

MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL CENTRO DE MÉXICO. UNA EVIDENCIA EMPÍRICA SOBRE SU RELACIÓN

Mobbing and Job Satisfaction in teachers of Higher Education Institutions in central Mexico, an empirical evidence on their relation

Juana Patricia Muñoz-Chávez

Profesora de la Universidad Tecnológica de la Zona Metropolitana del Valle de México

j.chavez@utvam.edu.mx

Asdrúbal López-Chau

Universidad Autónoma del Estado de México

alchau@uaemex.mx

Recibido: 23/8/2018 • Aprobado: 31/10/2018

Cómo citar: Muñoz-Chávez, J., & López-Chau, A. (2018). Mobbing y satisfacción laboral en docentes de Instituciones de Educación Superior del centro de México. Una evidencia empírica sobre su relación. *Ciencia y Sociedad*, 43(4), 13-21. doi: <http://dx.doi.org/10.22206/cys.2018.v43i4.pp13-21>

Resumen

A partir de la modernidad administrativa y tecnológica se ha generado un cambio en la dinámica en el interior de las organizaciones, por ello, buscar el desarrollo integral de sus miembros es un elemento clave para generar ventaja competitiva. En este artículo se analiza la dependencia entre las variables *mobbing* y satisfacción laboral, con los datos de una muestra obtenida de cuatro Instituciones de Educación Superior (IES) del centro de México. Los hallazgos revelan que dichas variables tienen una fuerte dependencia estadística, de acuerdo a la prueba estadística de chi-cuadrada aplicada.

Palabras clave: *Mobbing*; acoso psicológico en el trabajo; satisfacción laboral; instituciones de educación superior.

Abstract

The administrative and technological modernity has generated a change in the dynamics inside the organizations; therefore, the integral development of its members is a key element to generate competitive advantage. This article analyzes the dependence between the variables *Mobbing* and job satisfaction, through data obtained from a sample of four Higher Education Institutions (HEI) in central Mexico. The findings reveal that these variables have a strong statistical dependence, according to the chi-square statistical test.

Keywords: *Mobbing*; Psychological harassment at work; Job Satisfaction; Higher Education Institutions.



Introducción

A partir de las transformaciones económicas, políticas, sociales, culturales y tecnológicas se han incrementado los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones; uno de estos desafíos es la satisfacción laboral de los trabajadores, debido a que de ésta se derivan diversos factores positivos o negativos, tanto para las organizaciones, como para sus integrantes, entre ellos la eficacia, productividad, compromiso, diligencia, ausentismo, rotación, renunciadas, insatisfacción, y, cuestiones relacionadas con la salud y el bienestar en general (Cavalcante, 2004; Littlewood, 2008; González et al., 2011; Hernández, 2011; Carvajal y Dávila, 2013; Sanín y Salanova, 2014). Por ello, procurar el bienestar y la calidad de vida en el lugar de trabajo exigen una mayor reflexión sobre las prácticas desarrolladas en las empresas (Golik, 2013), que coadyuven al desarrollo del talento humano, que permita agregar valor y aportar elementos para la generación de una ventaja competitiva sostenible y respaldo al logro de los objetivos organizacionales a través de las personas (Calderón, Naranjo, y Alvarez, 2011). Se ha demostrado anteriormente que la satisfacción laboral mejora la productividad global de las organizaciones (Ortiz, y Cruz, 2009).

Actualmente, la satisfacción laboral es una variable fundamental en el ámbito del desarrollo organizacional (Rodríguez, Paz-Retamal, Lizana, y Cornejo, 2011), por lo que, tomar conciencia de que las empresas son entes que trabajan con personas, donde una adecuada administración del talento humano dé como resultado un clima laboral saludable, de colaboración y respeto es fundamental para el éxito de las organizaciones (López, López y López, 2016); derivado de ello, los líderes deben prestar atención a un mejoramiento continuo que coadyuve a elevar la productividad, y para lograrlo es importante considerar al elemento humano, el cual necesita desenvolverse en un ambiente laboral armónico que les permita desarrollarse y trabajar bien (Varela, Puhl y Izcurdia, 2013).

Sin embargo, actualmente el *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo es un fenómeno que se encuentra presente en las organizaciones, a pesar de la existencia de técnicas y estrategias para dirigir y administrar al personal (López et al., 2016) y, su existencia en las Instituciones de Educación Superior (IES), no es la excepción (Muñoz, López-Chau y González, 2018). Como lo refieren De Miguel y Prieto (2016), el *mobbing* es un fenómeno psicosocial derivado de las relaciones interpersonales en las organizaciones empresariales, cuyas consecuencias son devastadoras, tanto para la organización que ve afectada su productividad, como para las víctimas, debido a que pueden llegar incluso al suicidio (Fernández y Nava, 2010).

El *mobbing* tiene su origen en las ciencias naturales, particularmente en la etología (Trujillo Valderrabano y Hernández, 2007); el concepto fue introducido en 1965 por el etólogo Konrad Lorenz, derivado de sus observaciones en especies animales (López, Seco y Ramírez, 2011), y, proviene del verbo inglés “*to mob*”, que generalmente se traduce como ataque, maltrato o asedio (Verona y Santana, 2012a). Asimismo, este es conocido con diferentes denominaciones, entre ellas: psicoterror, hostigamiento laboral, persecución encubierta, maltrato psicológico en el trabajo, violencia psíquica, acoso laboral, y, acoso moral (Verona y Santana, 2012b).

A pesar de que el fenómeno del *mobbing* ha sido ampliamente analizado en otras investigaciones, en México no se encuentra tipificado como un delito actualmente, por lo que prevalece en las organizaciones. En la revisión de la literatura, no se encontraron estudios en los que se pruebe estadísticamente la relación entre el *mobbing* y la satisfacción laboral en IES en México, por lo que una investigación en este campo es una línea de investigación pertinente.

Por lo anterior, la presente investigación tiene el objetivo de determinar la existencia de dependencia

estadística entre las variables *mobbing* y satisfacción laboral en docentes universitarios de cuatro instituciones del centro de México.

El artículo se desarrolla en cuatro secciones; la primera presenta la revisión de la literatura respecto al *mobbing* y satisfacción laboral en IES; la segunda, aborda la metodología que permitió probar la hipótesis, posteriormente, se exponen los resultados y finalmente las conclusiones de la investigación.

Mobbing y Satisfacción Laboral en IES

En la revisión de la literatura se encontró que se han realizado diversos estudios que abordan tanto al *mobbing* como a la satisfacción laboral con otras variables, pero existen pocas investigaciones referentes a la correlación de estos dos fenómenos organizacionales, y específicamente en la IES.

Entre los estudios previos de los últimos años que abordan las dos variables objeto de la presente investigación se encuentra el realizado por Rodríguez-Muñoz, Baillien, De Witte, Moreno-Jiménez, y Pastor (2009) cuyo propósito fue identificar la correlación entre el *mobbing* y la satisfacción laboral, comparando modelos alternativos. Los resultados confirmaron parcialmente la hipótesis, no hubo correlación significativa entre satisfacción laboral y el *mobbing*; es decir, los hallazgos de forma general sugieren que el acoso se puede considerar como una causa, más que como una consecuencia del bienestar en el trabajo.

Asimismo, Loh, Restubog, y Zagenczyk (2010), llevaron a cabo una investigación intercultural, donde examinaron la relación entre el acoso laboral y las actitudes entre los trabajadores de dos países. La muestra estuvo conformada por 165 empleados de Singapur y 152 de Australia, quienes contestaron encuestas diseñadas para evaluar el acoso laboral, identificación de grupos de trabajo y satisfacción laboral; los hallazgos mostraron que la intimidación

en el lugar de trabajo se relaciona negativamente tanto con la identificación del grupo de trabajo como con la satisfacción laboral; asimismo, los resultados indicaron que la cultura nacional influyó en la relación entre la intimidación y la satisfacción laboral y la identificación del grupo de trabajo, de tal manera que las relaciones negativas entre el acoso y las actitudes entre los empleados son más fuertes para los australianos que para los singapurenses.

Otro estudio que aborda las variables *mobbing* y satisfacción laboral es el realizado por Çınar y Dursun, (2011) quienes tuvieron el propósito de identificar si el *mobbing* afecta significativamente la calidad de vida en el trabajo influyendo en su compromiso con la organización y en su satisfacción laboral. El estudio se validó con una muestra de 198 enfermeras del hospital universitario de Ataturk, quienes para evaluar el *mobbing* respondieron el cuestionario Leymann, para medir el compromiso se empleó la adaptación turca al cuestionario de compromiso organizacional Allen y Meyer; y, para la satisfacción laboral se empleó la escala de Hackman y Oldham. Los resultados revelaron que el nivel de exposición de las enfermeras al *mobbing* es muy bajo, el nivel de compromiso organizacional es moderado y el nivel de satisfacción es medio; asimismo, se determinó que existe una relación positiva entre satisfacción laboral y compromiso organizacional y una relación negativa entre éstos y el *mobbing*.

En la Universidad Industrial de Santander, Colombia, Rojas Betancour, Méndez Villamizar y Montero Torres (2013), exploraron las condiciones diferenciales en satisfacción laboral, relaciones de género y posible acoso laboral entre profesores y administrativos. La muestra estuvo compuesta por 152 participantes, de los cuales el 48.6% son profesores y el resto administrativos. Entre los resultados más sobresalientes, se observa que el género masculino es el que tiene mayor grado de insatisfacción laboral.

Carrol y Lauzier (2014) examinaron la relación entre *mobbing* y satisfacción laboral de 249 trabajadores canadienses de los sectores público y privado. Los hallazgos mostraron que el apoyo social tiene un efecto positivo como moderador entre la relación de acoso y la satisfacción laboral, proporcionando a las víctimas recursos para hacer frente a este tipo de situaciones laborales.

El estudio realizado por Giorgi, León-Pérez y Arenas (2015) buscó proporcionar elementos sobre la naturaleza de la relación intimidación-satisfacción laboral. La muestra fue de 1,393 empleados de cincuenta diferentes organizaciones italianas, seleccionadas por conveniencia, los participantes contestaron un cuestionario que se administró tanto para fines de la investigación como para cumplir con las obligaciones de estrés laboral impuestas por la normativa italiana sobre seguridad y salud en el trabajo; los hallazgos revelaron que las percepciones de satisfacción laboral no moderan la relación intimidación-salud mental, lo que sugiere que la exposición a comportamientos de intimidación tiene un efecto perjudicial en la salud independientemente de la satisfacción laboral; los resultados muestran que los empleados que toleran demasiada intimidación pueden perjudicar incluso su bienestar psicológico, por lo que la comprensión del *mobbing* puede ayudar a las organizaciones a contrarrestar el fenómeno de una manera más efectiva.

Finalmente, Galang y Jones (2016) midieron las experiencias de intimidación, identidad social y satisfacción laboral de 65 usuarios de redes sociales. Aunque la muestra inicial fue de 154 participantes, quienes respondieron un cuestionario en línea, solo el 42% lo contestó en su totalidad. El análisis mostró que la identidad social es un factor que modera la asociación entre *mobbing* y la satisfacción laboral.

Método

En la presente investigación se estudia la existencia de dependencia estadística entre las variables

mobbing y satisfacción laboral en las IES. El diseño empleado en esta investigación cuantitativa usa datos recolectados de cuatro IES del Centro de México, las cuales fueron elegidas por representar un importante referente tanto en población, como en fuente de empleo en sus regiones. Otro factor considerado para la selección de las IES, fue la existencia de rotación de docentes de entre 54% y 95%, lo que las hizo elegibles para nuestro estudio. Estos porcentajes fueron obtenidos mediante una entrevista dirigida al personal de las instituciones que participaron en el estudio.

Un total de 248 docentes de cuatro IES seleccionadas participaron en el estudio, de los cuales el 20.16% es de tiempo completo y el 79.84% por asignatura. El 57.26% de los docentes son hombres y el 42.74% mujeres. Con respecto al grado máximo de estudios, el 12.5% cuenta con doctorado, el 57.26% con maestría y el 30.24% con licenciatura.

Para la recolección de los datos, se aplicaron dos instrumentos validados en un solo momento (entre el segundo y tercer trimestre del 2017). El primero de ellos, correspondió a *mobbing* y fue desarrollado a partir del método CISNEROS (Cuestionario Interpersonal sobre Sicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales) de Iñaki Piñuel (Fidalgo y Piñuel, 2004) y de la escala NAQ-RE realizada por García-Izquierdo, Llor, Sáez, Blasco y Campillo (2004). Para el segundo instrumento, que correspondió a satisfacción laboral, se tomaron como base la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) (Barraza y Ortega 2009) y la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP) (Anaya y Suárez, 2007) Se aplicó una prueba piloto a 30 docentes de las cuatro IES, elegidos usando muestreo aleatorio simple, para verificar la confiabilidad de los instrumentos diseñados, mediante el método de consistencia interna basado en el Alfa de Cronbach, o dimensión teórica. Los valores obtenidos fueron de 0.89 para el instrumento de recolección de datos correspondiente a *mobbing*, y de 0.91 para el de satisfacción laboral.

Los instrumentos aplicados contemplan, para el caso de *mobbing*, las dimensiones: *mobbing* personal, desvalorización del trabajo, *mobbing* organizacional y sobrecarga de trabajo. Para la variable satisfacción laboral, las dimensiones que el instrumento incluye son las siguientes: autorrealización, desempeño profesional, liderazgo y ambiente laboral. Se utilizó el criterio sugerido en Barraza y Ortega (2009) para identificar la satisfacción laboral de los docentes, considerando un baremo de tres valores (0 a 33% bajo, 34 a 66% medio; y 67% a 100% alto). Para identificar la existencia de *mobbing* en las IES, se usó el criterio de la baremación del NAQ-RE (García-Izquierdo et al. 2004) que tiene en cuenta la suma de las puntuaciones de sus 24 ítems y que muestra cinco puntos de corte, adaptado al instrumento aplicado. Debido a que un número elevado de grados de libertad generalmente produce tablas de contingencia dispersas, se agruparon los resultados en dos categorías, la primera incluye los datos identificados como no *mobbing* y riesgo bajo de *mobbing*, y la segunda contempla los de riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto de *mobbing*. Lo anterior permitió aplicar la prueba de independencia estadística chi-cuadrada, que evalúa la independencia entre dos variables categóricas (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista 2010; Walpole, Myers, y Myers, (2012).

Hipótesis de investigación.

Las variables de interés en el presente estudio son el *mobbing* y la satisfacción laboral en IES, que como ya se dijo anteriormente, se encuentran conformadas por las dimensiones *mobbing* personal, desvalorización del trabajo, *mobbing* organizacional y sobrecarga de trabajo; y autorrealización, desempeño profesional, liderazgo y ambiente laboral, tomando como base a Piñuel (2001 y 2008), Barraza y Ortega (2009) y a Anaya y Suárez (2007), respectivamente.

La hipótesis estadística asume la dependencia entre el *mobbing* y la satisfacción laboral de los docentes

de las IES. Para probarla se usó la prueba de chi-cuadrada.

A continuación se presentan las hipótesis nula y alternativa:

H_0 : No existe una dependencia estadística significativa entre los grupos de docentes en diferentes niveles de riesgo de *mobbing* y los docentes en diferentes niveles de satisfacción laboral en las cuatro IES del centro de México.

H_1 : Existe una dependencia estadística significativa entre los grupos de docentes en diferentes niveles de riesgo de *mobbing* y los docentes en diferentes niveles de satisfacción laboral en las cuatro IES del centro de México.

Resultados

En el análisis realizado se evaluó la existencia de dependencia estadística entre el *mobbing* y la satisfacción laboral de los docentes de cuatro IES del centro de México y con los datos recolectados se obtuvo la tabla de contingencia (Tabla 1).

Tabla 1. Tabla de contingencia para las variables Mobbing y Satisfacción Laboral de los docentes

Nivel de Satisfacción Laboral	Riesgo de <i>mobbing</i>		Total
	Muy alto a medio	Bajo a no riesgo	
Bajo	58	13	71
Medio	38	43	81
Alto	0	96	96
Total	96	152	248

Fuente: Elaboración propia tomando como base los datos recolectados.

En la Tabla 1 resalta que las frecuencias observadas más altas corresponden en primer lugar a los docentes con un nivel de satisfacción laboral alto y un riesgo de *mobbing* bajo o sin riesgo, y en segundo lugar a aquellos con un nivel de

satisfacción laboral bajo y que tienen un riesgo de *mobbing* alto a medio. Por otra parte, la cantidad de docentes con un nivel de satisfacción laboral alto y riesgo de *mobbing* muy alto a medio es cero, y la frecuencia de aquellos docentes con un nivel de satisfacción laboral bajo y un riesgo bajo o sin riesgo de *mobbing* es de sólo 13.

Al aplicar la prueba de chi-cuadrada usando lenguaje R, se encontraron los siguientes resultados:

$\alpha = 0.05$, valor de $p = 2.2 \cdot 10^{-16}$, $c^2 = 118.21$, grados de libertad: 2.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el valor de p fue sumamente pequeño, siendo varios órdenes menor al nivel de significancia elegido ($p < 0.05$), por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada y la alternativa aceptada. Es posible afirmar que sí existe una dependencia estadística significativa entre el *mobbing* y la satisfacción laboral de los docentes de las cuatro IES que participaron en el estudio. Puede afirmarse también que a mayor satisfacción laboral se presenta un menor riesgo de *mobbing*, y a mayor riesgo de *mobbing* la satisfacción laboral es menor.

Conclusiones

Para contribuir con el estudio y comprensión de fenómenos organizacionales como el *mobbing* y la satisfacción laboral en las IES, el objetivo principal de la presente investigación consistió en identificar la existencia de dependencia estadística entre dichas variables que hoy en día representan elementos clave en el desarrollo de cualquier organización. Para ello, se emplearon elementos de metodología cuantitativa que permitieron validar dicha dependencia en un campo científico comprobable, que ofrece evidencias medibles para poder tomar decisiones que busquen mejorar la calidad de vida de los integrantes de las IES.

Los hallazgos permiten observar la existencia de dependencia entre la satisfacción laboral y el

mobbing, como se esperaba, por lo que generar estrategias para aumentar la primera y disminuir el segundo, resulta necesario para crear un lugar más agradable para trabajar, el cual favorezca el desarrollo de las personas y con ello de las IES. En los últimos años se han realizado diversos estudios sobre el *mobbing*, y propuestas para su erradicación, sin embargo, hoy en día este es un fenómeno complejo que sigue presente en las organizaciones (Moreno-Jiménez, Rodríguez, Moreno, y Garrosa, 2006; González-Trujueque y Delgado, 2008), debido a que existen factores psicológicos, subjetivos, simbólicos y éticos puestos en juego en el mundo de las relaciones humanas al interior de la organización, por lo que un estudio de este tipo representa una herramienta para llevar a cabo un diagnóstico que dé pauta a un trabajo de intervención organizacional en caso de requerirse.

Cabe recordar que la organización busca compatibilizar los objetivos personales de cada uno de sus integrantes con los organizacionales es imprescindible, puesto que, perderlo de vista puede traer serias consecuencias que se reflejan al interior de la misma, pudiéndola convertir en un lugar tóxico tendiente a su autodestrucción. La prevención por tanto se hace insoslayable e identificar adecuadamente la presencia de *mobbing* y su dependencia con la satisfacción laboral con este tipo de método es el primer paso para mejorar. Una vez realizado lo anterior, se proponen estudios que permitan identificar la causalidad de las dimensiones de *mobbing* con la satisfacción laboral mediante modelos predictivos.

Referencias

- Anaya, N. D. y Suárez, R. J. M. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 344(09), 217-243.
- Barraza, M. A. y Ortega, M. F. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes.

- Un primer acercamiento. *Revista electrónica de diálogos educativos*, (17), 4-17.
- Calderón, H.G., Naranjo, V. J. y Álvarez, G.C. (2010). Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral. *Cuadernos de Administración*, 23(41), 13-36.
- Carrol, T. y Lauzier, M. (2014). Workplace Bulling and Job Satisfaction: The Buffering Effect of Social Support. *Universal Journal of Psychology*, 2(2), 81-89.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)*. Tesis doctoral de la Universidad Autónoma de Barcelona (en línea).
- Carvajal, O. J. y Dávila, L.C. (2013). *Mobbing* o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 29(49), 95-106.
- Çınar, O., y Dursun, A. (2011). 'Mobbing, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi: Atatürk Üniversitesi Araştırma Hastanesinde Yapılan Bir Alan Araştırması. *EKEV Akademi Dergisi*, 52, 319-338.
- De Miguel, B. V. y Prieto, B.J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Perspectivas*, (38), 25-44.
- Fernández, M. y Nava, Y. (2010). El *mobbing* o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de derecho: División de ciencias jurídicas de la Universidad del Norte*. (33), 62-95.
- Fidalgo, A. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del *mobbing*. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- Galang, M. y Jones, S. (2016). Keeping a distance: Social Identity, Workplace Bullying, and Job Satisfaction. *Social Psychology Review*, 18(1), 31-38.
- García-Izquierdo, M., Llor, B., Sáez, M.C., Blasco, J.R. y Campillo, M.J. (2004). *Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: EL NAQ-RE. Revisión de la adaptación española*. VII European Conference On Psychological Assessment. Málaga, España.
- Giorgi, G., Leon-Perez, J. y Arenas, A. (2015). Are bullying behaviors tolerated in some cultures? Evidence for a curvilinear relationship between workplace bullying and job satisfaction among Italian workers. *Journal of Business Ethics*, 131(1), 227-237.
- Golik, M. (2013). Las expectativas de equilibrio entre vida laboral y vida privada y las elecciones laborales de la nueva generación. *Cuadernos de Administración*, 26(46), 107-133.
- González, S. F., Sánchez, C. S. y López-Guzmán, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. El caso del sector hotelero de la provincial de Córdoba – España. *Estudios y perspectivas en Turismo*, 20(5), 1047-1068.
- González-Trijueque, D. y Delgado, M. S. (2008). Acoso laboral y trastornos de personalidad: un estudio con el MCMI-II. *Clínica y salud*, 19(2), 191-204.
- Hernández, H. C. (2011). La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos instituciones de enseñanza media superior. *Investigación Administrativa*, (108), 69-80.
- Littlewood, H. F. (2008). Evitación del trabajo, satisfacción en el trabajo y bienestar emocional: potenciales consecuencias de prácticas gerenciales y la percepción de justicia organizacional. In *Psicología de la salud ocupacional en México*, J.F. Uribe, Ed.
- Loh, J., Restubog, S. y Zagenczyk, T. (2010). Consequences of workplace bullying on employee identification and satisfaction among Australians and Singaporeans. *Journal of Cross Cultural Psychology*, 41(2), 236-252.

- López, T. A., López, V. G. y López, D.M. (2016). Estilos de liderazgo con tendencia al acoso laboral (Mobbing). *Scientia Et Technica*, 21(1), 31-37.
- López, P. C., Seco, M. E. y Ramírez, C.D. (2011). Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e inter-subjetiva. *Cuadernos de Administración*, 24(43), 307-328.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez, A., Moreno, Y., y Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 363-380.
- Muñoz, C. J. P., López-Chau, A. y González, P. M. (2018). Estudio sobre la relación entre *mobbing* y la satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación superior en México. *European Scientific Journal*, 14(4), 298-314.
- Ortiz, S. P. y Cruz, G. L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*. (13), 1-36
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander, España: Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2008). *Mobbing, estado de la cuestión: todo lo que siempre quiso saber y nadie le explicó sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- R Core Team. (2017). R: A Language and Environment for Statistical Computing. R Foundation for Statistical Computing, Viena, Austria. Recuperado de <https://www.R-project.org/>.
- Rodríguez, M. A., Paz-Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Rodríguez-Muñoz, A., Baillien, E., De Witte, H., Moreno-Jiménez, B., y Pastor, J. (2009). Cross-lagged relationships between workplace bullying, job satisfaction and engagement: Two longitudinal studies. *Work & Stress*, 23(3), 225-243.
- Rojas Betancur, M., y Méndez Villamizar, R., & Montero Torres, L. (2013). Satisfacción laboral y relaciones de género en la Universidad. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (40), 204-215.
- Sanín, P. J. y Salanova, S. M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en las empresas colombianas y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 3-22.
- Trujillo, F. M., Valderrabano, A. M., y Hernández, M.R. (2007). *Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para organizaciones mexicanas*. *Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 71-91.
- Varela, O., Puhl, S.M. y Izcurdia, M. (2013). Clima laboral y mobbing. *Anuario de investigaciones*, XX(20), 23-26.
- Verona, M. y Santana, R. (2012^a). El *mobbing*: ¿el crimen perfecto? No, qué más quisieran “algunos”. *Criterio Libre*, 10(17), 147-176.
- Verona, M. y Santana, R. (2012^b). El *mobbing*: un problema ético en la gestión de empresas. *Ciencia y Sociedad*, 37(4), 407-434.
- Walpole, R., Myers, R. y Myers, S. (2012). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias*. México: Pearson.

Datos de filiación

Juana Patricia Muñoz-Chávez. Es doctora en Planeación Estratégica y Dirección de Tecnología por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP); maestra en Gestión Administrativa con énfasis en Mercadotecnia y licenciada en Contaduría por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH). Actualmente Profesora de la Universidad Tecnológica de la Zona Metropolitana del Valle de México (UTVAM) en el área de Desarrollo de Negocios. Sus publicaciones se concentran en temas de mercadotecnia, acoso laboral, satisfacción laboral y turismo.

Correo-e: j.chavez@utvam.edu.mx

Asdrúbal López-Chau. Doctor en Ciencias en Computación; master en Ingeniería de Cómputo, e Ingeniero en Comunicaciones y Electrónica por el Instituto Politécnico Nacional (IPN). Actualmente es profesor en la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), campus Zumpango, México. Sus líneas de investigación incluyen aprendizaje automático, minería de datos, visión artificial y sistemas embebidos. En su producción científica encuentran más de 12 artículos con factor de impacto y más de 8 capítulos de libros en editoriales internacionales. Es revisor de artículos en revistas JCR y ha participado en varios proyectos de investigación en México. Es miembro de Sistema Nacional de Investigadores de CONACYT, México. Correo-e: alchau@uaemex.mx