



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898473*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: XIII Número: 1 Artículo no.:54 Período: 1 de septiembre al 31 de diciembre del 2025

TÍTULO: Integración y validación de una encuesta para evaluar mobbing, burnout y desempeño en los trabajadores administrativos: confiabilidad y estudio descriptivo.

AUTORES:

1. Máster. Saby Irasema Silva Pérez.
2. Dr. Juan Luis Hernández Arellano.
3. Máster. Adriana Camargo Gómez.
4. Dra. Aidé Aracely Maldonado Macías.
5. Dr. Juan Alberto Castillo Martínez.

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 consta de un estudio transversal, descriptivo y correlacional por medio de la integración de una encuesta donde se consideraron 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 CLAVES: estrés, burnout, mobbing, enfermedades.

TITLE: Integration and validation of a survey to assess mobbing, burnout, and performance in administrative personnel: reliability and descriptive study.

AUTHORS:

1. Master. Saby Irasema Silva Pérez.
2. PhD. Juan Luis Hernández Arellano.
3. Master. Adriana Camargo Gómez.
4. PhD. Aidé Aracely Maldonado Macías.
5. PhD. Juan Alberto Castillo Martínez.

ABSTRACT: Research related to mobbing, burnout and job performance has increased considerably in recent years; however, the analysis of the three concepts in a comprehensive manner has been scarce. The present research aims to integrate an instrument to assess the levels and determine the correlations between the variables of mobbing, burnout and performance of administrative staff. The methodology developed consists of a cross-sectional, descriptive and correlational study through the integration of a survey where the following questionnaires were considered: Inventory of Violence and Psychological Harassment at Work (IVAPT), Maslach Burnout Inventory and a questionnaire was designed for the evaluation of performance. The results of the internal consistency analysis through Cronbach's Alpha were favorable.

KEY WORDS: stress, burnout, mobbing, diseases.

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 músculos esqueléticos, modificaciones en las funciones metabólicas, problemas cardiovasculares, así como problemas físicos y mentales (Uribe Prado, 2020).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el trabajo es un motivador para la salud mental de una persona; sin embargo, un entorno laboral negativo puede causar 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 Izquierdo, 2012). De acuerdo con Uribe Prado (2020), 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 Robles 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, afectando 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 Ricardo & Cobos Vales, 2011).

El burnout es un fenómeno psicosocial que afecta a trabajadores que tienen contacto directo con clientes (internos o externos a 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-Lara 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 (El-Sahili González, 2015).

El mobbing, definido por Leymann (1996) 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 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 psicósomáticos, 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 Oroz & Dávila Londoño, 2013; Diaz-García, 2018; Manrique Torres, 2020).

En el contexto del personal que labora en ambientes administrativos, estos trabajadores están expuesto a diversas variables de riesgo organizacional tales como: condiciones, contexto y contenido de trabajo (García-Rubiano et al., 2022; Hernández-Gracia & Carrión-García, 2022; Uribe Prado, 2015), así como a variables de riesgo psicosocial: mobbing, burnout y estrés (Buitrago-Orjuela et al., 2021; Suárez Jasso et al., 2023). Dichas variables afectan el desempeño del personal administrativo en su jornada laboral (Becerra-Zurita & Garate-Aguirre, 2024; Cabrera Mundaca & Mera Cerna, 2024; Guanoquiza Ayabaca et al., 2023).

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

DESARROLLO.

Metodología

Diseño del estudio.

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

Muestra.

La muestra de este estudio estuvo compuesta por personal administrativo de oficinas de un Gobierno Estatal en México, y se consideró el total del personal administrativo (180 personas). El protocolo fue aprobado por el Comité de Ética en la investigación de la Universidad (se omite información en esta versión). Adicionalmente, los directivos de la oficina de gobierno otorgaron los permisos necesarios para realizar el estudio. La encuesta fue aplicada en los meses de marzo, abril y mayo del 2023.

Criterios de inclusión.

- Empleados administrativos en actividad no menor a los seis meses.
- Empleados administrativos de 18 a 60 años.

Materiales.

El instrumento consta de un total 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 (Pando et al., 2006), 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 indica si la persona sufre violencia en el trabajo y si la violencia puede ser calificada como acoso psicológico (mobbing). Pando et al (2006) validaron 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) (Lara Sotomayor et al., 2017).

B) Cuestionario para evaluar el burnout Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981). 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, y 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 son descritas como cansancio y desgaste emocional vivido como 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 Ponce et al., 2020).

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

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 y los datos se almacenaron en el servidor de la Universidad (se omite nombre), el cual está cifrado de extremo a extremo. La aplicación del cuestionario fue de forma digital mediante correo electrónico, siendo el rango de tiempo aproximado de respuesta por persona de 15 a 20 minutos. Se incluyó el consentimiento informado como parte del cuestionario digital.

Análisis de datos.

Se elaboró una base de datos en el programa Microsoft Excel, que posteriormente fue migrada al software SPSS® v.20. Se realizó el análisis descriptivo de la muestra calculando media, desviación estándar,

mínimo, máximo y rango. El análisis de confiabilidad se realizó con el índice Alfa de Cronbach. Los análisis de correlación se realizaron utilizando los coeficientes de correlación de Pearson y Tau-b Kendall (de acuerdo con los datos analizados). Se utilizó un nivel de confianza de 0.05 para los análisis estadísticos.

Resultados.

El total de participantes fue de 188 donde el 28.81% son hombres y el 71.19% mujeres. La Tabla 1 muestra la información de demográfica completa.

Tabla 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%				

Análisis de confiabilidad.

Los resultados del análisis de consistencia interna, para cada sub-constructo, fueron favorables obteniendo un valor para manipulación para inducir al castigo, daños a la imagen pública, y para el obstáculo al desempeño laboral, desgaste emocional, eficacia profesional, y cinismo.

Los resultados del análisis de consistencia interna fueron favorables obteniendo un valor general para todo el instrumento de 0.899. 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 muestran en la Tabla 2.

Tabla 2. Valores de Alpha 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		

Valores descriptivos de cada constructo.

En la Tabla 3 se aprecian las medias obtenidas para cada una de las dimensiones, la desviación estándar, el rango, y mínimos y máximos de las variables de esta investigación. De acuerdo con esta tabla, los valores más altos que se registraron son los de la variable de burnout y desempeño.

Tabla 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

Correlaciones.

Las correlaciones entre las variables y sus dimensiones presentaron 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 su relación es negativa. En la Tabla 4 se muestran las correlaciones de la investigación.

Tabla 4. Correlaciones de la investigación. ** significativo a 0.01.

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**

Zambrano & Ruíz (2020) en su investigación del año 2020 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 y baja. En comparación con los resultados de Zambrano, Vera & Ruiz y Cedeño, el mobbing incrementa el burnout afectando el desempeño laboral del personal.

En el conjunto de investigaciones de Akca & Kucukoglu (2020); Al-Badarneh et al (2019); Dorta-Afonso et al (2023); Gong et al (2019); Mohd Mahudín & Zaabar (2021), se encontró una correlación estadística significativamente negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño.

De acuerdo con los resultados de esta investigación en la combinación burnout-DE (0.674), burnout-DESP (-0.271), burnout-DESLA (-0.149) y burnout-DELH (-0.180) en las tres dimensiones la relación es negativa y media. Los resultados de esta investigación indican una relación media y negativa entre las dimensiones, comparado con los resultados de las investigaciones mencionadas anteriormente existe una diferencia, ya que los resultados son significativos.

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% presentaron mayor vulnerabilidad a las dimensiones del síndrome de burnout y el 92.91% de los trabajadores administrativos ve afectado su desempeño laboral, arriesgando la capacidad de su 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 burnout aumenta, el desempeño laboral disminuye, mobbing afecta al burnout, a mayor incremento de mobbing, mayor incremento de burnout, además de que a mayor incremento de burnout disminuye el desempeño laboral del personal administrativo.

Los empleados administrativos pueden estar expuestos a los efectos derivados del burnout, mobbing y desempeño que son 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, que se derivan 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). Además de diversos problemas de salud en la jornada y productividad laboral se relacionan con problemas de salud mental y factores de riesgo; por ejemplo, la carga mental, desórdenes psicológicos, estrés, enfermedades neurológicas, pésimo clima laboral, falta de liderazgo, desgaste ocupacional, y 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 Prado, 2020).

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 (Patlan Pérez, 2016). En México, existe un marco legal en el que se reconocen y regulan los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, prevención y 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 presentan una amplia consideración respecto a 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 (Madero 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Akca, M., & Küçükoglu, M. T. (2020). Relationships Between Mental Workload, Burnout, and Job Performance. In A. Realyvásquez-Vargas, K. C. Arredondo-Soto, G. Hernández-Escobedo, & J. González-Reséndiz (Eds.), *Evaluating Mental Workload for Improved Workplace Performance* (pp. 49–68). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1052-0.ch003>
2. Al-Badarneh, M. B., Shatnawib, H. S., Abedalla Alananzehc, O., & Al-Mkhadmeh, A. A. (2019). Job Performance Management: The Burnout Inventory Model and Intention to Quit their Job among Hospitality Employees. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 5(2), 1355–1375.
3. Arias Gallegos, W. L., & Núñez Cohello, A. L. (2015). Síndrome de Burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa. *Ciencia & Trabajo*, 17(52), 77–82. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000100013>
4. Bazán 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.
5. Becerra-Zurita, M. A., & Garate-Aguirre, J. C. (2024). Factores psicosociales que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Quito. *MQRInvestigar*, 8(4), 3846–3876. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.4.2024.3846-3876>

6. Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
7. Cabrera Mundaca, K. G., & Mera Cerna, Y. N. (2024). Mobbing y Satisfacción Laboral como Predictores del Burnout en Docentes de Educación Básica Regular de Lambayeque, 2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 12519–12530. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.13454
8. Carvajal Oroz, J. G., & Dávila Londoño, C. A. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración (Universidad Del Valle)*, 29(49), 95–106.
9. Diaz-García, 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
10. 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, 103364. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103364>
11. El-Sahili González, L. F. (2015). Burnout: consecuencias y soluciones. Manual Moderno.
12. García-Rubiano, M., Gómez-Rada, C. A., Ferro-Vásquez, J., Quintana-Moreno, I. P., & Manrique-Torres, A. M. (2022). Retos y oportunidades para la gestión del talento humano en las organizaciones: riesgos psicosociales (Vol. 1). Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/10.14718/9786287554283.2022>

13. 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>
14. Guanoquiza 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>
15. Hernández-Gracia, T. J., & Carrión-García, M. de los Á. (2022). Riesgos laborales de tipo psicosocial y desgaste psíquico en trabajadores de una administración pública mexicana. *Salud Uninorte*, 37(03), 628–646. <https://doi.org/10.14482/sun.37.3.613.62>
16. Lara Sotomayor, J. E., Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., & Lalama Aguirre, J. M. (2017). Mobbing y estrés en docentes universitarios.
17. Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>
18. Madero Gómez, S., Montes, J. L., & Del Castillo, E. (2023). Evaluación de la norma 035 para la medición de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral mexicano. *Contaduría y Administración*, 69(1), 426. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2024.3070>
19. Manrique Torres, A. M. (2020). Acoso Laboral (Mobbing): Riesgo Psicosocial Emergente Invisible. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 38(2), 127–137. <https://doi.org/10.21772/ripo.v38n2a03>
20. Mansilla Izquierdo, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica: Cómo influyen los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y su prevención* (E. A. Española (ed.)).

21. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
22. 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>
23. Miranda-Lara, V. R., Monzalvo-Herrera, G., Hernández-Caballero, B., & Ocampo-Torres, M. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. *Revista de Enfermería Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 24(2), 109–114.
24. Mohd Mahudin, N. D., & Zaabar, N. I. A. (2021). Workload, Burnout, Emotional States, and Job Performance of Government Employees: An Exploratory Investigation From The Third Wave of COVID-19. *Human Factors and Ergonomics Journal*, 6(2), 34–48.
25. Nava, M., Reyes Escalante, A. Y., Nava González, W., & Cobos Floriano, S. (2020). 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>
26. Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S., & Salazar, J. (2006). Validez y confiabilidad del inventario de violencia y cao psicologico en el trabajo. *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 11(2), 319–332. <http://www.redalyc.org/pdf/292/29211208.pdf>
27. Patlan Pérez, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo. Manual Moderno*.
28. Rosales Ricardo, Y., & Cobos Valdes, D. (2011). Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57(225), 313–318. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000400005>
29. STPS. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-036-1-STPS-2018. Factores de riesgo ergonómico en el Trabajo. Identificación, análisis, prevención y control.

30. Suárez Jasso, E., Bautista Navarro, A., & Jácome Domínguez, K. I. (2023). Los factores de riesgo psicosocial en la legislación laboral mexicana. *Revista Ciencia Administrativa*, 2, 81.
31. Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. Manual Moderno.*
32. Uribe Prado, J. F. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicósomáticos en trabajadores del sector público. *Investigación Administrativa*, 49–1, 1–17. <https://doi.org/10.35426/iav49n125.03>
33. Zambrano, T., & Ruíz, S. (2020). El acoso laboral como factor determinante en la productividad de las empresas públicas. Caso de Estudio Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 6(2), 41–58. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i2.1143>

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Saby Irasema Silva Pérez.** Maestra en Ciencias de la Ingeniería Administrativa; Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, estudiante de Doctorado en Ciencias de la Ingeniería Avanzada. México. Correo electrónico: al216696@alumnos.uacj.mx
2. **Juan Luis Hernández Arellano.** Doctor en Ciencias en Ingeniería; Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Docente Investigador Titular de Tiempo Completo. México. Correo electrónico: luis.hernandez@uacj.mx
3. **Adriana Camargo Gómez.** Maestra en Administración; Universidad del Centro del Bajío, Docente Investigadora Titular de Tiempo Completo. México. Correo electrónico: adriana.camargo@uniceba.edu.mx
4. **Aidé Araceli Maldonado Macías.** Doctora en Ciencias en Ingeniería Industrial; Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Docente Investigador Titular de Tiempo Completo. México. Correo electrónico: amaldona@uacj.mx

5. **Juan Alberto Castillo Martínez.** Doctor en Psicología Cognitiva; Universidad del Rosario, Docente Investigador Titular de Tiempo Completo. Colombia. Correo electrónico: juancastillom@urosario.edu.co

RECIBIDO: 4 de junio del 2025.

APROBADO: 12 de julio del 2025.