antecedentes

6.2.1 Burnout

Los antecedentes de este síndrome se remontan a 1969 con H.B. Bradley, quien distinguió un cambio de actitud y de conducta, fatiga y desmotivación entre algunos elementos policiales de su época, lo llamó “staff burnout”.

En 1974, el Dr. Herbert Freudenberger percibió el fenómeno del burnout como “una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de la energía, los recursos personales y la fuerza anímica del individuo”. Fue él quien formalmente describió los síntomas del agotamiento profesional publicados en su libro “Burnout: El alto costo del gran logro, ¿Qué es y cómo sobrevivir a éste?” publicado en 1980 (Nava et al., 2020a) .

En 1976, Christina Maslach definió el burnout como un síndrome tridimensional que contemplaba: a) agotamiento personal; b) despersonalización; y, c) baja realización personal. Maslach, determinó que el burnout ocurría entre sujetos que trabajaban en contacto directo con las personas, y como una respuesta a estrés constante y sobrecarga laboral.

6.3 Materiales y métodos

6.3.1 Diseño del estudio

El diseño del estudio y de la población. Los participantes fueron personal administrativo de oficinas de un gobierno estatal en México, (188 personas). Adicionalmente, los directivos de la oficina de gobierno otorgaron los permisos necesarios para realizar el estudio.

6.3.2 Materiales

El instrumento consta de un total de 105 ítems y fue integrado por los siguientes cuestionarios:

A) Cuestionario para evaluar el mobbing, Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT) desarrollado por (García et al., 2018) que evalúa la fuerza y la regularidad de la violencia psicológica y la presencia de acoso psicológico-mobbing. Este instrumento consta de 22 ítems de doble respuesta en escala Likert que indican si la persona sufre violencia en el trabajo y si dicha violencia puede calificarse como acoso psicológico (mobbing). (Pando et al., 2006) validó este instrumento con un alfa de Cronbach de 0.911 y un 36.5%, de varianza explicada para

el primer factor. El cuestionario, en su versión original, analiza las tres dimensiones del mobbing: Manipulación para Inducir al Castigo (MIC), Daños a la Imagen Pública (DIP) y Obstáculos al Desempeño Laboral (ODL) (Sotomayor et al., 2017).

B) Cuestionario para evaluar el burnout Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981a). Esta herramienta está conformada por 16 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, tiene como función medir el desgaste profesional. Este cuestionario analiza las tres dimensiones del síndrome: Desgaste Emocional (DE), Eficacia Profesional (EP) y Cinismo (C). Las características principales del burnout se describen como cansancio y desgaste emocional, percibidos como una pérdida de energía; despersonalización en la relación con los clientes, con actitudes de agresividad, impaciencia, cinismo e intolerancia; y pérdida del sentimiento de competencia profesional.

C) Cuestionario para evaluar el desempeño. Esta herramienta está integrada por 25 ítems para evaluar el Desempeño Personal (DESP), con 22 ítems para evaluar el Desempeño Laboral (DESLA) y por último 14 ítems para evaluar el Desempeño de Habilidades (DESH), para un total de 61 ítems (Mayorga et al., 2020).

D) Hoja de datos generales. Un cuestionario de 15 preguntas abiertas con el que se recaba la información sociodemográfica de la muestra.

6.3.3 Método

Recolección de datos. Se llevó a cabo entre marzo y mayo de 2023. Se implementó en formato electrónico, con participación voluntaria. Se incluyeron 105 reactivos que integran la escala original organizada en tres dimensiones: mobbing, burnout y desempeño. Cada respuesta se codificó en una escala Likert de 0 a 4.

A partir de la revisión y adaptación, se realizó una prueba piloto con la participación de 44 empleados administrativos, se les organizó en grupos y se aplicó la encuesta. Se hicieron algunos cambios necesarios en la versión final de la aplicación en aspectos lingüísticos.

6.3.4 Diseño y análisis de datos

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo, transversal (Hernández et al., 2006).

Para el análisis factorial se utilizaron el paquete estadístico SPSS® v.21 y el software Amos v23.

6.3.4.1 Prueba de esfericidad de Bartlett y prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)

Se llevó a cabo la prueba de esfericidad de Bartlett, complementada con el índice de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), para evaluar su significancia estadística.

6.3.4.2 Varianza total explicada

Se realizó un análisis factorial para evaluar la validez del constructo, utilizando el método de componentes principales para estimar el modelo y la rotación Varimax para su interpretación.

6.4 Resultados

6.4.1 Prueba de esfericidad de Bartlett y prueba de Kaiser Meyer

Prueba de esfericidad de Bartlett: 0,000. También el KMO indica un valor superior a 0.80 (Kaizer, 1970); según esto, la matriz de datos resulta apropiada para continuar con el análisis factorial. En la tabla 6.1 se presentan las pruebas de Kaiser-Meyer-Olkin y de esfericidad de Bartlett.

Se obtuvieron los siguientes indicadores: la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de adecuación de muestreo, con un valor de 0.833, y la prueba de esfericidad de Bartlett, mediante la aprox. Chi-cuadrado (X²) con un valor 16257.325; gl=3486 y Sig.=0.000

Tabla 6.1 Prueba de adecuación de Kaiser – Meyer - Olkin y esfericidad de Barlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.802
Barlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square (X ²)	833.528
	df	36
	Sig.	.000

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software SPSS® v21.0.

6.4.2 Varianza total explicada

En la tabla 6.2, todos los factores alcanzan el 100% de la varianza; sin embargo, sólo los tres primeros factores presentan un autovalor superior a 1. Según Henson y Roberts, (2006), una expectativa realista en términos de la varianza explicada por los factores es el 52.03%;

Tabla 6.2 Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Suma de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
M1	3.812	42.355	42.355	3.812	42.355	42.355
M2	1.365	15.169	57.524	1.365	15.169	57.524
M3	1.051	11.679	69.202	1.051	11.679	69.202
B1	0.917	10.187	79.389			
B2	0.734	8.151	87.540			
B3	0.559	6.206	93.746			
D1	0.310	3.441	97.187			
D2	0.159	1.763	98.950			
D3	0.094	1.050	100.000			

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software SPSS® v21.0

Se muestra en la tabla 6.2 que los tres factores explican más del 69% de la varianza total. El porcentaje explicativo de la varianza total en la rotación Varimax por factor corresponde a: el primer factor, 42,355%; el segundo, 15,169%; y el tercero, 11,679%. El método de extracción utilizado: análisis de componentes principales. La matriz de transformación de componentes se presenta en la Tabla 6.3, muestra la matriz de rotación.

Tabla 6.3 Matriz de transformación de los componentes

Componente	1	2	3
1	0.887	-0.447	0.116
2	0.459	0.822	-0.336
3	0.055	0.351	0.935

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software SPSS® v21.0

Los métodos utilizados son el análisis de componentes principales y la rotación Varimax con normalización Kaiser.

La tabla 6.4 presenta la matriz que muestra la contribución de cada variable al factor. La solución factorial rotada con el método de Varimax indica la existencia de tres factores latentes

que agrupan todas las variables, superando las cargas factoriales los criterios de inclusión de 0.30 o 0.40 señalados en la literatura (Bandalos y Finney, 2018). Un primer factor agrupa a las variables M1, M2, M3, B3, B1, un segundo factor agrupa a las variables D1, D3 y un tercer factor agrupa a las variables B2 y D2.

Tabla 6.4 Matriz

Ítem	Manipulación, daños a la imagen, cinismo y desgaste emocional	Obstáculos al desempeño personal y laboral	Eficacia y desempeño
M1 manipulación para inducir al castigo	0.951		
M2 daños a la imagen pública	0.939		
M3 cinismo	0.901		
B3 desgaste emocional	0.584		
B1 obstáculos al desempeño laboral	0.567	-0.563	
D1 desempeño personal		0.796	
D3 habilidades personales		0.694	
B2 eficacia profesional			0.898
D2 desempeño laboral			-0.522

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software SPSS® v21.0.

6.5 Discusión

El propósito principal de este capítulo es conocer la relación entre las variables de mobbing, burnout y desempeño laboral de los trabajadores mediante el análisis factorial. Chirico et al., (2021), describieron el síndrome de burnout como un estado caracterizado por el agotamiento de la energía, la desconexión emocional, el cinismo, el negativismo y una notable reducción de la eficacia en el trabajo. Ambas condiciones, el acoso laboral y el agotamiento, no solo afectan al individuo, sino que también generan consecuencias organizativas como el absentismo, la rotación del personal, la pérdida de compromiso y una disminución del comportamiento orientado a los resultados (Liang, 2021). Estos efectos adversos comprometen el entorno laboral y la eficiencia del trabajador. Se realizó el AFC mediante los software AMOS v23 y SPSS® v21. La fiabilidad y validez no son características de los cuestionarios, sino que corresponden a propiedades de las interpretaciones de las medidas que proporcionan (Prieto & Delgado, 2010). En el análisis factorial, la escala se agrupa en torno a tres factores. Un primer factor manipulación, daños a la imagen, cinismo y desgaste emocional agrupa a las variables manipulación para inducir al castigo (M1), daños a la imagen pública (M2), obstáculos al desempeño laboral (M3), cinismo (B3),

desgaste emocional (B1), un segundo factor obstáculos al desempeño personal y laboral agrupa a las variables desempeño personal (D1), habilidades personales (D3) y un tercer eficacia y desempeño agrupa a las variables eficacia profesional (B2) y desempeño laboral (D2). Aunque el análisis factorial nos indica una agrupación en torno a tres factores, en la investigación se considera la misma agrupación en tres factores, sin embargo las variables están agrupadas en un primer factor mobbing: manipulación para inducir al castigo (M1), daños a la imagen pública (M2), obstáculos al desempeño laboral (M3); un segundo factor burnout: desgaste emocional (B1), cinismo (B3) y eficacia profesional; y por último el tercer factor desempeño laboral: desempeño personal (D1), desempeño laboral (D2) y habilidades personales (D3).

6.6 Conclusiones

El análisis factorial agrupa en tres dimensiones Un primer factor manipulación a la imagen, cinismo y desgaste emocional agrupa a las variables manipulación para inducir al castigo (M1), daños a la imagen pública (M2), obstáculos al desempeño laboral (M3), cinismo (B3), desgaste emocional (B1), un segundo factor obstáculos al desempeño personal y laboral agrupa a las variables desempeño personal (D1), habilidades personales (D3) y un tercer factor eficacia y desempeño agrupa a las variables eficacia profesional (B2) y desempeño laboral (D2). La escala validada se agrupa en torno a tres dimensiones en el análisis factorial. En la investigación se observa la misma agrupación en tres factores; sin embargo, las variables presentan una agrupación distinta, como se indicó anteriormente. La agrupación de variables de la investigación estuvo de acuerdo a los instrumentos utilizados. De acuerdo con García y Caro, (2009) debe, prevalecer lo que se ha definido a nivel teórico. Inicialmente, esta es la agrupación de las variables en tres factores: un primer factor, mobbing: manipulación para inducir al castigo (M1), daños a la imagen pública (M2), obstáculos al desempeño laboral (M3); un segundo factor, burnout: desgaste emocional (B1), cinismo (B3) y eficacia profesional; y, por último, un tercer factor, desempeño laboral: desempeño personal (D1), desempeño laboral (D2) y habilidades personales (D3).

CAPÍTULO 7

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Principales resultados

Tras realizar tres fases de investigación para establecer el impacto entre las variables de mobbing, burnout y desempeño, se presentan los principales resultados de cada una.

7.1.1 Resultados de la primera fase

En la primera fase de la investigación se diseñó y validó un cuestionario para cuantificar el mobbing, burnout y desempeño, integrando el cuestionario para evaluar el desempeño (Mayorga et al., 2020), además el cuestionario del mobbing Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT) desarrollado por (García et al., 2018) que evalúa la fuerza y la regularidad de la violencia psicológica, así como la presencia de acoso psicológico (mobbing). Este instrumento consta de 22 ítems de doble respuesta en escala Likert, que indican, si la persona sufre violencia en el trabajo y si la violencia puede ser calificada como acoso psicológico (mobbing). (Pando et al., 2006). Además de incluir el cuestionario para evaluar el burnout Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981a). Esta herramienta está conformada por 16 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, tiene como función medir el desgaste profesional. Incluyendo la hoja de datos generales y consentimiento.

7.1.2 Resultados de la segunda fase

El total de participantes fue de 188, de los cuales el 28,81% fueron hombres y el 71,19%, mujeres. Los resultados del análisis de consistencia interna fueron favorables para cada subconstructo, con un valor general de 0,899 para el instrumento en su conjunto. Para el constructo mobbing fue de 0.958; para burnout, 0.863; para DESP, 0.919; para DESLA, 0.966; y para DESH, 0.955. Dado que los valores de Alfa de Cronbach obtuvieron valores entre 0.825 y 0.966 para los constructos y subconstructos, analizados, los valores se consideran de muy buenos a excelentes; por lo tanto, la encuesta integrada se considera un instrumento confiable.

Las correlaciones entre las variables y sus respectivas dimensiones mostraron resultados contrastantes. En la combinación mobbing–DE (0.401), mobbing–DESP (-0.204), mobbing–DESLA (-0.132) y mobbing–DESH (-0.128) se observó una correlación negativa en al menos dos de sus dimensiones. Por último, en la combinación burnout-DE (0.674), burnout–DESP (-0.271),

burnout–DESLA (-0.149) y burnout–DESH (-0.180) en las tres dimensiones del desempeño, las relaciones son negativas.

Los resultados de las correlaciones indican que los niveles de mobbing y de burnout en la muestra encuestada son elevados. En el desempeño laboral, las actividades cuestionadas se ven afectadas por las variables de mobbing y burnout; los resultados son de nivel medio-alto

Las correlaciones mobbing–DESP, mobbing–DESLA y mobbing–DESH fueron negativas; por lo tanto, indican una relación inversa: cuando el mobbing aumenta, el desempeño laboral disminuye.

Las combinaciones burnout-DESP, burnout-DESLA y burnout-DESH en dos de sus dimensiones presentan correlaciones negativas, lo que indica una relación inversa. Cuando el burnout aumenta, el desempeño laboral disminuye; el mobbing afecta al burnout: a mayor incremento de mobbing, mayor incremento de burnout; además, a mayor incremento de burnout, disminuye el desempeño laboral del personal administrativo.

Los empleados administrativos pueden estar expuestos a los efectos derivados del burnout, el mobbing y el desempeño, que constituyen un gran problema de salud en México. Este análisis forma parte de una investigación más amplia cuyo objetivo es determinar el impacto del mobbing y del burnout en el desempeño del personal administrativo.

Los riesgos de no atender los factores psicosociales pueden ser psicológicos, físicos y sociales y derivarse de deficiencias en el sistema de organización de la empresa. No existe un listado reconocido, pero algunos frecuentes son: estrés, síndrome de burnout y ausentismo (STPS, 2018) (STPS, 2018). Además de diversos problemas de salud en la jornada y en la productividad laboral, se relacionan con problemas de salud mental y con factores de riesgo. Por ejemplo: carga mental, trastornos psicológicos, estrés, enfermedades neurológicas, pésimo clima laboral, falta de liderazgo, desgaste ocupacional, violencia laboral. El impacto se ve reflejado en la disminución de la salud del trabajador, mala calidad de vida, problemas de tipo legal, productividad y desempeño (Uribe et al., 2016).

7.1.3 Resultados de la tercera fase

El modelo de ecuaciones estructurales propuesto en la investigación permite analizar simultáneamente las relaciones causales entre las variables latentes y las observables. Este enfoque es especialmente adecuado para evaluar fenómenos complejos, como el mobbing y el burnout, así como su impacto en el rendimiento laboral del personal administrativo.

Se identificaron tres variables latentes: mobbing, burnout y desempeño. Cada una de ellas se midió mediante múltiples variables observadas, cuyas cargas factoriales indican la fuerza con la que los ítems representan sus respectivos constructos. Las cargas factoriales obtenidas fueron satisfactorias, ya que la mayoría superó 0,7, lo que indica una validez convergente adecuada.

Desde una perspectiva estructural, el modelo evaluó las relaciones causales entre las variables latentes y se confirmaron los siguientes hallazgos:

Existe una relación positiva y significativa entre el mobbing y el burnout ($\beta = 0.646$).

Este hallazgo indica que cuando los empleados administrativos experimentan acoso psicológico en el lugar de trabajo, son más propensos a desarrollar niveles más altos del síndrome de agotamiento, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una reducción del sentido de logro personal.

Se identificó una relación negativa entre el burnout y el desempeño laboral ($\beta = -0.642$).

Esto sugiere que la tensión emocional y psicológica asociada al burnout afecta negativamente a la eficiencia, el compromiso y los resultados del desempeño de los empleados.

7.1.4 Recomendaciones

1) La prueba piloto de validación del cuestionario es importante, ya que permite adaptarlo a las condiciones y características culturales de la población, así como corregir errores de comprensión o de semántica.

2) El diseño y la creación de la base de datos deben ser confiables para evitar errores y facilitar un mejor análisis e interpretación de los datos.

3) Delimitar la investigación a un número limitado de variables.

8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akca, M., & Küçükoglu, M. T. (2019). Relationships between mental workload, burnout, and job performance: A research among academicians. In *Evaluating Mental Workload for Improved Workplace Performance* (pp. 49–68). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1052-0.ch003z>
- Al-Badarneh, M., Alananzeh, O. A., & Makhadmeh, A. (n.d.). *Job Performance Management: The Burnout Inventory Model and Intention to Quit their Job among Hospitality Employees*. www.ijicc.net
- Alvarez Gallego, E., & Fernandez Rios, L. (n.d.). *El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional (1): revisión de estudios The “Burnout” Syndrome or the professional attrition (1): review of studies*.
- Ancco Choquecondo, R. D., Calderón Paniagua, D. G., Quispe Vilca, G. R., Pacompia Toza, J. F., & Quispe Vilca, J. del R. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Revista Vive*, 6(17), 491–502. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240>
- Arias Gallegos, W. L., Lucía, A., & Cohello, N. (n.d.). *Artículo Original*. www.cienciaytrabajo.cl
- Arismendy-Morales, M. J., & Santis-Aguas, E. J. (2011). Clima organizacional y desempeño laboral, una reflexión cualitativa en las universidades del departamento de la Guajira. *Panorama Económico*, 19. <https://doi.org/10.32997/2463-0470-vol.19-num.19-2011-354>
- Ausfelder, T. (2002). *El acoso moral en el trabajo*. Océano-Ambar.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., de Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Job demand and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62(2), 341–356. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00030-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00030-1)
- Bandalos, Deborah L, F. S. J. (2018). Factor Analysis Exploratory and Confirmatory. In *The Reviewer’s Guide to Quantitative Methods in the Social Science* (2nd Editio, p. 25).
- Barrera Miranda A, Toro Pulido AM, C. C. V. (2024). *Estrés laboral y su implicación en la productividad comercial de la banca de empresas*.
- Batista-Foguet, J. M., Coenders, G., Alonso, J., & Batista, J. M. (2004). Análisis factorial confirmatorio. Su utilidad en la validación de cuestionarios relacionados con la salud. In *Med Clin (Barc)* (Vol. 122).
- Bazan Robles, R.D., Farfán García, J., Castillo Paredes, O.T.A., Suarez Rodríguez, C.J., Meza Ramos, M.R., & López Chávez, G. Y. (2023). *Seguridad y salud ocupacional: Estadística de gestión de los riesgos laborales*. (Mar Caribe). <http://editorialmarcaribe.es/?pageide=1593>
- Bi6rkqvist, K., Osterman, K., & Hielt-Bdck, M. (1994). Aggression Among University Employees. In *AGGRESSIVEBEHAVIOR* (Vol. 20).
- Bilgel N, Aytac S, B. N. (n.d.). Bullying in Turkish white collar workers. *Occup Med (Chic III)*, 226–231. <http://academic.oup.com/occmed/article/56/4/226/1540877/Bullying-in-Turkish-whitecollar-workers>
- Bilić, V., & Dragoslavić, M. (2022). Understanding the Effects of Violence Experienced in the Workplace on Work and Life Satisfaction Among Primary School Principals. *Hrvatska*

- Blanco-Álvarez, T., & Thoen, M. A. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología*, 36(1), 45–59. <https://doi.org/10.22544/rcps.v36i01.03>
- Boop C, Cahill SM, Davis C, Dorsey J, Gibbs V, H. B. (2020). *Occupational Therapy Practice Framework: Domain and Process* (Fourth Edi). https://research.aota.org/ajot/article/74/Supplement_2/7412410010p1/8382/Occupational-Therapy-Practice-Framework-Domain-and
- Borritz, M., Rugulies, R., Christensen, K. B., Villadsen, E., & Kristensen, T. S. (2006). Burnout as a predictor of self-reported sickness absence among human service workers: Prospective findings from three year follow up of the PUMA study. *Occupational and Environmental Medicine*, 63(2), 98–106. <https://doi.org/10.1136/oem.2004.019364>
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* (Vol. 253). Grupo Planeta (GBS).
- Bouza, E., G, D. R., González, J., Gracia, D., A, M. M., C, M. M., Jm, M. G., Montilla, P., Peñacoba, E., Créixems, R., De, R., Ml, P., S, R. A., & Sartorius, N. (2020). La opinión del experto Síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista Clinica*, 220, 91–141. <https://doi.org/10.13184/eidon.53.2020.91>
- Buitrago-Orjuela LA., Barrera-Verdugo MA., Plazas-Serrano LY., C.-P. C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Saludo Universidad Boyacá*. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>
- Burish, M. (2014). *BB (Das Burnout-Syndrom).doc*. 1–4.
- Burke, R. J., & Richardsen, A. M. (2000). *Psychological burnout in organizations: Research and intervention*. Routledge.
- Bustos FG, P. J. (2013). *La evaluación del desempeño individual*. Ediciones Diaz de Santos;
- Byrne Barbara, M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS. Basic Concepts, Applications, and Programming 2*.
- Cacpata Calle, W., Fabricio, G., Hidalgo, A., & Paredes Navarrete, W. (2020). *ESTUDIO DE LOS CRITERIOS DEL ESTRÉS LABORAL UTILIZANDO MAPAS COGNITIVOS* (Vol. 41, Issue 5).
- Carbo, J & Hughes, A. (2010). Workplace Bullying: Developing a Human Rights Definition from the Perspective and Experiences of Targets. *Brill*, 13((3)), 387–403.
- Carlin, M. (2014). *El síndrome de Burnout: desde las teorías motivacionales en deportistas de alto rendimiento*. (Wanceulen SL. (Ed.)).
- Carolina, D., & Beltrán, A. (n.d.). *REVISTA COSTARRICENSE DE SALUD PÚBLICA*.
- Carvajal Orozco, J. G., & Dávila Londoño, C. A. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 29(49). <https://doi.org/10.25100/cdea.v29i49.68>
- Cherniss, C., & Sarason, S. B. (1980). *Professional burnout in human service organizations*.
- Chirico, F., Capitanelli, I., Bollo, M., Ferrari, G., & Acquadro Maran, D. (2021). Association between workplace violence and burnout syndrome among schoolteachers: A systematic

- review. *Journal of Health and Social Sciences*, 6(2), 187–208.
<https://doi.org/10.19204/2021/ssct6>
- Coduti, P. S. ., Gattás, Y. B. ., Sarmiento, S. L. ., & Schmid, R. A. (2013). *Enfermedades laborales*. Universidad Nacional de Cuyo.
- Cohen, S., Gianaros, P. J., & Manuck, S. B. (2016). A Stage Model of Stress and Disease. *Perspectives on Psychological Science*, 11(4). <https://doi.org/10.1177/1745691616646305>
- Cooper, C. L. (2018). Factors at work. *Routledge Library Editions: Education Management*, 23, 121–130. <https://doi.org/10.4324/9781351040624-7>
- Cornoiu, T. S., & Gyorgy, M. (2013). Mobbing in Organizations. Benefits of Identifying the Phenomenon. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 78, 708–712.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.380>
- Cucinotta, D., & Vanelli, M. (2020). WHO declares COVID-19 a pandemic. In *Acta Biomedica* (Vol. 91, Issue 1, pp. 157–160). Mattioli 1885. <https://doi.org/10.23750/abm.v91i1.9397>
- Cuevas, E. (2024). *TESIS DOCTORAL ESCUELA INTERNACIONAL DE DOCTORADO Programa de Doctorado en Ciencias Sociales Burnout académico , personalidad , salud mental y hábitos saludables en estudiantes de Enfermería y Educación*.
- Da Silva Martínez, J. (2021). Síndrome de Burnout: solicitud de reconocimiento como enfermedad profesional en el cuerpo de funcionarios de la Unión Europea. Respeto del derecho a ser oído. *Revista Derecho y Salud | Universidad Blas Pascal*, 5(6), 139–144.
[https://doi.org/10.37767/2591-3476\(2021\)10](https://doi.org/10.37767/2591-3476(2021)10)
- Dannae, G., Tutores, C., Dominguez, R., & Echenique, M. (n.d.). “*Violencia Laboral, un mal que aqueja a las relaciones laborales.*”
- De Vicente Pachés, F. (2020). El Convenio 190 OIT y su trascendencia en la gestión preventiva de la violencia digital y ciberacoso en el trabajo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 448, 69–106. <https://doi.org/10.51302/rtss.2020.1004>
- Del Pino Peña, R. (2010). Aproximación al mobbing en las empresas mexicanas: violencia y acoso psicológico en el trabajo en personal estratégico de alto valor organizacional. *XV Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*.
- Diaz-Garcia, O. (2018). Bullying in Public Administration. In *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (pp. 1–9). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_3482-1
- Dieter Z, H. L. (1996). Mobbing and victimization at work. *Psychology Press*.
<https://cir.nii.ac.jp/crid/1130000794436293248>
- Divincová, A., & Siváková, B. (2014). *Human Resources Management & Ergonomics Volume VIII MOBBING AT WORKPLACE AND ITS IMPACT ON EMPLOYEE PERFORMANCE*.
- Dorta-Afonso, D., Romero-Domínguez, L., & Benítez-Núñez, C. (2023). It’s worth it! High performance work systems for employee job satisfaction: The mediational role of burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 108.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103364>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions* (Vol. 1). Human Sciences Press.
- Ege, H. (2000). *Mobbing: il terrore psicologico sul posto di lavoro e le sue conseguenze psicofisiche sull'individuo.: Vol. Leadership Medica C*.

- Einarsen, S., & Hauge, L. J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 22(3).
- Escobedo Portillo, T. M., Hernández Gómez, J. A., Estebané Ortega, V., & Martínez Moreno, G. (2015). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados STRUCTURAL EQUATION MODELING: FEATURES, PHASES, CONSTRUCTION, IMPLEMENTATION AND RESULTS. *Ciencia y Trabajo*, 55(18), 16–22. www.cienciaytrabajo.cl
- Espinoza, D., Katheryne, S., Alva, C., Alicia, F., Rodríguez, C., Alicia, F., & Alva, C. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11–18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Farber, B. A. (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *Journal of Educational Research*, 77(6), 325–331. <https://doi.org/10.1080/00220671.1984.10885550>
- Ferrer, R., & Ferrer, R. (2002). Burn out o síndrome de desgaste profesional. In *Med Clin (Barc)* (Vol. 119, Issue 13). www.saludpublica.com
- Ferro Veiga, J. M. (2013a). *Aspectos formales y materiales del acoso laboral y de la violencia de género e intrafamiliar*. . Club universitario.
- Ferro Veiga, J. M. (2013b). *Aspectos formales y materiales del acoso laboral y de la violencia de genero e intrafamiliar*. Ecu.
- Fleming, J. S., & Merino Soto, C. (2005). Medidas de simplicidad y de ajuste factorial: un enfoque para la evaluación de escalas construidas factorialmente. *Revista de Psicología*, 23(2), 250–266. <https://doi.org/10.18800/psico.200502.002>
- Fredeunberg Herbert J., Richelson, G. (1980). (1980). “*Burn-out: the high cost of high achievement*.” Anchor Press. <https://lccn.loc.gov/79006596>
- Garcés de los Fayos, E. J. (1994). *Burnout: Un acercamiento teórico-empírico al constructo en contextos deportivos*. Universidad de Murcia.
- García Dávalos, C. J. (2018). *La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: El caso de una entidad financiera peruana* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://doi.org/10.19083/tesis/624879>
- García García, J. M., Herrero Remuzgo Salvador, & Fuentes, J. L. (2007). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 2, 157–174.
- García, J. A. M., & Caro, L. M. (2009). El análisis factorial confirmatorio y la validez de escalas en modelos causales. *Anales de Psicología*, 25(2), 368–374.
- García Rivera, B. R., Álvarez Medina, M. T., Ramírez Barón, M. C., & Aranibar Gutiérrez, M. F. (2018). Acoso laboral a las mujeres en las maquiladoras, ¿mito o realidad? *The Anáhuac Journal*, 18(1). <https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2018v18n1.04>
- García, V., & Ortíz, J. (2021). El riesgo psicosocial Burnout en los docentes de las facultades de Ingeniería, durante la pandemia Covid-19; Análisis de efecto en mujeres y hombres,. *Mujeres En Ingeniería: Empoderamiento, Liderazgo y Compromiso*, 21–24.
- Garden, A. M. (1987). Despersonalization: A valid dimension of burnout? *Human Relations*, 40(9), 545–559.
- Gómez, S. M., Montes, J. L., & del Castillo, E. (2023). Evaluation of standard 035 for the

- measurement of psychosocial risk factors in the mexican workplace environment. *Contaduria y Administracion*, 69(1), 77–99.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2024.3070>
- Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02707>
- González-Montesinos, M. J., & Backhoff, E. (2010). Validation of a context questionnaire for the evaluation of educational systems with structural equations modeling. *RELIEVE - Revista Electronica de Investigacion y Evaluacion Educativa*, 16(2), 1–17.
- González de Rivera, J. L., & Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión Española. *Psiquis*, 24(2), 17–27.
- González Trijueque, D., & Delgado Marina, S. (2008a). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: antecedentes organizacionales. *Boletín de Psicología*, 7–20.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2749030&info=resumen&idioma=SPA>
- González Trijueque, D., & Delgado Marina, S. (2008b). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: antecedentes organizacionales. *Boletín de Psicología*.
- Goussinsky R, L. Y. (2019). The Role of Coping Resources in the Relationship Between Mistreatment and Job Burnout: Evidence Across Two Healthcare Settings. *J. Aggress Maltreat Trauma*, 28(10), 1250–1268.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10926771.2018.1473905>
- Griffiths, A. ., Leka, S. ., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*.
- Guanquiza Ayabaca, J. P., Guamán Peñaloza, K. I., & Barrera Bravo, F. (2023). La disminución de la jornada laboral en el Ecuador como una posible solución ante el síndrome de Burnout. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.744>
- Guardado Lopez, S. C. C. (2017). Burnout: La enfermedad silenciosa de la organización. *Iberoamerican Business Journal*, 1(1), 55–71.
<https://doi.org/10.22451/3002.ibj2017.vol1.1.11004>
- Hair, J. F. (2016). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research This*, 18(1), 39–50.
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 859–879. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.004>
- Harasemiuc, V. A., Raúl, J., Bernal, D., Víctor, C., & Harasemiuc, A. (2013). Evidencia científica de la relación entre acoso laboral y depresión Evidencia científica de la relación entre acoso laboral y depresión Evidence based relationship between mobbing and depression Evidencia científica de la relación entre acoso laboral y depresión. In *Med Segur Trab (Internet)* (Vol. 59, Issue 232).
- Hassard, J., Teoh, K., Cox, T., Dewe, P., Cosmar, M., Van den Broek, K., Gründler, R., & Flemming, D. (2014). *Calculating the costs of work-related stress and psychosocial risks : literature review*. Publications Office.
- Henson, R. K., & Roberts, J. K. (2006). Use of exploratory factor analysis in published

- research: Common errors and some comment on improved practice. *Educational and Psychological Measurement*, 66(3), 393–416. <https://doi.org/10.1177/0013164405282485>
- Hernández R., Fernández C., B. M. (2006). *Metodología de la investigación* (Interamericana Editores S.A. (Ed.); 4a ed.). Mc Graw Hill.
- Herrera-Jiménez, R., & Valero-Larrea, S. (2021). El Síndrome de Burnout como factor que afecta al desempeño de los docentes en la Unidad Educativa Israel. *Dominio de Las Ciencias*, 7(6), 3–13. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Iniesta, A. (2016). *Guia sobre el manejo del estrés desde medicina del Trabajo* (Sans Growing Brands).
- Jaoul, G., & Kovess, V. (2004). Teacher's burnout. *Annales Medico-Psychologiques*, 162(1), 26–35. <https://doi.org/10.1016/j.amp.2003.03.002>
- Kanner, A. D., Kafry, D. ., & Pines, A. (1978). Conspicuous in its absence: The lack of positive conditions as a source of stress. *Journal of Human Stress*, 4(4), 33–39.
- Karasek, R. A. ., & Teorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction or Working Life*. (Basic Books (Ed.)).
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). Estrés y salud en el trabajo. In *Psicología industrial*.
- Larico E, Flavio M, Wenceslao L, A. K. (2021). Estrés laboral y rendimiento de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de Las Ciencias.*, 7, 356–372.
- Larsson, A. (2008). La historia conceptual del “Mobbing.” *Conferencia Europea de Investigación Educativa (ECER 2008)*, 1–12.
- Lazarus, R. S. (2006). *Stress and emotion: A new synthesis*. Springer.
- Leal Rubio, J. (1993). *Equipos comunitarios: ¿Una ilusión sin porvenir, un porvenir sin ilusión? Salud Mental y Servicios Sociales: el espacio comunitario.* .
- Leiter, M. P. (1992). Burn-out as a crisis in self-efficacy: Conceptual and practical implications. *Work and Stress*, 6(2), 107–113. <https://doi.org/10.1080/02678379208260345>
- Leiter, M. P. ., Bakker, A. B. ., & Maslach, C. (2014). *The contemporary context of job burnout. In Burnout at work* (1st ed.).
- Leiter, M. P., Alvarez Gallego, E., Fernandez Rios, L., Trujillo, M. M. F., Tovar, L. A. R., Vilchis, F. L., Atenas Arteaga-Romaní, Wendy Junes-Gonzales, Adrián Navarrete-Saravia, De Vicente Pachés, F., Miguel-Tobal, J. J., Cano-Vindel, A., Larsson, A., Mansilla, F., Martínez, M., Irurtia, M., Camino, L., Torres, M., Queipo, D., ... Rhoads, G. K. (2014). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. *Estrés y Trabajo: Cómo Hacerlos Compatibles*, 448(2), 11–28. <https://doi.org/10.2307/3151883>
- León, J. A. M., Cantisano, G. T., & Ael, C. G. (2019). *Psicología aplicada a la prevencion de riesgos laborales* (Editorial Sanz (Ed.)).
- Leymann, H. (1990). Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo. *Violence and Victims*, 5(2), 119–126. *Violence and Victims*, 5(2).
- Leymann, H. (1996a). Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/moral (“Mobbing”) en el Trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2).
- Leymann, H. (1996b). El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el Trabajo. In *EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY* (Vol. 5, Issue 2). <http://acosolaboral.net/pdf/LeymannEI.pdf>.

- Leymann, H. (2009). Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo. *Violence and Victims*, 5(2).
- Liang, H. L. (2021). Does Workplace Bullying Produce Employee Voice and Physical Health Issues? Testing the Mediating Role of Emotional Exhaustion. *Frontiers in Psychology*, 12(February), 1–10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.610944>
- López, R. (2024). *Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación* Vol. 6 Núm. 51 (2024): Enero (Vol. 6).
- Lubbadeh, T. (2020). JOB BURNOUT: A GENERAL LITERATURE REVIEW. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 7–15. <https://doi.org/10.32479/irmm.9398>
- Malach - Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and cures*. Free Press.
- Manrique Torres, A. M. (2020a). Acoso Laboral (Mobbing): Riesgo Psicosocial Emergente Invisible. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 38(2), 127–137. <https://doi.org/10.21772/ripo.v38n2a03>
- Manrique Torres, A. M. (2020b). Acoso Laboral (Mobbing): Riesgo Psicosocial Emergente Invisible. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 38(2), 127–137. <https://doi.org/10.21772/ripo.v38n2a03>
- Mansilla, F. (2010). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica. *Psicología Laboral*, 1–260. <http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107044/ManualRiesgosPsicosociales.pdf>
- Manzamo Huaracallo, J. (2019). *Work stress, eatinh habits and anthropometric nutritional status in administrative and operational workers of a privacy clinic in Lima, 2018*. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1217
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 12.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981a). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981b). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2). <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. In *Atlantic*.
- Massa, L. D. B., Silva, T. S. de S., Sá, I. S. V. B., Barreto, B. C. de S., Almeida, P. H. T. Q. de, & Pontes, T. B. (2016). Síndrome de Burnout em professores universitários. *Revista de Terapia Ocupacional Da Universidade de São Paulo*, 27(2), 180. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-6149.v27i2p180-189>
- Máximo, J., Linde, M., Avalos Martínez, F., Juliana, L., Orbegoza, V., Ana, , & Uribe Rodríguez, F. (2009). *Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico a*.
- Mayorga Ponce, R. B., Virgen Quiroz, A. K., Martinez Alamilla, A., & Salazar Valdez, D. (2020). Prueba Piloto. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de La Salud Universidad Autónoma Del Estado de Hidalgo*, 9(17), 69–70. <https://doi.org/10.29057/icsa.v9i17.6547>
- McGrath. (1976). *Estrés y comportamiento en las organizaciones. Manual de Psicología Industrial y Organizacional*. Rand McNally.

- Miguel-Tobal, J. J., & Cano-Vindel, A. (2005). Estrés y Trabajo. *Estrés y Trabajo: Cómo Hacerlos Compatibles*, 11–28.
- Mingote Adán, J. C. (1998). *Síndrome de burnout o síndrome del desgaste profesional. Formación médica continuada* (8th ed., Vol. 5).
- Miranda Lara, V. R. ., Monzalvo Herrera, G. ., Hernández Caballero, B. ., & Ocampo Torres, M. (2016). Prevalence of burnout syndrome in nursing staff of two health institutions. *Revista de Enfermería Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 24(2), 115–122.
- Mohd Mahudin, N. D., A Zaabar, N. I., & Lumpur, K. (n.d.). Workload, Burnout, Emotional States, and Job Performance of Government Employees: An Exploratory Investigation From The Third Wave of COVID-19. In *Human Factors and Ergonomics Journal (HFEJ)* 2021 (Vol. 6, Issue 2).
- Moreno-Jiménez, B., Luis González, J., & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout),. In *Madrid: Pirámide*.
- Moreno, B. ., Oliver, C., & Aragonese, A. (1991). *El burnout, es una forma específica de estrés laboral*. Siglo XXI de España Editores, S.A.
- Nava, M., Reyes Escalante, A. Y., Nava González, W., & Cobos Floriano, S. (2020a). Prevalencia del mobbing en las y los trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez. *Región y Sociedad*, 32, e1306. <https://doi.org/10.22198/rys2020/32/1306>
- Nava, M., Reyes Escalante, A. Y., Nava González, W., & Cobos Floriano, S. (2020b). Prevalencia del mobbing en las y los trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez. *Región y Sociedad*, 32. <https://doi.org/10.22198/rys2020/32/1306>
- Niebel, B. ., & Freivalds, A. (2001). *Métodos, estándares y diseño del trabajo*. (Onceava ed 1).
- Niedl, K. (1995). Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz. Eine empirische Analyse zum Phänomen sowie zu personalwirtschaftlich relevanten Effekten von systematischen Feindseligkeiten. *Zeitschrift Für Personalforschung / German Journal of Research in Human Resource Management*, 9(3), 297–300. <http://www.jstor.org/stable/23275765>
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. V. (2018). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research. In *Aggression and Violent Behavior* (Vol. 42, pp. 71–83). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2018.06.007>
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 955–979. <https://doi.org/10.1348/096317909X481256>
- Orozco Covarrubias, V. H., Rodríguez Muñoz, C., López Laverde, J., & Ordóñez Hernández, C. A. (2020). Paradigmas en seguridad y salud en el trabajo, ergonomía, rehabilitación profesional y reintegro laboral. In *Modelos teóricos para fisioterapia* (pp. 213–268). Editorial Universidad Santiago de Cali. <https://doi.org/10.35985/9789585583535.8>
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Pando, M., Aranda, C., & Olivares, D. M. (2012). Analisis factorial confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicologico en el trabajo (IVAPT - PANDO) para Bolivia y Ecuador. *Liberabit*, 18(1), 27–36. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v18n1/a04v18n1.pdf>
- Paola Chávez-Loor, K. I., & Juverly Zambrano-Zambrano, E. I. (2023). *Relación entre el acoso*

laboral y el desempeño de los servidores públicos: revisión bibliográfica Relación entre el acoso laboral y el desempeño de los servidores públicos: revisión bibliográfica Relationship between workplace harassment and the performan. 9, 305–329.
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

- Pérez, A., & Zapata, F. (2020). Factores Psicosociales, Burnout, Mobbing y Desempeño Laboral de los Docentes de la Universidad Pública. *Revista Clake Education*, 1(4), 1–13.
<http://www.revistaclakeeducation.com/ojs/index.php/Multidisciplinaria/article/view/39/20>
- Pérez, J. P. (2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445–455. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>
- Pinto, A., & Muñoz, G. (2020). Teletrabajo: productividad y bienestar en tiempos de crisis. *Universidad Adolfo Ibáñez*, 1.
- Piñuel y Zabala, I., & Oñate Cantero, A. (2002). La incidencia del “mobbing” o acoso psicológico en el trabajo en España. Resultados del barómetro CISNEROS II® sobre violencia en el entorno laboral. *Lan Harremanak - Revista de Relaciones Laborales*, 7(7).
<https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.5802>
- Prieto, G., & Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad e Validez. *Papeles Del Psicólogo*, 30(1), 67–74. <http://www.cop.es/papeles>
- Quiroz-Martínez, M. A., Estupiñan Ricardo, J., Batista Hernández, N., Leyva Vázquez, M. Y., Escobar, A., Soxo Andachi, J., Sailema Armijos, J., Chávez, M., Silva Montoya, O. F., Garcés Mayorga, D. V., Machado, A., Tapia Bastidas, T., Almeida, C., Cadena Morillo, J., Carrillo Palacio, M., Rosero Portilla, S., Álvarez Tapia, M., Coka Flores, D., Calderón, P., ... Pinto Rodríguez, J. A. (2019). *INVESTIGACIÓN OPERACIONAL SPECIAL ISSUE ON MULTI-CRITERIA DECISION MAKING (MCDM) AND NEUTROSOPHIC TOOLS INVITED EDITORS MOHAMED ABDEL-BASSET & FLORENTIN SMARANDACHE PREFACE*.....
.....i APPLICATION OF NEUTROSOPHIC OFFSETS FOR DIGITAL IMAGE PROCESSING. 41(5), 2020.
- Rayan, A., Sisan, M., & Baker, O. (2019). Stress, Workplace Violence, and Burnout in Nurses Working in King Abdullah Medical City During Al-Hajj Season. *Journal of Nursing Research*, 27(3), 1–7. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000291>
- Reiriz, M., Donoso-González, M., Rodríguez-Expósito, B., Uceda, S., & Beltrán-Velasco, A. I. (2023). Impact of COVID-19 Confinement on Mental Health in Youth and Vulnerable Populations: An Extensive Narrative Review. *Sustainability (Switzerland)*, 15(4), 1–21.
<https://doi.org/10.3390/su15043087>
- Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación : Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 28 abril 2010.* (2010). OIT.
- Riquelme Benítez, C. R. (2023). Salario Emocional: Cuidado del ambiente laboral y cultura corporativa. *Revista Científica En Ciencias Sociales*, 5(1), 67–72.
<https://doi.org/10.53732/rccsociales/05.01.2023.67>
- Rosales, Yury; Cobos, V. (2011). *Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados.*
- Rubio-González, J., Andrade Daigre, P., Fravega Araneda, G., Macalusso Salgado, S., & Soto Sandoval, A. (2019). Factores psico-socio-ambientales asociados al estrés laboral en profesores chilenos del ámbito rural y urbano. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 300.

<https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.358>

- Ruiz ED, Salazar Gómez JF, Valdivia Rivera M de J, Hernández Cárdenas M, H. M. I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *RAN Rev Acad y Negocios*. <https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/view/10456/10199>
- Saltijeral Méndez, M. T., & Ramos Lira, L. (2015). Identification of work-related stressors and burnout in middle school teachers of the Federal District. *Salud Mental*, 38(5), 361–369. <https://doi.org/10.17711/SM.0185-3325.2015.049>
- Sanclemente Vinué, I., Elboj Saso, C., & Íñiguez Berrozpe, T. (2016). La prevención del síndrome de burnout en la enfermería española. Revisión bibliográfica. *Nure Investigación*, 13(81), 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.geomorph.2004.06.008>
- Serrano, M., Rangel, A., Vidal, C., Ureña, Y., Anillo, H., & Angulo, G. (2017). Burnout : Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Revista Espacios*, 38(Educación), 1–28. <http://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>
- Shaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (1996). *Professional burnout. Handbook of work and health psychology*.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 25–48.
- Sinuhé, C., & López, G. (2017). Burnout: La enfermedad Silenciosa de la Organización. *Iberoamerican Business Journal*, 1, 55–71. <https://doi.org/10.22451/3002.ibj2017.vol1.1.11004>
- Sotomayor, J. E. L., Sotomayor, L., Eduardo, J., & Moreno, M. P. (2017). Artículo Original El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público MOBBING AND SYMPTOMS OF STRESS IN PUBLIC SECTOR UNIVERSITY FACULTY. www.cienciaytrabajo.cl/%7C43/48
- Spaniol, L., & Caputo, G. (1979). *Professional burnout a personal survival kit*. (MA: Human Services (Ed.)).
- Taber, K. S. (2018). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273–1296. <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>
- Takamura, I. C. (2020). *Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS*. 0–3. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53477>
- The world health report 2000 – Health systems: improving performance. (2000). *Bulletin of the World Health Organization*, 78(8). <https://doi.org/10.1590/S0042-96862000000800020>
- Toro, E. C. M. (1985). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Torres, E., El-Sahili, L., & Gutierrez, V. (2020). Artículo análisis del burnout y sus escalas de medición, REDIE. *PRAXIS Investigativa REDIE*, 11(20). <https://www.researchgate.net/publication/342365850>
- Tovalín, H., Rodríguez, M., Cruz, J., & Soto, J. L. (2008). Comportamiento psicométrico del cuestionario de contenido del trabajo (jcq) en trabajadores mexicanos por sexo y actividad productiva. *Foro de Las Americas En Investigación Sobre Factores Psicosociales. Estrés y Salud Mental En El Trabajo*.
- Trépanier S-G, Fernet C, A. S. (2013). Workplace bullying and psychological health at work:

- The mediating role of satisfaction of needs autonomy, competence and relatedness. *Work and Stress*. <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02678373.2013.782158>
- Uribe-Prado, J. F. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y factores psicosomáticos en servidores públicos. *Investigación Administrativa*, 49(125), 1–17. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782020000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0Ahttp://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-76782020000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Uribe-Prado, J. F. (2020b). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público. *Investigación Administrativa*, 49–1, 1–17. <https://doi.org/10.35426/iav49n125.03>
- Uribe-Prado, J. F., Trejo-Islas, E., Vázquez-Duarte, G., García-Saisó, A., & García-Saisó, S. (2016). Estudio exploratorio de violencia en el trabajo y su relación con factores psicosomáticos: desarrollo de la Escala Mexicana De Acoso En El Trabajo (EMAT). *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(1).
- Uribe Muentes, D. (2016). El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(1), 57–65. <https://doi.org/10.21772/ripo.v34n1a04>
- Uribe Prado, J. F. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público. *Investigación Administrativa*, 49–1. <https://doi.org/10.35426/iav49n125.03>
- Uribe Prado, J. F. ., Trejo Islas, E. ., Vázquez Duarte, G. ., García Saisó, A. ., & García Saisó, S. . (2016). Estudio exploratorio de violencia en el trabajo y su relación con factores psicosomáticos: desarrollo de la Escala Mexicana De Acoso en el trabajo (EMAT). *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(1), 21–45.
- Vázquez Leyva, G., Noriega Elío, M., & López Arellano, O. (2005). La producción de energía eléctrica y la salud de los trabajadores. *Salud de Los Trabajadores*, 13(1).
- Velázquez, J., & Román, E. (2020). Influencia Del Estrés Laboral En El Ambiente Familiar Del Personal De Enfermería. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 6, 115–128. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1716>
- Velázquez Narváez, Y., & Díaz Cabrera, M. D. (2020). Violencia y desigualdad laboral en México: revisión teórica desde una perspectiva de género. *Andamios, Revista de Investigación Social*, 17(42), 423–440. <https://doi.org/10.29092/uacm.v17i42.750>
- Villagómez Zavala, P.G., Salazar Páramo, M., & Franco Chávez, S. A. (2018). (n.d.). *Las enfermedades de trabajo por trastornos mentales*.
- Vveinhardt, J. (2009). *The diagnostics of mobbing as discrimination in employee relations aiming to improve the organizational climate in Lithuanian organizations*.
- Zapf, D., & Leymann, H. (1996). *Mobbing and victimization at work*. Psychology Pr.
- Zuñiga Cristobal, E. C. (2019). Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 115–120.

ANEXO 1

Encuesta para la valoración del mobbing, burnout y desempeño laboral y ocupacional



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE CIUDAD JUÁREZ

ENCUESTA PARA LA VALORACIÓN DEL MOBBING, BURNOUT, DESEMPEÑO LABORAL Y OCUPACIONAL

Esta encuesta ha sido preparada por un equipo de investigadores de la Universidad Autónoma De Ciudad Juárez y de la Universidad Del Rosario que tiene como objetivo conocer algunos aspectos de mobbing, burnout y desempeño laboral y ocupacional en el lugar de trabajo.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada *"Impacto del burnout y mobbing laboral en el desempeño laboral y ocupacional del personal administrativo de la industria maquiladora"*, éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo y financiamiento de la (Universidad Autónoma De Ciudad Juárez y Universidad Del Rosario). Entiendo que este estudio busca conocer algunos aspectos de mobbing, burnout y desempeño ocupacional y laboral en el lugar de trabajo y sé que mi participación se llevará a cabo de manera presencial y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 25 minutos.

Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante:

Fecha:

El responsable por parte de la Universidad Autónoma De Ciudad Juárez es el Doctor Juan Luis Hernández Arellano, Coordinador del proyecto de investigación, luis.hernandez@uacj.mx, 656 144 1799

Marque una x en la Columna (A) del 1 al 5 respondiendo a la frecuencia con la que ocurre los siguientes enunciados:

Respuestas:

A
5.Muy frecuente
4.Frecuente
3.Algunas veces
2.Casi nunca
1.Nunca

PREGUNTAS	A				
	1	2	3	4	5
1.Recibo ataques a mi reputación					
2.Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público					
3. He recibido burlas, calumnias o difamación públicas					
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir					
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones					
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo					
7. Se manipula en las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o de ser un(a) mal trabajador(a)					
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona					
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que haya hecho algo bien					
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la causalidad, la suerte, la situación del mercado, etc.					
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros(as).					
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.					
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar					
14. Siento que se me impide expresarme					
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo					
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.).					
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si yo no existiera).					
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas					
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme.					
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.					
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros					
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.					

Marque una x en la Columna (B) del 1 al 3 respondiendo a la frecuencia con que le ocurre, con respecto a sus compañeros los siguientes enunciados:

B
1. Menos que mis compañeros
2. Igual que mis compañeros
3. Más que el resto de mis compañeros

PREGUNTAS	B		
	1	2	3
1. Recibo ataques a mi reputación			
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público			
3. He recibido burlas, calumnias o difamación públicas			
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir			
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones			
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo			
7. Se manipula en las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o de ser un(a) mal trabajador(a)			
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona			
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que haya hecho algo bien			
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la causalidad, la suerte, la situación del mercado, etc.			
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros(as).			
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa			
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar			
14. Siento que se me impide expresarme.			
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo			
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)			
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si yo no existiera).			
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas.			
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme			
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.			
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros			
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.			

Marque con una X el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que experimenta los anunciados, el que 1 es nunca, 2 pocas veces al año, 3 una vez al mes, 4 unas pocas veces al mes, 5 una vez a la semana, 6 pocas veces a la semana y 7 todos los días

ITEMS	ESCALA						
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
2. Me siento acabado al final de la jornada (físico / mental)	1	2	3	4	5	6	7
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme otro día de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí	1	2	3	4	5	6	7
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
6. Me siento quemado (colapsado) por mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización	1	2	3	4	5	6	7
8. Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
11. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
12. Realizo muchas cosas que valen la pena en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
13. Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten	1	2	3	4	5	6	7
14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo	1	2	3	4	5	6	7
15. Dudo sobre el valor de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas	1	2	3	4	5	6	7

Marque con una X, de acuerdo con el nivel de **facilidad** e **importancia** que usted tiene al realizar las actividades (tenga en cuenta contestar las 2 columnas):

ACTIVIDAD	¿Qué tan fácil/difícil encuentra realizar la actividad?:					¿Qué tan importante es para usted realizar la actividad?:				
	1: No aplica / No lo hace	2: Difícil	3: Poco difícil	4: Fácil	5: Muy fácil	1: No es importante	2: Poco importante	3: medianamente importante	4: Importante	5: Muy importante
Bañarse	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Vestirse	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Cepillarse los dientes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Alimentarse	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dormirse	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Limpiar su hogar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Lavar su ropa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Preparar su comida	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Cuidado de otros (niños, adultos mayores, mascotas, otros)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ir de compras	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Manejo de sus finanzas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tomar el transporte	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Trabajo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ACTIVIDAD	¿Qué tan <i>fácil/difícil</i> encuentra realizar la actividad?:					¿Qué tan <i>importante</i> es para usted realizar la actividad?:				
	1: No aplica / No lo hace 2: Difícil 3: Poco difícil 4: Fácil 5: Muy fácil					1: No es importante 2: Poco importante 3: medianamente importante 4: Importante 5: Muy importante				
Cursos de educación en algún área de interés	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Practicar algún deporte	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Lectura	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ver tv	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Viajar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Jardinería	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Realizar manualidades	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tocar un instrumento musical	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Practicar alguna técnica de relajación	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Salir de fiesta	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Participar en algún culto religioso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
OTRA ACTIVIDAD: (especifique)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Especifique la hora en la que realiza las actividades típicas en su rutina diaria entre semana.

TÍPICAMENTE ENTRE SEMANA	
(lunes, martes, miércoles, jueves y viernes)	
ACTIVIDAD	
• Especifique la hora en la que suele levantarse: • Especifique la hora en la que suele tomar su desayuno: • Especifique el horario de su jornada laboral : • Especifique la hora en la que suele comer: • Especifique la hora en la que suele cenar: • Especifique la hora en la que se va a la cama a dormir: • Otra actividad: _____	

Marque con una X cómo las siguientes acciones y/o situaciones interfieren en la ejecución de sus actividades laborales. Donde 1 **no aplica**, 2 interfiere **mucho**, 3 interfiere **poco**, 4 interfiere y 5 **no interfiere** en la ejecución de sus actividades laborales, y/o en su bienestar físico, social y emocional

ACCIONES Y /O SITUACIONES	NO APLICA	INTERFIERE MUCHO	INTERFIERE POCO	INTERFIERE	NO INTERFIERE
	1	2	3	4	5
Cantidad de tiempo que usted tiene para realizar sus tareas laborales					
Exigencia intelectual que demandan su trabajo de acuerdo con su capacidad o preparación					
Exigencia física que demandan su trabajo de acuerdo con su capacidad o preparación					
Satisfacción por realizar las tareas en su trabajo laborales					
Tiempos de descanso y alimentación durante su jornada laboral					
Horario de trabajo que impactan sus otras actividades y responsabilidades fuera del trabajo					
Cooperación, trabajo en equipo, asistencia mutua, armonía y comunicación entre sus compañeros de trabajo					
Relación e interacción con su jefe inmediato					
Guía, apoyo, sensibilidad a sus necesidades, sugerencias y preocupaciones por parte de su jefe inmediato con usted					
Clima laboral: Competitividad					
Clima laboral: Relajado					

ACCIONES Y /O SITUACIONES	NO APLICA	INTERFIERE MUCHO	INTERFIERE POCO	INTERFIERE	NO INTERFIERE
	1	2	3	4	5
Toma decisiones dentro de su jornada laboral					
Ascenso dentro de su trabajo					
Gratificaciones laborales por logros, tiempo de trabajo, lealtad, otros.					
Condición ambiental en su lugar de trabajo: Temperatura, sonido, ruido, mal olor u otros					
Características físicas del puesto de trabajo					
Atmosfera social de su lugar de trabajo: (sus compañeros de trabajo están contentos, amistosos, se llevan bien, se sienten a gusto en el trabajo)					
Condición y estado de las áreas laborales para descansar y alimentarse					
Manipulación con los materiales, equipos, máquinas y herramientas que interactúa en su puesto de trabajo					
Planeación de metas laborales					
Planeación de metas personales					
Hábitos presentes en su jornada laboral					

Escriba la tarea **laboral** más frecuente que realiza en su jornada de trabajo:

Marque con una X del 1 al 5 como cree usted que se encuentran las siguientes habilidades que se ven involucradas en la **ejecución de la tarea** que describió anteriormente, tenga en cuenta que 1 significa que la habilidad es nada competente y 5 que es muy competente en la ejecución de la tarea.

HABILIDADES	NADA COMPETENTE	POCO COMPETENTE	MEDIANAMENTE COMPETENTE	COMPETENTE	MUY COMPETENTE
	1	2	3	4	5
Alineación postural: Se refiere a su estabilidad articular ya sea que se encuentre de pie o sentado					
Movilidad: Como usted se mueve y se desplaza mientras ejecuta la tarea					
Coordinación: Como usted coordina todo su cuerpo mientras ejecuta la tarea.					
Fuerza: Nivel de fuerza corporal mientras ejecuta la tarea					
Energía física: Como usted realiza y completa su tarea laboral en un tiempo razonable, sin agotarse físicamente					
Energía mental: Como usted realiza y completa la tarea laboral manteniendo su atención sin agotarse mentalmente					
Conocimiento: Como es su nivel de conocimiento para realizar su tarea laboral.					

HABILIDADES	NADA COMPETENTE	POCO COMPETENTE	MEDIANAMENTE COMPETENTE	COMPETENTE	MUY COMPETENTE
	1	2	3	4	5
Organización temporal: Como usted maneja su tiempo mientras ejecuta su tarea laboral.					
Organización de espacio y objeto: Como usted organiza su puesto de trabajo mientras ejecuta su tarea laboral.					
Adaptación: Como usted reaccionar, adapta el comportamiento y adaptar el entorno de trabajo					
Físicamente: Como usted se comunica a partir de sus gestos, expresiones faciales, postura y movimientos corporales con sus compañeros de trabajo mientras ejecuta su tarea laboral.					
Idioma/lenguaje: Como es su vocabulario con sus compañeros de trabajo mientras ejecuta su tarea laboral.					
Relación: Como es su interacción con sus compañeros de trabajo (respeto, trabajo en equipo, honestidad y compañerismo) mientras ejecuta su tarea laboral.					
Información e intercambio: Como es su comunicación con otros (si la información es clara y precisa) mientras ejecuta su tarea laboral.					

INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

INFORMACIÓN GENERAL	
GENERO: M ☐ F ☐	ESTADO CIVIL: _____ AÑO DE NACIMIENTO: _____
TIENE HIJOS: ¿NO ☐ SI ☐	¿Cuántos?: _____ ¿CUÁNTAS HORAS DUERME?: _____
TIENE ALGUNA ENFERMEDAD: NO SI ☐ ¿CUAL? _____	
ESCOLARIDAD: PRIMARIA _____ SECUNDARIA _____ LICENCIATURA _____ TÉCNICO _____ POSGRADO _____	
OTRO _____	
NOMBRE DE LA EMPRESA/ INSTITUCIÓN: _____	
CARGO QUE DESEMPEÑA ACTUALMENTE: _____	
ANTIGÜEDAD EN EL CARGO (años): _____	
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA (años): _____	
TIPO DE HORARIO DE TRABAJO: CON ACTIVIDAD PRESENCIAL _____ CON ACTIVIDAD REMOTA _____	
CON ACTIVIDAD MIXTA _____	
MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.	

ANEXO 2

Contribuciones realizadas

- Pilot Test of an Instrument for the Assessment of Mobbing, Burnout, Job Performance, and Occupational Performance in Administrative Personnel of the Maquiladora Industry. (2022). Silva, S. I., Hernández, J.L., Castillo, J. A. VII Congreso Latinoamericano de Ergonomía ULAERGO. Libro de Ergonomía ocupacional de Investigaciones y aplicaciones, vol.15, Mérida, ISBN:979-8-218-08259-8.
- Pérez, S. I. S., Arellano, J. L. H., Gómez, A. C., Macías, A. A. M., & Martínez, J. A. C. (2025). Integración y validación de una encuesta para evaluar el mobbing, el burnout y el desempeño de los trabajadores administrativos: confiabilidad y análisis descriptivo. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Silva Pérez, Saby Irasema, Juan-Luis Hernández-Arellano, Juan Alberto Castillo Martínez, Adriana Camargo Gómez, Aide Aracely Maldonado Macías, and Verónica Alicia de los Santos Campos. "Relationship between mobbing, burnout, and performance among administrative workers: A structural equation model." *WORK* (2026): 10519815261444299.