

Universidad Autónoma del Estado  
de México

<https://recai.uaemex.mx>

ISSN: 2007-5278

Publicación: cuatrimestral

Año: 8 No: 21

Enero / Abril 2019

## Artículo

---

### Autores:

Juana Patlán Pérez\*

Universidad Nacional Autónoma de  
México

### Fecha recepción:

10 de noviembre de 2018

### Fecha aceptación:

1 de abril de 2019

### Páginas:

20 – 47

\*patlanjuana@hotmail.com

## Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicossomáticos en trabajadores del sector público

Effect of psychosocial risks on job satisfaction and psychosomatic  
disorders in workers of the public sector

### Resumen

Los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de provocar daños directos a la salud física, mental y/o social de los trabajadores (p.ej. violencia en el trabajo, acoso laboral y burnout). El objetivo de esta investigación fue determinar el efecto que tienen los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) en la satisfacción laboral y los trastornos psicossomáticos en una muestra de trabajadores de una organización del sector público. Se realizó una investigación empírica de tipo descriptiva, ex post facto y explicativa con una muestra estratificada de 153 trabajadores de una dependencia del sector público. En los resultados obtenidos se identificaron los efectos significativos del acoso laboral en la satisfacción laboral y los trastornos psicossomáticos. En el caso del burnout, el factor de agotamiento tiene un efecto en los trastornos del sueño, psicosexuales, psiconeuróticos, de dolor, ansiedad y depresión. También, la insatisfacción de logro tiene un efecto significativo en los trastornos del sueño. Es recomendable el desarrollo de intervenciones primarias, secundarias y terciarias para los trabajadores expuestos a riesgos psicosociales como el burnout y el acoso laboral.

### Palabras clave:

Acoso laboral, burnout, satisfacción laboral, salud ocupacional.

### Abstract

Psychosocial risks have a high probability of causing direct damage to the physical, mental and/or social health of the workers (e.g. violence at work, mobbing and burnout). The objective of this research was to determine the impact of psychosocial risks (burnout and mobbing) on job satisfaction and psychosomatic disorders in a sample of workers in a public sector organization. An empirical investigation of a descriptive, ex post facto and explanatory type was carried out with a stratified sample of 153 workers from a public sector organization. In the results, the significant effects of mobbing on job satisfaction and psychosomatic disorders were identified. In the case of burnout, the exhaustion factor influences sleep disorders, psychosexual, psychoneurotic, pain, anxiety, and depression. Also, achievement dissatisfaction has a significant effect on sleep disorders. The development of primary, secondary, and tertiary interventions is recommended for workers exposed to psychosocial risks such as burnout and mobbing.

### Keywords:

Mobbing, burnout, job satisfaction, occupational health.

## 1. Introducción

Los factores psicosociales en el trabajo fueron reconocidos por la OIT y la OMS en 1984 en el Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del trabajo (OIT, 1984) en cuanto a su naturaleza, incidencia y prevención. Posteriormente, en 1988 la OMS reconoce los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud (OMS, 1988). A partir de estos referentes en muchos países se han hecho esfuerzos por identificar y evaluar los factores psicosociales, así como realizar intervenciones para atender los efectos negativos que tienen los factores y los riesgos psicosociales en los trabajadores. Diversos países han generado su propia normatividad, metodologías e instrumentos de evaluación e incluso se tienen ya implementados observatorios de riesgos que permiten difundir estudios, estadísticas y resultados de evaluaciones.

Los principales riesgos psicosociales son el estrés laboral, el acoso laboral, el acoso sexual, la inseguridad contractual, el burnout, el conflicto trabajo-familia y el trabajo emocional (Moreno y Báez, 2010). Los riesgos psicosociales tienen efectos negativos en la salud física, mental y social de los trabajadores en virtud de que tienen alta probabilidad de afectar la salud del trabajador.

El burnout es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores principalmente interpersonales crónicos en el trabajo. Este síndrome se caracteriza por agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, además de una sensación de ineficacia y falta de logros. Además de los daños que produce a la salud del trabajador, el burnout genera ausentismo, mala calidad del trabajo desempeñado, insatisfacción de los usuarios atendidos por el trabajador, bajo rendimiento, errores en el trabajo, menor creatividad, insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, intención de dejar la organización y rotación laboral (Maslach, 2009). Así también, el burnout puede generar dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión arterial, episodios de resfrío/gripe y alteraciones del sueño (Leiter y Maslach, 2000). Investigaciones recientes demuestran cómo el burnout predice negativamente la satisfacción laboral (Moreno-Jiménez, Ríos-Rodríguez, Canto-Ortiz, Martín-García y Perles-Nova, 2010; García, Saéz y Llor, 2000), determinan qué factores de burnout explican la satisfacción laboral como es el caso del cansancio emocional que genera baja satisfacción laboral y satisfacción con la vida (Durán, Extremera, Montalbán y Rey, 2005). Así también, se identifican investigaciones que determinan una relación bidireccional, es decir la baja satisfacción laboral tiene un efecto significativo en el burnout (Figueiredo-Ferraz, Grau-Alberola, Gil-Monte y García-Juegas, 2012).

Por su parte, el acoso laboral es una serie de conductas negativas que provoca un agresor hacia el trabajador o víctima. Este tipo de conductas se presentan de manera sistemática a fin de que el agresor vea sometida a su víctima. De acuerdo con Piñuel (2001) el acoso laboral es el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros con el fin de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización o, al menos, su

sometimiento a través de procedimientos ilegales, ilícitos provocando un trato irrespetuoso no humanitario que atenta contra la dignidad del trabajador.

El acoso laboral, problemática cada vez más presente en las organizaciones, genera efectos negativos en el trabajador (Martínez, Iruña, Camino, Torres y Queipo, 2012): a) en el nivel psíquico se presenta ansiedad, miedo acentuado y continuo, sentimiento de amenaza, sentimiento de fracaso, impotencia, frustración, falta de concentración y atención. La víctima presenta estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada. También se puede encontrar depresión, trastorno paranoide y suicidio. De igual forma se presentan en la víctima insomnio, pesadillas, entumecimiento e inestabilidad en las extremidades y órganos, trastornos del sueño, etc. b) a nivel físico se presentan manifestaciones de patología psicosomática tales como dolores y trastornos funcionales e incluso trastornos orgánicos. c) a nivel social la víctima es una persona susceptible e hipersensible a la crítica, con desconfianza, con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, agresión, hostilidad e inadaptación social. En este ámbito, se afecta la salud social de la víctima con presencia de insatisfacción y desmotivación que se complica con la pérdida del empleo y la disminución de su capacidad para buscar y encontrar otro empleo.

Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007) señalan que el acoso laboral puede tener consecuencias sobre la víctima derivado de condiciones de trabajo agobiantes que generan inestabilidad emocional en la víctima, baja autoconfianza y autoestima, así como síntomas físicos (ahogo, palpitaciones, cansancio, pánico, inseguridad, desconfianza, dejadez, pérdida de memoria, hipervigilancia), psíquicos (depresión y ansiedad) y consecuencias sobre la salud del trabajador (efectos cognitivos e hiperreacción psíquica, síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo, síntomas de desgaste físico producido por estrés crónico, trastornos del sueño, cansancio y debilidad). De igual forma, estos autores señalan cambios en la personalidad del trabajador después de experimentar situaciones de acoso: nueva personalidad predominantemente obsesiva, depresiva y resignada. Investigaciones recientes demuestran cómo la satisfacción laboral presenta decrementos ante la presencia de acoso laboral (Veysel y Hakan, 2017), los trabajadores víctimas de acoso laboral tienen bajos niveles de satisfacción laboral (Songul, Ozlem, Sultan, Gonul, Pinar y Fevziye, 2016), así también ante la presencia de mobbing existen bajos niveles de satisfacción laboral (López-Cabarcos, Vázquez-Rodríguez y Montes-Piñero, 2010).

La problemática de los riesgos psicosociales se presenta porque el trabajador está expuesto a ellos existiendo alta probabilidad de provocarle tensión, estrés laboral, trastornos psicosomáticos, enfermedades y afectaciones a su desempeño laboral.

Los efectos negativos que provocan los riesgos psicosociales (acoso laboral y burnout) en el trabajador llevo a realizar la presente investigación para dar respuesta a la pregunta de investigación: ¿Qué efecto tienen los factores psicosociales (acoso laboral y burnout) en la satisfacción laboral y la salud (trastornos psicosomáticos) de

una muestra de trabajadores de una organización pública? El objetivo de la investigación se dirigió a identificar y analizar el efecto significativo de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos. En esta investigación se plantea la necesidad de determinar el efecto significativo que tienen los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos en una muestra de trabajadores de una organización del sector público. Las hipótesis sometidas a escrutinio en esta investigación fueron las siguientes:

*H1: El acoso laboral tiene efectos significativos en los trastornos psicosomáticos y la satisfacción laboral.*

*H2: El burnout tiene efectos significativos en los trastornos psicosomáticos y la satisfacción laboral.*

El presente documento se integra del marco teórico, la metodología, los resultados, la discusión y, finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

## 2. Marco teórico

De acuerdo con la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la OIT (Sauter, Hurrell, Murphy y Levi, 2012) los factores psicosociales en el trabajo comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno laboral tales como el clima y la cultura organizacional, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas. Así también, los factores psicosociales se extienden al entorno existente fuera de la organización (demandas familiares, tareas domésticas) y a los aspectos del individuo (personalidad, actitudes) que favorecen la aparición de estrés en el trabajo. Cabe destacar que en la literatura existen los factores psicosociales en el trabajo, así como los factores psicosociales de riesgo y los factores de riesgo psicosocial, y los riesgos psicosociales. Por lo que a continuación se delimita conceptualmente cada uno de ellos.

- **Factores psicosociales en el trabajo.** Son interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo ello a través de percepciones y la experiencia en el trabajo pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (OIT, 1984). Para la OIT (2012) los factores psicosociales se clasifican en factores inherentes al trabajo (ajuste persona-entorno, carga de trabajo, jornada de trabajo, diseño del entorno, factores ergonómicos, autoestima y control, ritmo de trabajo, supervisión, claridad del rol, sobrecarga), factores interpersonales (acoso sexual, violencia en el trabajo), factores organizacionales (gestión de la calidad total, estilo de dirección, estructura organizacional, clima y cultura organizacional, medición y remuneración del desempeño).

- **Factores psicosociales de riesgo o de riesgo de estrés, y factores de riesgo psicosocial.** Son los factores psicosociales y organizacionales que provocan respuestas de inadaptación, tensión, respuestas psicofisiológicas. Es decir, son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador y desencadenantes de tensión y estrés laboral (Benavides, Gimeno, Benach, Martínez, Jarque y Berra, 2002; Peiró, 1993). En este grupo de factores se encuentran por ejemplo el contenido del trabajo, la sobrecarga y ritmo de trabajo, el horario de trabajo, el control, el ambiente de trabajo, la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el rol o puesto de trabajo, el desarrollo de la carrera laboral, la relación trabajo-familia, la seguridad contractual, entre otros (Cox y Griffith, 1995). Por su parte, la NOM-035 de factores de riesgo psicosocial en el trabajo señala que estos factores son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación a consecuencia de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. Entre los factores de riesgo psicosocial señalados en esta norma se encuentran las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo, las cargas de trabajo que exceden la capacidad del trabajador, la falta de control sobre el trabajo, las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, la rotación de turnos que incluyan el turno nocturno y el turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso, la interferencia de la relación trabajo-familia, el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo (STPS, 2018).

- **Riesgos psicosociales.** Son los factores que tienen una alta probabilidad de tener consecuencias importantes para la salud. Un riesgo psicosocial es todo hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo y tiene una alta probabilidad de afectar la salud física, social o mental del trabajador (Moreno y Báez, 2012). También son definidos como aquellas situaciones que se encuentran presentes en una situación laboral, que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen la capacidad para afectar tanto el bienestar como la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (Lasa y Palenzuela, 2012). En este grupo de factores se ubican, por ejemplo, el estrés, la violencia en el trabajo, el acoso laboral, el acoso sexual, la inseguridad contractual, el burnout, el conflicto familia-trabajo, el trabajo emocional, etc.

Existen también los denominados riesgos psicosociales emergentes los cuales corresponden a nuevos riesgos generados por las características cambiantes del trabajo. El Observatorio Europeo de Riesgos de la Unión Europea considera como riesgos psicosociales emergentes a los riesgos nuevos provocados por la innovación técnica y el cambio social (OIT, 2010).

De acuerdo con Moreno y Báez (2012) en primer nivel se ubican los factores psicosociales (generan respuestas positivas, negativas y adaptativas), en segundo nivel están los factores psicosociales de riesgo (generan efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional), y en tercer nivel están los riesgos psicosociales (con alta probabilidad de afectar la salud de los trabajadores y el funcionamiento empresarial a mediano y largo plazo).

Los factores psicosociales y riesgos psicosociales generan consecuencias relacionados con la salud del trabajador (salud física, salud mental, consumo de sustancias, trastornos psicosomáticos), actitudes ante la empresa (satisfacción laboral, implicación y compromiso, conductas contraproducentes), efectos en los tiempos de trabajo (rotación laboral, presentismo, bajas laborales) y costos económicos (accidentes de trabajo, pérdida de materiales, bajo rendimiento y baja productividad (Moreno y Báez, 2012). Por su parte, Cox y Ferguson (1994) así como Lahtinen, Huuhtanen y Reijula (1998) argumentan que tanto los riesgos físicos como los riesgos psicosociales y organizacionales tienen un efecto importante en la salud ocupacional, y dichos efectos están mediados por los procesos cognitivos y psicofisiológicos del individuo.

### **El acoso laboral y sus efectos**

Según Leyman (1996) el acoso laboral o mobbing es un tipo de violencia psicológica extrema que se produce en el marco de una relación laboral y que puede expresarse en diferentes formas o comportamientos ocasionados hacia otra persona en el ámbito laboral, ejercidos sistemáticamente al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado mayor a seis meses.

De acuerdo con Fidalgo, Gallego, Ferrer, Nogareda, Pérez y García (2009, p.3) el acoso laboral es la exposición que tiene un trabajador a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra u otras que actúan frente a aquellas desde una posición de poder, todo ello en el marco de una relación laboral y con un riesgo importante para la salud del trabajador. Adicionalmente es importante señalar que la NOM-035 referente a los factores de riesgo psicosocial (STPS, 2018) señala que el acoso psicológico son todos aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad e integridad del trabajador. Esta problemática consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente tales como el descrédito, los insultos, las humillaciones, la devaluación, la marginación, la indiferencia, las comparaciones destructivas, el rechazo, la restricción, el aislamiento, la pérdida de autoestima, entre otros. Por tanto, se planteó la primera hipótesis, previamente señalada, que gira en torno de demostrar que el acoso laboral tiene efectos significativos en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos.

## **El burnout y sus efectos**

El síndrome de burnout es definido como un estado de agotamiento físico, emocional y mental a consecuencia de que el trabajador está expuesto durante largos períodos de tiempo a múltiples demandas en el trabajo (Malakh-Pines, Aronson y Kafry, 1981). Según Caputo (1991), el burnout es un síndrome derivado de la falta de capacidad del trabajador para afrontar demandas laborales o personales. Maslach y Jackson (1981) definen el burnout como un síndrome de agotamiento emocional y cinismo que ocurre con frecuencia entre individuos que realizan su trabajo en contacto con personas. Según estos autores, los aspectos centrales del burnout son cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

El burnout es un problema en el que el empleado tiene un exceso de demandas y presiones en el trabajo y que va combinado con un ambiente laboral de bajo reconocimiento (Maslach y Jackson, 1981). En la literatura se identifica un acuerdo general respecto a que el burnout: a) es una respuesta al estrés laboral crónico; b) tiene consecuencias negativas para el trabajador y la organización, y c) se presenta particularmente en determinados trabajos u ocupaciones que proporcionan un servicio (personal sanitario o de la salud y profesores) y cuando el trabajo se realiza directamente con clientes o usuarios (Martínez, 2012). En este sentido se plantea la segunda hipótesis señalada previamente en la que se sustenta que el burnout tiene efectos significativos en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos.

### **3. Método**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Se realizó una investigación de tipo descriptiva, ex post facto y explicativa con el fin de determinar el impacto que tienen los riesgos psicosociales (acoso laboral y burnout) en la satisfacción laboral. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental.

#### **3.2. Variables**

Variables independientes.

- Acoso laboral.
  - Definición conceptual. Es un tipo de violencia psicológica extrema que se produce en el marco de una relación laboral y que puede expresarse en diferentes formas o comportamientos ocasionados hacia otra persona en el ámbito laboral, ejercidos sistemáticamente al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado mayor a seis meses (Leyman, 1996).
  - Definición operacional. Puntaje obtenido a la respuesta de los reactivos de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) de Uribe (2013).

- **Burnout**
  - Definición conceptual. Síndrome de agotamiento físico y emocional que genera el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, bajo autoconcepto y pérdida de la motivación e interés del trabajador hacia los usuarios (Maslach y Pines, 1997).
  - Definición operacional. Puntaje obtenido a la respuesta de los reactivos de la Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe (2010).

Variables dependientes.

- **Satisfacción laboral.**
  - Definición conceptual. Es definida como los sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y a diferentes aspectos del trabajo (Spector, 2002).
  - Definición operacional. Puntaje obtenido a la respuesta de los reactivos de la Escala de Satisfacción Laboral de López (1999).
- **Trastornos psicosomáticos.**
  - Definición conceptual. Son las dolencias físicas cuya aparición, mantenimiento o agravamiento tienen alta probabilidad de asociarse a factores psicológicos (Uribe, Patlán y García, 2015).
  - Definición operacional. Puntaje obtenido a la respuesta de los reactivos de trastornos psicosomáticos de la Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe (2010).

Variables sociodemográficas. Respuesta a los reactivos que miden las variables sociodemográficas de acuerdo con la escala de medición de cada una de ellas: edad, sexo, estado civil, escolaridad, hijos, tipo de puesto, contacto con usuarios, número de empleos, número de horas trabajadas al día, antigüedad en la organización, ingreso mensual, tipo de contrato, personal a cargo y número de personas a cargo.

### **3.3. Instrumentos de medición**

- **Acoso laboral.** Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo de Uribe (2013). Es una escala construida, validada, confiabilizada y estandarizada para población mexicana. Esta escala cuenta con 97 reactivos y mide 16 factores de acoso laboral: hostigamiento sexual, violencia verbal, violencia física, amenazas, aislamiento, comunicación deteriorada, generación de culpa, maltrato y humillación, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, castigo, discriminación, sobrecarga de trabajo, desacreditación profesional, exceso de supervisión y control, clima laboral hostil. Tiene una escala de respuesta que mide la frecuencia del acoso (1=nunca, 6=diario) y la duración (de uno a seis meses). La forma de calificación consiste en multiplicar la frecuencia por la

duración por lo que los resultados mínimos a obtener son de 1 y máximos de 36. Los resultados del Alpha de Cronbach oscilaron entre 0.642 y 0.839. Ejemplo de reactivos: “mis compañeros de trabajo me hacen la vida imposible”, “mi jefe me grita frente a todos mis compañeros para ponerme en ridículo”, “en mi trabajo he sido castigado, por no colaborar hasta altas horas de la noche”.

- **Burnout.** Se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Uribe (2010). Esta escala cuenta con 70 reactivos y mide cuatro factores: agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción de logro y trastornos psicósomáticos. Esta escala está construida, validada, confiabilizada y estandarizada para población mexicana. Tiene una escala de respuesta tipo Likert de 6 puntos: 1=totalmente en desacuerdo, 6=totalmente de acuerdo. Tomando en cuenta que la calificación (suma de reactivos divididos entre el número de reactivos por factor) de la EDO utiliza esta escala los puntajes mínimos deben ser de 1 y los máximos de 6. Es importante señalar que los niveles de burnout se calificaron conforme al Manual de la EDO (Uribe, 2010). Sus Alphas de Cronbach oscilan entre 0.700 y 0.899. Ejemplo de reactivos: “siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo”, “me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar”, “mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien”.
- **Satisfacción laboral.** Escala de Satisfacción Laboral de López (1999). Esta escala mide cuatro factores: satisfacción con la relación con el jefe, satisfacción con las promociones, satisfacción con la relación con compañeros y satisfacción con el trabajo en sí mismo. Es una escala que cuenta con validez factorial y está confiabilizada. Sus valores de Alpha de Cronbach oscilan entre 0.72 y 0.95. Tiene una escala de respuesta tipo Likert con cuatro opciones de respuesta: 1=completamente en desacuerdo, 4=completamente de acuerdo. La forma de calificación de esta escala consiste en sumar los puntajes promedio y dividirlos entre el número de reactivos por factor, por tanto los valores mínimos a obtener son de 1 y máximos de 4. Ejemplo de reactivos: “me siento satisfecho con el trabajo que realizo”, “el trabajo que desempeño es el que siempre quise hacer”, “mi jefe me ayuda a realizar bien mi trabajo”.
- **Trastornos psicósomáticos.** Se consideraron los reactivos de trastornos psicósomáticos de la Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe (2010). Mide los siguientes trastornos psicósomáticos: Trastornos del sueño, trastornos psicosexuales, trastornos gastrointestinales, trastornos psiconeuróticos, trastornos de dolor, indicador de ansiedad e indicador de depresión. Tiene una escala de respuesta tipo Likert de seis puntos: 1=nunca, 6=siempre, por tanto los valores mínimos a obtener son 1 y máximos de 6. El Alpha de Cronbach es

de 0.922. Ejemplo de reactivos: “tienes dolores de cabeza”, “tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir”, “te sientes desesperado (ansioso)”.

### 3.4. Participantes

La muestra se conformó de 153 trabajadores de una subdirección de una dependencia del sector público. La muestra fue estratificada y proporcional considerando el personal de siete áreas de trabajo (administración general, administración de recursos humanos, administración de recursos financieros, administración de recursos materiales, administración de la calidad, informática, y control). Las características de la muestra se presentan en la Tabla 1.

**Tabla 1. Características de la muestra.**

Variables sociodemográficas	Perfil de la muestra
Edad	Media=39.4 años
Sexo	Masculino=50.7%; Femenino=49.0%
Estado civil	Con pareja=75.7%; Sin pareja=24.3%
Escolaridad	Secundaria=5.9%; Bachillerato=18.3%; Licenciatura=60.8%; Posgrado=9.8%; Otro=5.2%
Con hijos	Con hijos=60.5%; Sin hijos=39.5%
Variables del trabajo	
Tipo de puesto	Operativo=50.3%; Mandos medios=45.8%; Directivo=3.9%
Contacto con usuarios	Directo=73.8%; Indirecto=26.2%
Número de empleos	Media=1.12
Número de horas trabajadas al día	Media=8.76
Antigüedad en la organización	Media=10.17 años
Ingreso mensual	Media= \$12,439.61
Tipo de contrato	Eventual o temporal=15.0%; Base o planta=85.0%
Personal a cargo	Con personal a cargo=29.4%; Sin personal a cargo=70.6%
Número de personas a cargo	Media=1.03 personas

Fuente: Elaboración propia.

### 3.5. Procedimiento

Una vez obtenida la autorización de la dependencia del sector público, se realizó un programa de aplicación de los instrumentos de medición en grupos de trabajadores. La aplicación se realizó en un aula amplia, se solicitó la autorización a cada trabajador y se les proporcionaron las instrucciones, los instrumentos, lápiz y goma. Se atendieron dudas y preguntas. Una vez contestados los cuestionarios se revisaron que estuviesen completos.

### 3.6. Análisis de datos

Se realizaron análisis descriptivos de las variables medidas. Se calcularon las correlaciones de Pearson entre las variables independientes y dependientes. Para la prueba de hipótesis se utilizó el análisis de regresión lineal múltiple y se probaron para cada hipótesis cuatro modelos al identificar el efecto del acoso laboral y el burnout con la satisfacción laboral y siete modelos entre el acoso laboral y el burnout con los trastornos psicosomáticos.

## 4. Resultados

### 4.1. Resultados descriptivos

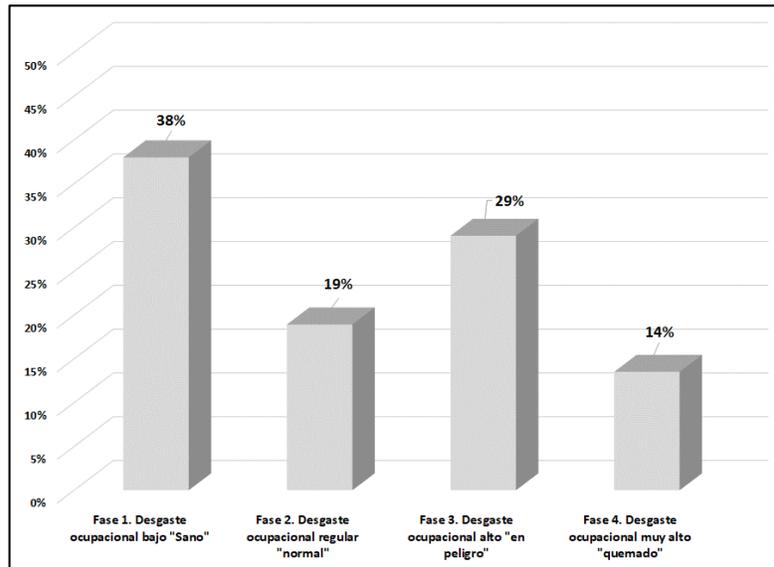
Los puntajes medios más altos de acoso laboral identificados en la muestra se presentan en los factores de exceso de supervisión y control, violencia verbal, comunicación deteriorada, clima laboral hostil y abuso de poder tal como se muestra en la Tabla 2. No obstante, se identificaron puntajes altos en casi todos los factores de acoso, con excepción del hostigamiento sexual y la violencia física.

**Tabla 2. Estadísticas descriptivas del acoso laboral.**

Factores	Media	Normas generales (Uribe, 2013)	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
F1 Hostigamiento sexual.	1.43	3.23	1.45	1.00	9.70
F2 Violencia verbal.	3.04	5.40	4.41	1.00	28.80
F3 Violencia física.	1.27	2.77	1.15	1.00	8.00
F4 Amenazas.	1.67	4.53	2.18	1.00	14.25
F5 Aislamiento.	1.96	3.99	3.12	1.00	24.00
F6 Comunicación deteriorada	2.78	4.52	4.92	1.00	31.50
F7 Generación de culpa.	2.46	5.25	3.89	1.00	23.29
F8 Maltrato y humillación.	1.84	3.06	3.08	1.00	24.20
F9 Sabotaje y situaciones deshonestas.	2.08	4.05	3.38	1.00	25.00
F10 Abuso de poder.	3.21	7.42	4.99	1.00	24.00
F11 Castigo.	1.82	4.45	3.11	1.00	25.14
F12 Discriminación.	1.56	3.40	2.10	1.00	19.71
F13 Sobrecarga de trabajo.	2.21	4.69	3.54	1.00	22.75
F14 Desacreditación profesional.	2.53	4.69	4.52	1.00	28.29
F15 Exceso de supervisión y control.	4.76	11.11	7.05	1.00	34.00
F16 Clima laboral hostil.	3.92	7.30	5.73	1.00	31.00

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la Figura 1 se puede apreciar que el 57% presenta un nivel de burnout en fase 1 y fase 2 correspondiente a un desgaste ocupacional bajo y regular, respectivamente. Sin embargo, se identificó que el 29% de la muestra se encuentra en la fase 3 de burnout, es decir se encuentra en peligro. Además, el 14% de la muestra se encuentra en la fase 4 y tiene un nivel de desgaste ocupacional muy alto lo cual es importante de ser atendido.

**Figura 1. Porcentaje de trabajadores por fase de burnout.**

Fuente: Elaboración propia.

Las estadísticas descriptivas de la satisfacción laboral arrojaron puntajes más altos en la satisfacción con la relación con compañeros y la satisfacción con el trabajo mismo. El factor en el que se identificó una puntuación media más baja fue la satisfacción con las promociones.

**Tabla 4. Estadísticas descriptivas de la satisfacción laboral.**

Factores de la satisfacción laboral	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
F1. Satisfacción con la relación con el jefe	2,86	0,76	1,00	4,00
F2. Satisfacción con las promociones	2,13	0,69	1,00	4,00
F3. Satisfacción con la relación con compañeros	3,00	0,57	1,00	4,00
F4. Satisfacción con el trabajo mismo	3,05	0,63	1,00	4,00

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2. Correlaciones bivariadas

De acuerdo con la Tabla 5 se identifican correlaciones negativas y significativas entre los factores de acoso laboral y, principalmente, los factores de la satisfacción laboral referentes a la satisfacción con la relación con el jefe y compañeros y la satisfacción con el trabajo mismo. Llama la atención que el hostigamiento sexual no está asociado significativamente con los factores de satisfacción laboral.

**Tabla 5. Correlaciones de Pearson entre los factores de acoso laboral y los factores de satisfacción laboral.**

Factores de acoso laboral	Factores de satisfacción laboral			
	F1 Satisfacción con la relación con el jefe	F2. Satisfacción con las promociones	F3. Satisfacción con las relaciones con compañeros	F4. Satisfacción con el trabajo
F1 Hostigamiento sexual.	-0.056	-0.107	-0.169	-0.169
F2 Violencia verbal.	<b>-.197*</b>	0.011	<b>-.330**</b>	<b>-.239**</b>
F3 Violencia física.	<b>-.245**</b>	-0.056	<b>-.202*</b>	<b>-.217*</b>
F4 Amenazas.	<b>-.357**</b>	-0.119	-0.157	-0.211*
F5 Aislamiento.	<b>-.371**</b>	-0.108	<b>-.277**</b>	<b>-.372**</b>
F6 Comunicación deteriorada	<b>-.401**</b>	<b>-.233**</b>	<b>-.458**</b>	<b>-.346**</b>
F7 Generación de culpa.	<b>-.398**</b>	-0.169	<b>-.310**</b>	<b>-.276**</b>
F8 Maltrato y humillación.	<b>-.282**</b>	-0.162	<b>-.224**</b>	<b>-.263**</b>
F9 Sabotaje y situaciones deshonestas.	<b>-.364**</b>	-0.07	<b>-.315**</b>	<b>-.252**</b>
F10 Abuso de poder.	<b>-.485**</b>	<b>-.189*</b>	<b>-.405**</b>	<b>-.286**</b>
F11 Castigo.	<b>-.296**</b>	-0.058	-0.104	-0.228**
F12 Discriminación.	<b>-.216*</b>	-0.167	<b>-.278**</b>	<b>-.249**</b>
F13 Sobrecarga de trabajo.	<b>-.366**</b>	-0.144	<b>-.368**</b>	<b>-.225**</b>
F14 Desacreditación profesional.	<b>-.396**</b>	-0.158	<b>-.335**</b>	<b>-.317**</b>
F15 Exceso de supervisión y control.	<b>-.335**</b>	-0.147	<b>-.270**</b>	-0.169
F16 Clima laboral hostil.	<b>-.453**</b>	<b>-.313**</b>	<b>-.393**</b>	<b>-.340**</b>

Nota. \*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ .

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 6 se presentan las correlaciones significativas entre los factores de burnout y satisfacción laboral. En estos resultados se identifica que a mayor agotamiento se presenta menor satisfacción con la relación con el jefe y menor satisfacción con el trabajo mismo. También, se identifica que a mayor despersonalización e insatisfacción de logro existe menor satisfacción laboral en los cuatro factores.

**Tabla 6. Correlaciones de Pearson entre los factores de burnout y los factores de satisfacción laboral.**

Factores de Burnout	Factores de Satisfacción Laboral			
	F1. Satisfacción con la relación con el jefe	F2. Satisfacción con las promociones	F3. Satisfacción con la relación con compañeros	F4. Satisfacción con el trabajo mismo
F1. Agotamiento emocional	<b>-.217**</b>	-0.14	-0.153	<b>-.204*</b>
F2. Despersonalización	<b>-.161*</b>	<b>-.175*</b>	<b>-.228**</b>	<b>-.304**</b>
F3. Insatisfacción de logro	<b>-.352**</b>	<b>-.371**</b>	<b>-.314**</b>	<b>-.516**</b>

Nota. \*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ .

Fuente: Elaboración propia.

### 4.3. Efectos del acoso laboral en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos

De acuerdo con la Tabla 7 se identifica que el acoso laboral tiene un efecto significativo en dos factores de la satisfacción laboral tal como se indica a continuación:

- En la satisfacción con la relación con el jefe influye significativa y negativamente el abuso de poder ( $\beta=.503$ ,  $p\leq.01$ ) y el clima laboral hostil ( $\beta=-.354$ ,  $p\leq.01$ ). También, el hostigamiento sexual ( $\beta=-.219$ ,  $p\leq.05$ ), las amenazas ( $\beta=.718$ ,  $p\leq.05$ ) y los castigos ( $\beta=-.637$ ,  $p\leq.05$ ) estén asociados significativamente a la satisfacción con la relación con el jefe. Estos factores del acoso laboral son importantes de ser atendidos a fin de no continuar deteriorando la satisfacción de la relación con el jefe o superior inmediato.
- En la satisfacción con las promociones se identificó un efecto significativo y negativo de la violencia verbal ( $\beta=-.357$ ,  $p\leq.05$ ), la discriminación ( $\beta=-.349$ ,  $p\leq.05$ ) y el clima laboral hostil ( $\beta=-.393$ ,  $p\leq.05$ ). Estos resultados nos muestran que, a mayor violencia verbal, discriminación y un mayor clima laboral hostil se presenta menos satisfacción con las promociones lo cual puede obedecer que el deseo de obtener un ascenso provoca la violencia verbal y la discriminación y genera un clima laboral hostil.

Los resultados también muestran que el acoso laboral no está asociado con la satisfacción con las relaciones con compañeros y con la satisfacción con el trabajo que desempeña el trabajador. Es posible que la relación con el superior inmediato presente problemáticas que es necesario identificar y atender y la obtención de promociones en el trabajo son generadores de algunas conductas de acoso laboral.

Por lo que se refiere a los efectos significativos que tiene el acoso laboral en los trastornos psicosomáticos los resultados presentados en la Tabla 7 muestran principalmente que:

- La violencia física se asocia significativamente con los trastornos psicosexuales ( $\beta=.772$ ,  $p\leq.01$ ) y el aislamiento con la depresión ( $\beta=.783$ ,  $p\leq.01$ ).
- La comunicación deteriorada tiene un efecto significativo y positivo en trastornos del sueño ( $\beta=.674$ ,  $p\leq.05$ ), gastrointestinales ( $\beta=.631$ ,  $p\leq.05$ ), psiconeuróticos ( $\beta=.771$ ,  $p\leq.01$ ) y de dolor ( $\beta=.944$ ,  $p\leq.01$ ).
- La generación de culpa se asocia significativamente con la ansiedad ( $\beta=.704$ ,  $p\leq.01$ ).
- El maltrato y humillación están asociados significativamente con ansiedad ( $\beta=.493$ ,  $p\leq.05$ ) y depresión ( $\beta=.821$ ,  $p\leq.01$ ).
- El sabotaje y situaciones deshonestas se asocia significativamente con la ansiedad ( $\beta=.596$ ,  $p\leq.05$ ).

- De igual forma, el castigo se asocia significativamente con ansiedad ( $\beta=.471$ ,  $p\leq.05$ ) y depresión ( $\beta=.484$ ,  $p\leq.01$ ).
- La discriminación está asociada con trastornos del sueño ( $\beta=.420$ ,  $p\leq.05$ , psicosexuales ( $\beta=.571$ ,  $p\leq.01$ ), gastrointestinales ( $\beta=.469$ ,  $p\leq.05$ ), psiconeuróticos ( $\beta=.393$ ,  $p\leq.05$ ) y de dolor ( $\beta=.320$ ,  $p\leq.05$ ).
- La desacreditación profesional se asocia significativamente con los trastornos psiconeuróticos ( $\beta=.662$ ,  $p\leq.05$ ), trastornos de dolor ( $\beta=.641$ ,  $p\leq.05$ ) y ansiedad ( $\beta=.843$ ,  $p\leq.01$ ).
- El exceso de supervisión se asocia significativamente con los trastornos de dolor ( $\beta=.317$ ,  $p\leq.05$ ).
- Finalmente, el clima laboral hostil se asocia significativamente con los trastornos de dolor ( $\beta=.306$ ,  $p\leq.05$ ) y la depresión ( $\beta=.363$ ,  $p\leq.01$ ).

Los resultados antes mencionados nos muestran que diversos factores de acoso laboral tienen un efecto significativo negativo en dos factores de la satisfacción laboral (satisfacción con la relación con el jefe y con las promociones) y en los trastornos psicosomáticos con lo cual se prueba la primera hipótesis solo en lo referente a las relaciones significativas identificadas. A partir de estos resultados es importante atender y eliminar las fuentes que generan el acoso laboral. Se requiere de intervenciones que permitan reducir, eliminar y prevenir el hostigamiento sexual, la violencia verbal y física, las amenazas, el aislamiento, la comunicación deteriorada, la generación de culpa, el maltrato y la humillación, el sabotaje y situaciones deshonestas, el abuso de poder, los castigos, la discriminación, la desacreditación profesional, el exceso de supervisión y control, y el clima laboral hostil.

Los valores más altos de la correlación múltiple se identificaron en el modelo 11 en el que se presentan efectos significativos del aislamiento, el maltrato y la humillación, el castigo y el clima laboral hostil en la depresión ( $R=.660$ ,  $p\leq .01$ ). Así también, en este modelo se identificaron los valores más altos del porcentaje de varianza explicada ( $R^2=35.7\%$ ).

**Tabla 7. Efecto del acoso laboral en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos.**

Acoso laboral (Variable independiente)	Satisfacción laboral (Variable dependiente)				Trastornos psicosomáticos (Variable dependiente)						
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7
	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4	Modelo 5	Modelo 6	Modelo 7	Modelo 8	Modelo 9	Modelo 10	Modelo 11
F1. Hostigamiento sexual.	-,219*	,031	,088	-,031	,106	,188	-,189	,157	,008	,029	-,151
F2. Violencia verbal.	,225	-,357*	-,084	,011	-,228	-,051	-,126	-,119	-,228	-,074	-,171
F3. Violencia física.	,151	,180	-,114	,052	-,320	,772**	,245	-,121	,023	,346	-,102
F4. Amenazas.	-,718*	-,110	,097	,387	-,080	,470	-,738	,128	-,143	-,436	,638
F5. Aislamiento.	-,475	,176	,054	-,378	,527	,498	-,050	,125	,395	-,300	,783**
F6. Comunicación deteriorada	,063	-,077	-,014	-,273	,674*	-,495	,631*	,771**	,944**	-,242	-,353
F7. Generación de culpa.	,091	-,201	-,106	-,189	,252	,372	,500	-,200	,292	,704*	,459
F8. Maltrato y humillación.	,302	-,060	,092	-,323	-,247	-,447	,014	-,200	-,172	,493*	,821**
F9. Sabotaje y situaciones deshonestas.	-,214	,098	-,087	-,144	-,056	-,007	-,296	-,134	-,365	,596*	-,114
F10. Abuso de poder.	-,503**	-,111	-,333	-,024	,071	,169	-,177	,139	,061	-,039	,014
F11. Castigo.	-,637*	,230	,339	-,209	-,129	-,039	,270	-,183	-,315	,471*	,484**
F12. Discriminación.	-,015	-,349*	-,142	,093	,420*	,571**	,469*	,393*	,320*	,203	,268
F13. Sobrecarga de trabajo.	,054	,347	-,234	,456	,031	-,155	,145	,243	,174	-,157	,191
F14. Desacreditación profesional.	,289	-,223	,123	,244	,119	-,091	,256	,662*	,641*	,843**	-,082
F15. Exceso de supervisión y control.	-,092	-,069	,108	,178	,186	-,069	,200	,249	,317*	,149	-,154
F16. Clima laboral hostil.	-,354**	-,393*	-,228	-,262	,296	,020	,305	,106	,306*	,116	,363**
<b>R</b>	<b>,621**</b>	<b>,473**</b>	<b>,544*</b>	<b>,478*</b>	<b>,497**</b>	<b>,588**</b>	<b>,414*</b>	<b>,583*</b>	<b>,594**</b>	<b>,583**</b>	<b>,660**</b>
<b>R<sup>2</sup></b>	<b>,386</b>	<b>,224</b>	<b>,296</b>	<b>,229</b>	<b>,247</b>	<b>,346</b>	<b>,171</b>	<b>,339</b>	<b>,353</b>	<b>,340</b>	<b>,435</b>
<b>R<sup>2</sup> Ajustada</b>	<b>,301</b>	<b>,116</b>	<b>,199</b>	<b>,122</b>	<b>,140</b>	<b>,253</b>	<b>,055</b>	<b>,248</b>	<b>,262</b>	<b>,249</b>	<b>,357</b>
<b>Anova F</b>	<b>4.553**</b>	<b>2.088*</b>	<b>3.047**</b>	<b>2.149*</b>	<b>2.317**</b>	<b>3.733**</b>	<b>1.474</b>	<b>3.694**</b>	<b>3.890**</b>	<b>3.737**</b>	<b>3.737**</b>

\*\* p < .00; \* p < .05: Todas las regresiones incluyen los coeficientes estandarizados beta.

**Simbología:**

**Satisfacción laboral** (1=Satisfacción con la relación con el jefe; 2=Satisfacción con las promociones; 3=Satisfacción con las relaciones con compañeros; 4=Satisfacción con el trabajo en sí mismo.

**Trastornos psicosomáticos** (1=Trastornos del sueño; 2= Trastornos psicosexuales; 3= Trastornos gastrointestinales; 4= Trastornos psiconeuróticos; 5= Trastornos de dolor; 6=Ansiedad; 7= Depresión.

#### **4.4. Efectos del burnout en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos**

Los resultados obtenidos en el análisis de regresión lineal múltiple indican que la insatisfacción de logro está asociada significativa y negativamente con los cuatro factores de la satisfacción laboral (Tabla 8). Esto nos muestra que cuanto más insatisfecho esté el trabajador con sus logros laborales, menor será su satisfacción laboral. En este caso, es necesario identificar las causas de la insatisfacción de logro lo cual podría estar asociado al puesto, a la tarea o a las actividades que desempeña el trabajador. Además, se identificó que un mayor agotamiento emocional produce una menor satisfacción con la relación con el jefe o superior ( $\beta = -.211$ ,  $p \leq .05$ ). Esto puede deberse a que el rol del superior inmediato está asociado a la asignación de excesivas cargas de trabajo que provocan el agotamiento.

Por otro lado, de acuerdo con la Tabla 8 se identifica que el agotamiento emocional es el factor que tiene efectos significativos y positivos en los trastornos psicosomáticos: trastornos del sueño ( $\beta = .348$ ,  $p \leq .01$ ), psicosexuales ( $\beta = .202$ ,  $p \leq .01$ ), gastrointestinales ( $\beta = .390$ ,  $p \leq .01$ ), psiconeuróticos ( $\beta = .352$ ,  $p \leq .01$ ), de dolor ( $\beta = .562$ ,  $p \leq .01$ ), ansiedad ( $\beta = .382$ ,  $p \leq .01$ ) y depresión ( $\beta = .402$ ,  $p \leq .01$ ). Estos resultados nos indican que es imperativo atender los niveles de agotamiento emocional que provoca el trabajo y los factores del entorno laboral. También, se identificó que la insatisfacción de logro está asociada positiva y significativamente a los trastornos del sueño ( $\beta = .260$ ,  $p \leq .01$ ).

Cabe señalar que los valores de correlación múltiple fueron más altos en el caso del efecto de la insatisfacción de logro con la satisfacción con el trabajo en sí mismo ( $R = .623$ ,  $p \leq .01$ ) y en el efecto significativo que tiene el agotamiento emocional en los trastornos psiconeuróticos ( $R = .589$ ,  $p \leq .01$ ). Por lo que se refiere al porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  ajustada) el valor más alto correspondió al 37.6% que correspondió al efecto de la insatisfacción de logro con la satisfacción del trabajo en sí mismo. Con los resultados antes mencionados se prueba la segunda hipótesis en lo referente al efecto significativo que tiene el agotamiento y la insatisfacción de logro en el modelo 1, el efecto significativo que tiene la insatisfacción de logro en los cuatro factores de la satisfacción laboral, y el efecto significativo que tiene el agotamiento emocional en todos los trastornos psicosomáticos.

#### **4.4. Efectos del burnout en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos**

Los resultados obtenidos en el análisis de regresión lineal múltiple indican que la insatisfacción de logro está asociada significativa y negativamente con los cuatro factores de la satisfacción laboral (Tabla 8). Esto nos muestra que cuanto más insatisfecho esté el trabajador con sus logros laborales, menor será su satisfacción laboral. En este caso, es necesario identificar las causas de la insatisfacción de logro lo cual podría estar asociado al puesto, a la tarea o a las actividades que desempeña el trabajador. Además, se identificó que un mayor agotamiento emocional produce una menor satisfacción con la relación con el jefe o superior ( $\beta = -.211$ ,  $p \leq .05$ ). Esto puede deberse a que el rol del superior inmediato está asociado a la asignación de excesivas cargas de trabajo que provocan el agotamiento.

Por otro lado, de acuerdo con la Tabla 8 se identifica que el agotamiento emocional es el factor que tiene efectos significativos y positivos en los trastornos psicosomáticos: trastornos del sueño ( $\beta = .348$ ,  $p \leq .01$ ), psicosexuales ( $\beta = .202$ ,  $p \leq .01$ ), gastrointestinales ( $\beta = .390$ ,  $p \leq .01$ ), psiconeuróticos ( $\beta = .352$ ,  $p \leq .01$ ), de dolor ( $\beta = .562$ ,  $p \leq .01$ ), ansiedad ( $\beta = .382$ ,  $p \leq .01$ ) y depresión ( $\beta = .402$ ,  $p \leq .01$ ). Estos resultados nos indican que es imperativo atender los niveles de agotamiento emocional que provoca el trabajo y los factores del entorno laboral. También, se identificó que la insatisfacción de logro está asociada positiva y significativamente a los trastornos del sueño ( $\beta = .260$ ,  $p \leq .01$ ).

Cabe señalar que los valores de correlación múltiple fueron más altos en el caso del efecto de la insatisfacción de logro con la satisfacción con el trabajo en sí mismo ( $R = .623$ ,  $p \leq .01$ ) y en el efecto significativo que tiene el agotamiento emocional en los trastornos psiconeuróticos ( $R = .589$ ,  $p \leq .01$ ). Por lo que se refiere al porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  ajustada) el valor más alto correspondió al 37.6% que correspondió al efecto de la insatisfacción de logro con la satisfacción del trabajo en sí mismo. Con los resultados antes mencionados se prueba la segunda hipótesis en lo referente al efecto significativo que tiene el agotamiento y la insatisfacción de logro en el modelo 1, el efecto significativo que tiene la insatisfacción de logro en los cuatro factores de la satisfacción laboral, y el efecto significativo que tiene el agotamiento emocional en todos los trastornos psicosomáticos.

**Tabla 8. Efecto del burnout en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos.**

Burnout (Variable independiente)	Satisfacción laboral (Variable dependiente)				Trastornos psicosomáticos (Variable dependiente)						
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7
	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4	Modelo 5	Modelo 6	Modelo 7	Modelo 8	Modelo 9	Modelo 10	Modelo 11
F1. Agotamiento emocional	-.211*	.023	-.020	.095	.348**	.202*	.390**	.352**	.562**	.382**	.402**
F2. Despersonalización	.077	-.042	-.135	-.057	.056	-.019	-.043	.007	-.152	.044	-.030
F3. Insatisfacción de logro	-.291**	-.412**	-.249**	-.649**	.260**	.142	.053	.078	.095	.113	.219
R	.420**	.416**	.331**	.623**	.556**	.298**	.409**	.402**	.589**	.468**	.541**
R <sup>2</sup>	.177	.173	.109	.389	.309	.089	.167	.161	.346	.219	.293
R <sup>2</sup> Ajustada	.159	.155	.091	.376	.294	.070	.150	.144	.333	.203	.278
Anova F	10.297*	10.019**	5.887**	30.501**	20.980**	4.589**	9.438**	9.166**	25.090**	13.496**	19.889**

\*\* p < .00; \* p < .05: Todas las regresiones incluyen los coeficientes estandarizados beta.

**Satisfacción laboral** (1=Satisfacción con la relación con el jefe; 2=Satisfacción con las promociones; 3=Satisfacción con las relaciones con compañeros; 4=Satisfacción con el trabajo en sí mismo.

**Trastornos psicosomáticos** (1=Trastornos del sueño; 2= Trastornos psicosexuales; 3= Trastornos gastrointestinales; 4= Trastornos psiconeuróticos; 5= Trastornos de dolor; 6=Ansiedad; 7= Depres

## 5. Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación muestran que diversos factores de acoso laboral tienen un efecto significativo y negativo con dos factores de la satisfacción laboral y un efecto significativo y positivo con los trastornos psicosomáticos. Estos resultados son coincidentes con los obtenidos en otras investigaciones. Por ejemplo, López-Cabarcos, Vázquez-Rodríguez y Montes-Piñeiro (2010) identificaron que el número de conductas de mobbing se relaciona de forma negativa con dos dimensiones de satisfacción laboral (la supervisión y las prestaciones) y el índice global de acoso con el ambiente físico. Según estos autores, el acoso laboral tiene un efecto pernicioso en la satisfacción laboral hasta el punto de verse afectado el compromiso con la organización. Los trabajadores en su carácter de víctima identifican entornos laborales más degradados influyendo negativamente en su satisfacción laboral.

Songul, Ozlem, Sultan, Gonul, Pinr y Fevziye (2016) identificaron en una muestra de enfermeras que las trabajadoras que fueron víctimas de mobbing tienen niveles más bajos de satisfacción laboral y presentan una tendencia a dejar su empleo. Así también, estos autores identificaron que el 61.9% de las enfermeras víctimas de mobbing fueron afectadas en su salud presentando tensión, fatiga, dolores de cabeza y trastornos del sueño.

Por su parte, Nalan (2014) identificó en una muestra de personal de seguridad en el sector de transportación aérea que los niveles de acoso laboral y la satisfacción laboral son inversos, principalmente cuando los trabajadores sufrieron ataques de comunicación y ataques a su reputación por parte de los clientes.

Veysel y Hakan (2017) en una investigación realizada con profesores de primaria y secundaria identificaron que los niveles de satisfacción laboral tienden a descender en línea con los incrementos de sus experiencias de mobbing relacionadas con su profesión y las relaciones sociales, por consecuencia incrementan sus niveles de burnout.

Al ser el acoso laboral un riesgo psicosocial existe una mayor probabilidad de que esta problemática tenga efectos negativos en el trabajador, tanto en su satisfacción laboral como en su salud expresado en los trastornos psicosomáticos.

Por lo que se refiere al burnout, los resultados de esta investigación indican que la insatisfacción de logro está asociada significativa y negativamente con los cuatro factores de la satisfacción laboral. Además, se identificó que un mayor agotamiento emocional produce una menor satisfacción con la relación con el jefe o superior. También, se identificó que el agotamiento emocional es el factor que principalmente tiene efectos significativos y positivos en los trastornos psicosomáticos tales como trastornos del sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, de dolor, ansiedad y depresión. Estos resultados van en línea con los obtenidos en otras

investigaciones. Por ejemplo, Figueiredo-Ferraz, Grau-Alberola, Gil-Monte y García-Juegas (2012) en una investigación longitudinal identificaron un efecto significativo y negativo del burnout en la satisfacción laboral en el tiempo 1 y 2, particularmente el agotamiento emocional y la despersonalización inciden en reducir la satisfacción laboral. Sin embargo, estos autores identificaron una relación bidireccional y longitudinal de ambas variables apreciándose que los efectos longitudinales del burnout en el tiempo 1 sobre la satisfacción laboral en el tiempo 2 son más intensos que viceversa. Estos hallazgos nos llevan a la necesidad de plantear que futuras investigaciones se enfoquen en el desarrollo de investigaciones longitudinales a fin de identificar el efecto bidireccional de ambas variables.

Yorulmaz, Colak y Altinkurt (2017) en un meta análisis realizado para estudiar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el burnout en profesores identificaron que la satisfacción laboral está asociada con los tres factores de burnout. Es decir, los altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización acompañados de reducidos niveles de realización personal reducen la satisfacción laboral. Por su parte, Kitchel, Smith, Henry, Robinson, Lawler, Park y Schell (2012) identificaron una relación moderada entre las dimensiones de burnout y de satisfacción laboral en una muestra de profesores de secundaria.

Yilmaz (2018) en una muestra con médicos identificó una fuerte correlación entre niveles inadecuados de satisfacción con el salario con el burnout, así también se identifican niveles elevados de ansiedad y depresión lo que en conjunto provoca un efecto negativo en el desempeño laboral.

Uribe, Patlán y García (2015) identificaron en una investigación con personal de una empresa trasnacional de telecomunicaciones que el burnout explica, mediante un análisis de ruta, la importancia de un buen clima y cultura organizacional para incrementar el compromiso afectivo y disminuir las manifestaciones psicósomáticas. Si bien, existen diversas investigaciones que han demostrado el efecto significativo del burnout en los trastornos psicósomáticos es importante considerar otras variables tales como el clima y la cultura organizacional que pueden influir en reducir los efectos negativos que provoca el burnout en los trastornos psicósomáticos.

La contribución de esta investigación giró en torno de demostrar que los riesgos psicosociales tienen efectos significativos en la satisfacción laboral y en variables de salud ocupacional como son los trastornos psicósomáticos lo cual es relevante para que las organizaciones identifiquen y evalúen sistemáticamente la presencia de acoso laboral y burnout en sus trabajadores, así como sus efectos en las variables consideradas en esta investigación o en otras variables tales como el desempeño laboral, el bienestar y la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Futuras investigaciones deberán considerar no solo el burnout y el acoso laboral sino otras variables que incidan en la satisfacción laboral y en la salud de los trabajadores. Es recomendable realizar investigaciones longitudinales y análisis comparativos por tipos de puestos, considerando características individuales como es la personalidad, el género, la escolaridad, la antigüedad laboral, entre otras.

## **6. Conclusiones y recomendaciones**

Con los resultados obtenidos en esta investigación se prueban las hipótesis 1 y 2, considerando que el hostigamiento sexual, la violencia verbal, el abuso de poder, los castigos, la discriminación y el clima laboral hostil tienen efectos significativos en la satisfacción con la relación con el jefe y con las promociones.

Además, los principales factores de acoso laboral que tienen un efecto significativo en los trastornos psicósomáticos son la comunicación deteriorada, la discriminación, la violencia física, el aislamiento, la generación de culpa, el maltrato y humillación, el sabotaje y situaciones deshonestas, los castigos, la desacreditación profesional, el exceso de supervisión y control y el clima laboral hostil.

Por lo que se refiere al burnout, la insatisfacción de logro reduce la satisfacción laboral en los cuatro factores medidos y el agotamiento emocional tiene un efecto negativo en la satisfacción con la relación con el jefe. Así también, el factor de agotamiento tiene un efecto significativo y positivo en los trastornos del sueño, psicosexuales, psiconeuróticos, de dolor, ansiedad y depresión. También, la insatisfacción de logro tiene un efecto significativo y positivo en los trastornos del sueño.

Adicionalmente, se concluye que los puntajes promedio obtenidos en los factores de acoso laboral y burnout se ubican por debajo de las normas generales reportadas para población mexicana. En el caso de burnout, se concluye que el 43% de la muestra de trabajadores considerada en esta investigación se ubica en la fase 3 y 4 de burnout (con desgaste ocupacional alto y muy alto). Con base en los resultados obtenidos se recomienda el diseño de intervenciones psicológicas para prevenir y atender el acoso laboral y el burnout.

En el caso del acoso laboral es recomendable realizar la identificación, diagnóstico y evaluación de esta variable de manera sistemática, al menos una vez al año. La organización debe establecer una política de cero tolerancia ante el acoso laboral. De igual forma, es importante la identificación de las causas que provocan la presencia de conductas de acoso en la organización. Se deben diseñar mecanismos para expresar quejas. Se requiere el establecimiento de protocolos de actuación ante el acoso laboral y protocolos de intervención cuando ya estén presentes casos con acoso laboral. Las intervenciones en materia de acoso laboral deberán considerar:

- Desarrollo de intervenciones primarias que permitan prevenir la presencia de acoso laboral en la organización. Se deberá promover la comunicación y

relaciones interpersonales, el apoyo social, el trabajo en equipo, la justicia organizacional. Las organizaciones deben formar a sus directivos para fortalecer sus habilidades de trato al personal, comunicación, retroalimentación, reconocimiento y en general para formar habilidades que generen una relación positiva con sus subordinados.

- Desarrollo de intervenciones secundarias dirigidas a reducir las consecuencias que ha tenido el acoso laboral en el trabajador tales como trastornos psicosomáticos y la baja satisfacción laboral.
- Desarrollo de intervenciones terciarias que consisten en establecer los mecanismos para atender a los trabajadores que presentan efectos negativos a consecuencia del acoso laboral (por ejemplo trastornos del sueño, depresión, ansiedad, etc.). De acuerdo con el daño provocado, el trabajador se debe canalizar con el médico, el psicólogo o el psiquiatra.

Por lo que se refiere al burnout también es recomendable medir, diagnosticar y evaluar este síndrome de forma sistemática, mínimo una vez al año. Se requiere también identificar las causas que provocan burnout, por tipo de puesto o grupo de ocupaciones. Es recomendable analizar el diseño de puestos y las características de los puestos de trabajo y la tarea que están provocando este síndrome como, por ejemplo, atender una cantidad elevada de usuarios o tener sobrecarga durante largos periodos de tiempo. Debe realizarse un diagnóstico por trabajador a fin de determinar la etapa en la que se encuentra cada uno. Es recomendable realizar intervenciones psicosociales considerando:

- Realizar intervenciones primarias dirigidas a prevenir el burnout. En este tipo de intervenciones es necesario eliminar las fuentes de estrés tales como la sobrecarga, elevadas demandas laborales (físicas y psicológicas), trabajar un número excesivo de horas durante la jornada laboral, falta de apoyo social, inseguridad de empleo, entre otros. Se requiere proporcionar al trabajador habilidades para el control del trabajo, la gestión del tiempo, el desarrollo de la autonomía, la participación en la toma de decisiones, desarrollo de estilos y estrategias de afrontamiento, etc. Además, deben rediseñarse los puestos de trabajo, asignar cargas de trabajo más equitativas y adecuadas, clarificar el puesto de trabajo, reconocer el trabajo, establecer jornadas laborales de acuerdo con la ley, etc.
- Desarrollo de intervenciones secundarias enfocadas a reducir las consecuencias que el burnout generó en los trabajadores: trastornos psicosomáticos y baja satisfacción laboral. De igual forma, deben reducirse los estresores (causas) que ocasionan burnout en los trabajadores (sobrecarga de trabajo, inseguridad contractual, mala calidad del liderazgo, etc.). En este tipo de intervenciones es necesario el rediseño de puestos, fomentar el apoyo social, el trabajo en equipo y la colaboración. También, son recomendables el uso de técnicas de respiración, relajación, la meditación, el fomento del ejercicio y actividades de esparcimiento, entre otras.

- Desarrollo de intervenciones terciarias enfocadas a atender los efectos negativos que ha ocasionado el burnout en el trabajador como son consecuencias a la salud y al desempeño laboral. De ser necesario, debe canalizarse al trabajador con el médico del trabajo, el psicólogo o psiquiatra, según sea necesario.

Es importante prevenir y atender los efectos que provocan los riesgos psicosociales a los trabajadores y a la organización. La salud de los trabajadores (física, mental y social) debe ser una prioridad para las organizaciones principalmente porque redundará en un beneficio mutuo creando trabajadores comprometidos y satisfechos que contribuyan favorablemente al logro de los objetivos organizacionales.

### Financiamiento

Esta investigación fue financiada por la DGAPA-UNAM en el Proyecto PAPIIT IN306716 Impacto de factores psicosociales y organizacionales en la salud ocupacional de trabajadores mexicanos.

## 7. Referencias

- Benavides, F., Gimeno, F., Benach, J., Martínez, J.M., Jarque, S. y Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229. <http://www.gacetasanitaria.org/es-descripcion-los-factores-riesgo-psicosocial-articulo-S0213911102716658>
- Caputo, J. (1991). *Stress and Burnout. Library Service*. EUA: Oryx Press.
- Cox, T. & Griffiths, A.J. (1995). The nature and measurement of work stress: Theory and practice. En: J. Wilson & N. Corlett (Eds.). *The evaluation of human work: A practical ergonomics methodology*. London: Taylor & Francis
- Cox, T. y Ferguson, E. (1994). Measurement of the subjective work environment. *Work & Stress*, 8(2), 98-109. <http://psycnet.apa.org/record/1995-15934-001>
- Durán, M.A., Extremera, N., Montalbán, F.M. y Rey, L. (2005). Engagement y burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 145-158.
- Fidalgo, V.M., Gallego, F.Y., Ferrer, P.R., Nogareda, C.C., Pérez, Z.G. y García, M.R. (2009). *Acoso psicológico en el trabajo: definición. Notas Técnicas de Prevención*, Núm. 854. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NT/P/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>

- Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. y García-Juegas, J. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24(2), 271-276.
- García, I.M., Saéz, M.C. y Llor, E.B. (2000). Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 215-228.
- Kitchel, T., Smith, A., Henry, A., Robinson, J., Lawler, R., Park, T. y Schell, A. (2012). Teacher job satisfaction and burnout viewed through social comparisons. *Journal of Agricultural Education*, 53(1), 31-44.
- Lahtinen, M., Huuhtanen, P. y Reijula, K. (1998). Sick building syndrome and psychosocial factors. A literature review. *Indoor Air*, 4, 71-80. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1600-0668.1998.tb00012.x>
- Lasa, G.M. y Palenzuela, G.J. [Coordinadores]. (2012). *Principios comunes de la Intervención Psicosocial en Prevención de riesgos laborales*. España: Gobierno de Navarra. <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/76DF548D-769E-4DBF-A18E-8419F3A9A5FB/145897/IntervencionPsicosocialMayo09.pdf>
- Leiter, M.P. & Maslach, C. (2000). Burnout and health. En: Baum, A., Revenson, T. & Singer, J. (Editores). *Handbook of Health Psychology*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Leymann, H. (1996). The content and development of Mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13594329608414853>
- López, C. E. (1999). *Evaluación de la percepción ambiental, la satisfacción laboral y el desgaste emocional del personal de un centro de atención a la salud*. Tesis de Maestría, Facultad de Psicología; UNAM, México.
- López-Cabarcos, M.A., Vázquez-Rodríguez, P. y Montes-Piñeiro, C. (2010). Mobbing; Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2), 215-224.
- Malakh-Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. EUA: The Free Press.
- Martínez, L.M., Iurtia, M., Camino, M. Torres, M. y Queipo, B. (2012). Acoso psicológico en el trabajo o mobbing: Patología emergente. *Gaceta Internacional de Ciencia Forense*, 3, 5-12.

- Martínez, P.A. (2012). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 1-40.  
<http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/192/0>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.  
[https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty\\_staff\\_docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf](https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf)
- Maslach, C. y Pines, A. (1997). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6, 100-113. <http://psycnet.apa.org/record/1979-31762-001>
- Moreno, J.B. y Báez, L.C. (2012). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. España: Ministerio de Trabajo e Inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Universidad Autónoma de Madrid.  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Moreno-Jiménez, M.P., Ríos-Rodríguez, M.L., Canto-Ortíz, J., San Martín-García, J. y Perles-Nova, F. (2010). Satisfacción laboral y burnout en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 255-265.
- Nalan, E. (2014). Research concerning Passenger mobbing on security personnel and its effect on their job satisfaction in air transportation. *International Journal of Aviation Systems, Operations and Training*, 1(2), 77-84.
- Nogareda, et al., (2007). *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales*. España: Foment del Treball Nacional.  
[http://www.foment.org/prevencion/ERPSICOSOCIALES/documentos/guia\\_pdf.pdf](http://www.foment.org/prevencion/ERPSICOSOCIALES/documentos/guia_pdf.pdf)
- OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Comité Mixto OIT-OMS.
- OIT. (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\\_124341.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_124341.pdf)
- OIT. (2012). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=a981ceffc39a5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnxtchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Peiró, J.M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. España: Eudema.

Piñuel, Z.I. (2001). *Libro Blanco. Los riesgos psicosociales en la administración. La incidencia del mobbing y el burnout en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) y en la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE). Resultados del Barómetro Cisneros V sobre violencia en el entorno laboral de las administraciones públicas*. Madrid: Sindicato GESTHA.

Sauter, S.L., Hurrell, J.J., Murphy, L.R. y Levi, L. (2012). Factores psicosociales y de organización. En: OIT (2012). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Songul, G., Ozlem, C., Sultan, T., Gonul, S., Pinar, T, y Fevziye, C. (2016). Mobbing against nurses in Turkey; How does it affect job satisfaction?. *International Journal of Caring Sciences*, 9(3), 810-818.

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: Editorial Manual Moderno.

STPS. (2018). Norma oficial mexicana NOM-035-STPS-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención. *Diario Oficial de la Federación*, 23 de octubre. [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)

Trujillo, F.M., Valderrabano, A.M. y Hernández, M.R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Revista Innovar*, 17(29), 71-91.

Uribe, P.J.F. (2010). *Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*. México: Manual Moderno.

Uribe, P.J.F. (2013). *Escala de violencia en el trabajo (mobbing)*. México: Editorial Manual Moderno.

Uribe, P.J.F., Patlán, P.J. y García, S.A. (2015). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (*path analysis*). *Revista Contaduría y Administración*, 60, 447-467. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215300097>

Veycel, O. y Hakan, C. (2017). Investigating the relationship among the leve lof mobbing experience, job satisfaction and burnout levels of primary and

secondary school teachers. *Universal Journal of Educational Research*, 5(1), 148-161.

Yorulmaz, Y.I., Colak, I. y Altinkurt, Y. (2017). A meta-analysis of the relationship between teachers' job satisfaction and burnout. *Eurasian Journal of Educational Research*, 71, 175-192