



FACTORES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL: MODELO PREDICTIVO BASADO EN LA NOM-035

Ana Georgina García Palomino ¹

¹ Doctoranda en Psicología Empresarial Universidad Americana de Europa (UNAE). Correo: gina.anageo@gmail.com
Revista de Investigación Multidisciplinaria Iberoamericana, RIMI © 2023 by Elizabeth Sánchez Vázquez is licensed under

RESUMEN

Los factores de riesgo psicosocial han sido identificados como elementos que inciden en el bienestar laboral y en la calidad de las condiciones de trabajo, lo que ha motivado su evaluación en diversos contextos organizacionales. En este sentido, el objetivo del estudio fue analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en personal de una institución de educación superior. Se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño transversal y alcance correlacional, en una muestra de 95 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizaron instrumentos estandarizados para evaluar riesgos psicosociales, acoso laboral, síndrome de *burnout* y satisfacción laboral. Los resultados mostraron la existencia de un modelo predictivo significativo, con una R^2 ajustada de .816, en el que los factores de riesgo psicosocial, el *mobbing* vertical y el agotamiento emocional se identificaron como predictores relevantes de la satisfacción laboral. Se concluyó que la satisfacción laboral se encuentra principalmente asociada a condiciones organizacionales, particularmente aquellas relacionadas con la estructura del trabajo y las dinámicas interpersonales.

Palabras clave: Factores de Riesgo Psicosocial; NOM-035; Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

Psychosocial risk factors have been identified as elements that affect occupational well-being and the quality of working conditions, which has led to their evaluation in different organizational contexts. In this regard, the aim of this study was to analyze the relationship between psychosocial risk factors and job satisfaction among personnel in a higher education institution. A quantitative study with a cross-sectional and correlational design was conducted with a sample of 95 workers. Standardized instruments were used to assess psychosocial risks, workplace bullying, burnout syndrome, and job satisfaction. The results showed a significant predictive model, with an adjusted R^2 of .816, in which psychosocial risk factors, vertical *mobbing*, and emotional exhaustion were identified as relevant predictors of job satisfaction. It was concluded that job satisfaction is mainly associated with organizational conditions, particularly those related to work structure and interpersonal dynamics.

Keywords: Psychosocial Risk Factors; NOM-035; Job Satisfaction.



INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosocial se reconocen como condiciones derivadas de la organización del trabajo que inciden de manera directa en la salud, el bienestar y la calidad de vida laboral de los trabajadores. En los entornos organizacionales contemporáneos, caracterizados por altas exigencias, cambios estructurales y dinámicas relacionales complejas, estos factores adquieren especial relevancia, particularmente en instituciones de educación superior, donde convergen funciones académicas y administrativas con diversas presiones laborales. En este contexto, el síndrome de *burnout* se configura como una de las principales consecuencias del estrés laboral crónico, manifestándose a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal, lo cual impacta en la satisfacción laboral y en el desempeño de los trabajadores.

En México, la NOM-035-STPS-2018 establece la obligatoriedad de identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo. No obstante, persiste una limitada evidencia empírica en instituciones públicas de educación superior, particularmente en la comprensión de la relación entre estos factores y la satisfacción laboral, así como en el análisis de su capacidad predictiva en contextos organizacionales específicos. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer la investigación empírica desde un enfoque cuantitativo que permita explicar dichas relaciones. En línea con lo anterior, organismos internacionales han enfatizado la necesidad de implementar estrategias integrales para la prevención y atención de los factores psicosociales en el trabajo, destacando su impacto en la salud mental y el bienestar laboral (World Health Organization [WHO], 2022).

Bajo este enfoque, la presente investigación se orienta al análisis de la relación entre los factores de riesgo psicosocial, el *mobbing* laboral y el síndrome de *burnout* con la satisfacción laboral en personal académico y administrativo de una institución pública de educación superior. A partir de los hallazgos, se busca generar evidencia que oriente el desarrollo de estrategias organizacionales dirigidas a la mejora del bienestar laboral.

El objetivo del estudio es analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial, el *mobbing* laboral y el síndrome de *burnout* con la satisfacción laboral, así como determinar su capacidad predictiva en el contexto organizacional estudiado. De manera específica, se pretende identificar los niveles de riesgo psicosocial, evaluar la presencia de *mobbing* laboral y del síndrome de *burnout*, y analizar su relación con la satisfacción laboral.

A partir de lo anterior, se plantea como hipótesis que los factores de riesgo psicosocial, el *mobbing* laboral y el síndrome de *burnout* se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral y actúan como predictores de esta, esperándose una relación negativa entre los factores de riesgo psicosocial, el *mobbing* laboral y el agotamiento emocional con la satisfacción laboral, y una relación positiva en el caso de la realización personal, en el contexto organizacional analizado.

ESTADO DEL ARTE

La investigación reciente ha destacado la relevancia de los factores de riesgo psicosocial en la comprensión del bienestar laboral y la satisfacción en el trabajo. Diversos estudios han señalado que las condiciones organizacionales, particularmente la carga de trabajo, el liderazgo y las relaciones interpersonales, influyen de manera significativa en la percepción del bienestar de los trabajadores y en su nivel de satisfacción laboral (Blanch & Aluja, 2020). En esta línea, la evidencia contemporánea coincide en que la experiencia laboral se encuentra estrechamente vinculada con las condiciones estructurales del entorno organizacional.

En relación con el síndrome de *burnout*, la evidencia empírica reciente confirma que este fenómeno continúa siendo un problema relevante en distintos contextos laborales, asociado con factores de riesgo psicosocial y condiciones organizacionales desfavorables, tales como la sobrecarga laboral, la ambigüedad de rol y la falta de apoyo institucional (Salanova & Schaufeli, 2021). Estos hallazgos evidencian que el desgaste laboral no responde únicamente a exigencias individuales, sino a configuraciones organizacionales que influyen de manera directa en el bienestar psicológico de los trabajadores.

Por otra parte, el acoso laboral o *mobbing* ha sido identificado como un factor psicosocial con efectos negativos sostenidos en la salud mental y en la percepción del entorno organizacional. La evidencia empírica reciente muestra que el acoso laboral se asocia significativamente con afectaciones en la salud mental y en el bienestar psicológico de los trabajadores, particularmente en contextos organizacionales estructurados y jerárquicos (Bunce *et al.*, 2024). Asimismo, estudios recientes han evidenciado que la exposición al acoso laboral, incluso de manera indirecta, se relaciona con un deterioro en la salud mental y en la satisfacción laboral, lo que refuerza su impacto en el bienestar organizacional (Nielsen *et al.*, 2024). Estos hallazgos se encuentran en concordancia con la literatura especializada sobre violencia laboral, que ha señalado la relevancia de las dinámicas jerárquicas en la manifestación del *mobbing* (Einarsen *et al.*, 2020).

En el ámbito de la salud ocupacional, organismos internacionales han destacado que los factores de riesgo psicosocial representan un elemento central en la explicación del bienestar laboral, subrayando la necesidad de evaluar y gestionar estas condiciones dentro de las organizaciones como parte de estrategias orientadas a la prevención de riesgos y a la promoción de entornos laborales saludables (International Labour Organization [ILO], 2022). En este sentido, la evidencia reciente converge en señalar que las condiciones organizacionales constituyen un eje fundamental en la explicación de la satisfacción laboral.

A pesar de estos avances, la literatura evidencia que aún existe limitada investigación en el contexto de las instituciones públicas de educación superior en México, particularmente en lo relativo al análisis de la capacidad predictiva de los factores de riesgo psicosocial sobre la satisfacción laboral. Este vacío resulta relevante, ya que limita el desarrollo de modelos explicativos e intervenciones organizacionales basadas en evidencia, lo que justifica la necesidad de estudios que integren estas variables en enfoques predictivos con implicaciones prácticas.

MARCO TEÓRICO

El presente estudio se sustenta en un paradigma positivista con enfoque cuantitativo, el cual asume que los fenómenos organizacionales pueden ser analizados de manera objetiva a partir de la medición de variables y el establecimiento de relaciones entre ellas. Desde esta perspectiva, los factores de riesgo psicosocial, el síndrome de *burnout*, el acoso laboral y la satisfacción laboral se abordan como constructos susceptibles de ser observados, medidos y analizados empíricamente, lo que permite comprender su interacción dentro del contexto organizacional.

En este marco, los factores de riesgo psicosocial se entienden como condiciones inherentes a la organización del trabajo que pueden afectar la salud, el bienestar y el desempeño de los trabajadores (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2018). Estas condiciones se relacionan con la forma en que se estructura el trabajo, se distribuyen las tareas, se configuran las relaciones laborales y se establecen las dinámicas organizacionales. En el contexto mexicano, la NOM-035-STPS-2018 establece la obligación de identificar, analizar y prevenir estos factores, reconociendo su impacto en el bienestar laboral y en el funcionamiento de las organizaciones.

Desde una perspectiva teórica, el modelo demanda-control plantea que los entornos laborales caracterizados por altas exigencias y bajo control se asocian con mayores niveles de estrés y menor bienestar laboral (Karasek & Theorell, 1990). Este modelo enfatiza que la combinación de demandas elevadas y

limitada autonomía constituye un elemento crítico en la generación de malestar psicológico. De manera complementaria, el modelo esfuerzo-recompensa establece que el desequilibrio entre el esfuerzo realizado por el trabajador y las recompensas obtenidas se relaciona con efectos negativos en la salud mental y en la satisfacción laboral (Siegrist, 1996), destacando la importancia del reconocimiento, la estabilidad laboral y las oportunidades de desarrollo en la experiencia laboral.

En este contexto, el síndrome de *burnout* se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico que se presenta cuando las demandas laborales superan los recursos disponibles para afrontarlas (Maslach & Jackson, 1981). Este síndrome se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal. El agotamiento emocional constituye la manifestación central del síndrome, al reflejar el desgaste derivado de las exigencias laborales; la despersonalización implica actitudes negativas o distantes hacia el trabajo y las personas; y la reducción de la realización personal se relaciona con la percepción de ineficacia. La literatura señala que el *burnout* se encuentra estrechamente vinculado con condiciones organizacionales adversas, como la sobrecarga laboral, la falta de reconocimiento y estilos de liderazgo inadecuados (Maslach & Leiter, 2016; Salanova & Schaufeli, 2021).

Por otra parte, el acoso laboral o *mobbing* se define como la exposición sistemática a conductas de hostigamiento psicológico en el entorno de trabajo, las cuales afectan la estabilidad emocional y el bienestar del trabajador (Leymann, 1996). Estas conductas pueden manifestarse mediante descalificación, aislamiento, intimidación u otras formas de violencia psicológica, y suelen presentarse con mayor frecuencia en relaciones jerárquicas asimétricas. La evidencia teórica señala que el *mobbing* deteriora la percepción del entorno organizacional, afecta la salud mental y disminuye la satisfacción laboral.

En cuanto a la satisfacción laboral, esta se entiende como la evaluación subjetiva que el trabajador realiza sobre su trabajo y las condiciones en que lo desempeña (Warr *et al.*, 1979). Este constructo integra la percepción del contenido del trabajo, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales y el reconocimiento recibido, y refleja el nivel de bienestar experimentado en el entorno laboral. Desde el modelo esfuerzo-recompensa, la satisfacción laboral se vincula con el equilibrio entre las demandas laborales y las recompensas percibidas, de tal forma que los desequilibrios en esta relación afectan negativamente la experiencia laboral.

En conjunto, la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral se explica a partir de la influencia que las condiciones organizacionales ejercen sobre el bienestar psicológico del trabajador. La presencia de condiciones laborales adversas se asocia con menores niveles de satisfacción laboral, al afectar la percepción del entorno organizacional y la experiencia subjetiva del trabajo (Karasek & Theorell, 1990; Siegrist, 1996). En este sentido, el marco normativo establecido por la NOM-035-STPS-2018 proporciona una base para el análisis de estos factores y su impacto, permitiendo orientar la identificación de condiciones organizacionales que requieren intervención para mejorar el bienestar laboral.

METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, sustentado en el paradigma positivista, el cual permite analizar fenómenos sociales a partir de la medición de variables y el uso de procedimientos estadísticos para establecer relaciones entre ellas (Hernández-Sampieri *et al.*, 2014).

Se empleó un diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional. El carácter no experimental se justifica en que las variables fueron observadas en su contexto natural, sin manipulación deliberada; el diseño transversal implicó la recolección de datos en un solo momento; y el alcance correlacional permitió analizar la relación y capacidad predictiva entre los factores de riesgo psicosocial, el acoso laboral, el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral.

El estudio se realizó en una institución pública de educación superior ubicada en el estado de Guanajuato, México, integrada por personal académico y administrativo, lo que permite analizar dinámicas organizacionales en un contexto laboral diverso.

La población estuvo conformada por 125 trabajadores, de los cuales se obtuvo una muestra de 95 participantes mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. El tamaño de muestra se determinó con base en la fórmula establecida en la NOM-035-STPS-2018 para poblaciones finitas, asegurando un nivel de confianza del 95% y un error máximo permitido del 5%. Si bien este tamaño se encuentra cercano al mínimo sugerido para modelos de regresión múltiple, los resultados obtenidos muestran estabilidad en los coeficientes y una adecuada capacidad explicativa del modelo, lo que respalda su suficiencia para el análisis realizado. Como criterios de inclusión, se consideró que los participantes se encontraran activos laboralmente al momento de la recolección de datos y que aceptaran participar de manera voluntaria.

La recolección de datos se realizó mediante instrumentos estandarizados, seleccionados por su validez y confiabilidad. Los factores de riesgo psicosocial se evaluaron mediante un cuestionario basado en la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018; el acoso laboral mediante el Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT-60) (Leymann, 1996); el síndrome de *burnout* mediante el Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (Maslach & Jackson, 1981), considerando sus dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; y la satisfacción laboral mediante la escala de Warr, Cook y Wall (1979).

El procedimiento consistió en la aplicación directa de los instrumentos en el entorno laboral, garantizando la confidencialidad, el anonimato y la participación voluntaria. Los datos fueron capturados y organizados para su análisis estadístico.

El análisis se realizó mediante el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). En una primera etapa se calcularon estadísticos descriptivos; posteriormente, se aplicó un análisis de regresión lineal múltiple para evaluar la influencia simultánea de las variables independientes sobre la satisfacción laboral y determinar su capacidad predictiva. Asimismo, se verificaron los supuestos de normalidad, homocedasticidad e independencia de los residuos, así como la ausencia de multicolinealidad mediante valores de tolerancia y VIF dentro de rangos aceptables.

RESULTADOS

Los resultados se presentan de manera objetiva, organizados conforme a las variables de estudio.

Caracterización de la muestra

La muestra estuvo conformada por 95 trabajadores de una institución pública de educación superior. El 58.9% correspondió a mujeres y el 41.1% a hombres. La edad promedio fue de 54.3 años (DE = 15.2), con un rango entre 22 y 78 años, y una antigüedad laboral promedio de 11.5 años (DE = 7.6).

Tabla 1

Distribución de la muestra por sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	39	41.1
Mujeres	56	58.9
Total	95	100

Nota. Elaboración propia con base en los datos recolectados mediante el cuestionario sociodemográfico.

Confiabilidad de los instrumentos

La consistencia interna de los instrumentos se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los valores oscilaron entre $\alpha = .70$ y $\alpha = .86$ en la mayoría de las escalas. La subescala de despersonalización presentó un coeficiente inferior ($\alpha = .40$).

Tabla 2

Coefficientes de confiabilidad alfa de Cronbach por instrumento y subescalas

Instrumento y subescalas	α	Número de ítems
<i>Mobbing</i>		
Horizontal	.74	18
Vertical	.68	29
Total	.71	47
<i>Burnout</i>		
Agotamiento emocional	.86	9
Despersonalización	.40	9
Realización personal	.85	4
Total	.70	22
Satisfacción laboral		
Total	.82	13
Factores de riesgo psicosocial		
Ambiente de trabajo	.69	5
Factores propios de la actividad	.67	25
Organización del tiempo de trabajo	.83	6
Liderazgo y relaciones en el trabajo	.84	26
Entorno organizacional	.85	10
Total	.78	72

Nota. α = coeficiente alfa de Cronbach. Elaboración propia a partir del análisis de confiabilidad de los instrumentos aplicados.

Resultados descriptivos por variables

La satisfacción laboral presentó una media de 26.7 (DE = 8.4).

En relación con el acoso laboral, los puntajes promedio fueron de 35.4 (DE = 6.0) en la dimensión de *mobbing* horizontal y de 59.3 (DE = 7.5) en *mobbing* vertical.

Respecto al síndrome de *burnout*, el agotamiento emocional presentó una media de 27.1 (DE = 2.6), la despersonalización de 26.8 (DE = 2.2) y la realización personal de 12.0 (DE = 1.6).

En cuanto a los factores de riesgo psicosocial, el puntaje global promedio fue de 144.1 (DE = 12.9).

Análisis de regresión lineal múltiple

Se estimó un modelo de regresión lineal múltiple para evaluar la capacidad predictiva de las variables independientes sobre la satisfacción laboral.

El modelo presentó un coeficiente de correlación múltiple de $R = .910$, un coeficiente de determinación de $R^2 = .828$ y un valor de R^2 ajustada de .816.

Tabla 3

Resumen del modelo de regresión lineal múltiple

Modelo	R	R^2	R^2 ajustada	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	.910	.828	.816	3.518	2.201

Nota. Variable dependiente: satisfacción laboral; R^2 = coeficiente de determinación; R^2 ajustada = coeficiente de determinación ajustado. Elaboración propia.

El análisis de varianza mostró un valor de $F = 67.343$ ($p < .001$).

Tabla 4

Análisis de varianza (ANOVA) del modelo de regresión

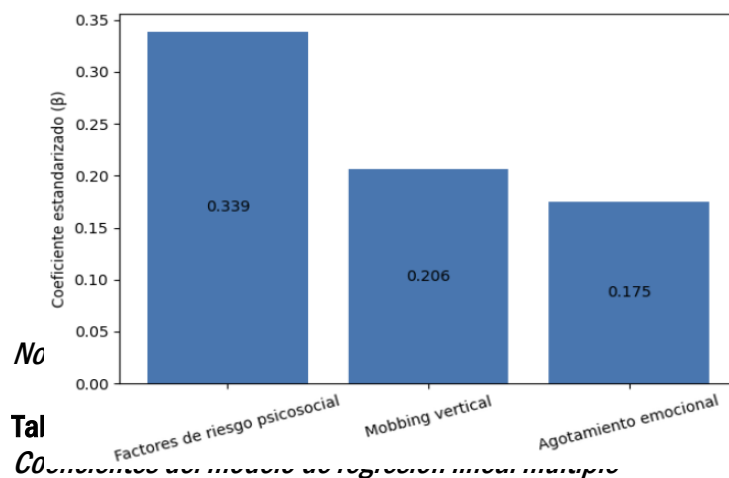
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	p
Regresión	4999.776	6	833.296	67.343	< .001
Residuo	1039.411	88	12.374		
Total	6039.187	94			

Nota. N = 95; por tanto, gl total = 94. Variable dependiente: satisfacción laboral. ANOVA correspondiente al modelo de regresión lineal múltiple.

En relación con los coeficientes del modelo, los valores estandarizados (β) se presentan en la Figura 1.

Figura 1

Peso relativo de las variables predictoras de la satisfacción laboral



iple.
odelo se presentan en la Tabla 5

Tabla 5
Coefficientes del modelo de regresión lineal múltiple

Predictor	B	EE	β	t	p
Constante	4.348	1.835	—	2.369	.020
<i>Mobbing</i> horizontal	0.080	0.038	.148	2.085	.040
<i>Mobbing</i> vertical	0.080	0.021	.206	3.801	< .001
Agotamiento emocional (<i>burnout</i>)	0.244	0.085	.175	2.872	.005
Despersonalización (<i>burnout</i>)	0.189	0.098	.132	1.931	.057
Realización personal (<i>burnout</i>)	0.389	0.185	.145	2.100	.039
Factores de riesgo psicosocial	0.052	0.011	.339	4.863	< .001

Nota. B = coeficiente no estandarizado; EE = error estándar; β = coeficiente estandarizado. Elaboración propia.

DISCUSIÓN

Los resultados del estudio permiten comprender la satisfacción laboral como un fenómeno configurado por la interacción de múltiples condiciones organizacionales y psicosociales. En este marco, la evidencia obtenida confirma la hipótesis planteada, al mostrar que los factores de riesgo psicosocial, el *mobbing* laboral y el síndrome de burnout se asocian de manera significativa con la satisfacción laboral en el contexto analizado.

La capacidad explicativa del modelo evidencia que una proporción considerable de la variabilidad de la satisfacción laboral se encuentra asociada con las variables incluidas. Este hallazgo es consistente con el modelo Demanda-Recursos Laborales, que plantea que el bienestar laboral depende del equilibrio entre demandas y recursos (Salanova & Schaufeli, 2021). No obstante, los resultados sugieren que, en el contexto evaluado, las condiciones organizacionales presentan un peso predominante en la explicación de la satisfacción laboral, lo que introduce un elemento relevante al evidenciar una mayor influencia estructural sobre este fenómeno. Desde esta perspectiva, la elevada capacidad explicativa del modelo puede estar asociada a la proximidad conceptual entre las variables incluidas, lo que sugiere la presencia de interrelaciones entre los factores analizados. Asimismo, no se descarta la influencia de variables no incluidas en el modelo —como características individuales o condiciones específicas del contexto organizacional— que podrían contribuir adicionalmente a la explicación de la satisfacción laboral.

En relación con las variables consideradas, los factores de riesgo psicosocial se posicionan como el principal predictor de la satisfacción laboral, lo que refuerza el papel central de la organización del trabajo en la experiencia laboral. Este resultado coincide con la literatura que señala la influencia de la carga de trabajo, el liderazgo y la organización de las tareas en el bienestar laboral (Blanch & Aluja, 2020), aunque el peso diferencial observado sugiere que estas condiciones operan de manera interdependiente dentro del entorno organizacional.

Por otra parte, el mayor peso del *mobbing* vertical en comparación con el horizontal evidencia la relevancia de las relaciones jerárquicas en la configuración del entorno laboral. Este hallazgo es congruente con estudios que destacan el impacto del acoso proveniente de superiores sobre el bienestar psicológico (Einarsen *et al.*, 2020; Nielsen *et al.*, 2024), lo que refuerza la importancia de las dinámicas de poder en el clima organizacional.

En cuanto al síndrome de burnout, el agotamiento emocional se confirma como la dimensión con mayor peso en la explicación de la satisfacción laboral, en línea con su conceptualización como núcleo del síndrome (Maslach & Leiter, 2016). En contraste, la despersonalización no presentó una contribución estadísticamente significativa, lo que introduce una discrepancia frente al modelo tridimensional clásico. Este resultado podría estar influido por la baja consistencia interna observada en esta subescala ($\alpha = .40$), lo que sugiere posibles limitaciones en la precisión de su medición —asociadas a error de medición— y, en consecuencia, la necesidad de interpretar con cautela su comportamiento dentro del modelo, particularmente en relación con su falta de significancia estadística.

En conjunto, los hallazgos refuerzan la comprensión del desgaste laboral como un fenómeno predominantemente organizacional, en el que las condiciones estructurales del trabajo tienen un papel determinante en la configuración de la satisfacción laboral. Esta interpretación se alinea con el enfoque de la NOM-035-STPS-2018, al subrayar la relevancia de evaluar los factores de riesgo psicosocial de manera integral dentro de las organizaciones.

Desde una perspectiva aplicada, los resultados permiten identificar áreas prioritarias de intervención relacionadas con el liderazgo, la organización del trabajo y la gestión de las relaciones laborales, lo que aporta elementos relevantes para el diseño de estrategias orientadas a la mejora del bienestar laboral en contextos organizacionales similares. Adicionalmente, es posible que las relaciones observadas estén condicionadas por la especificidad del contexto institucional analizado, por lo que su comportamiento podría diferir en otros entornos organizacionales.

No obstante, el estudio presenta limitaciones que deben considerarse en la interpretación de los resultados. El diseño transversal impide establecer relaciones causales, por lo que los hallazgos deben entenderse en términos de asociación. Asimismo, el uso de instrumentos de autorreporte puede introducir sesgos derivados de la percepción de los participantes. Adicionalmente, el tamaño de la muestra, aunque adecuado para el análisis realizado, se encuentra cercano al mínimo recomendado para regresión múltiple, lo que sugiere cautela en la generalización de los resultados. Finalmente, el estudio se circunscribe a una

sola institución, lo que limita su validez externa y restringe la generalización de los resultados a otros contextos organizacionales con características distintas, particularmente en términos de estructura, cultura organizacional y condiciones laborales. Bajo estas condiciones, los hallazgos deben interpretarse considerando su carácter contextual, lo que implica que su replicabilidad en otros entornos requiere validación empírica adicional.

A partir de lo anterior, se recomienda que futuras investigaciones incorporen diseños longitudinales y amplíen el análisis a distintos contextos organizacionales, con el fin de fortalecer la validez externa y profundizar en la comprensión de los factores psicosociales en el trabajo.

CONCLUSIONES

El estudio confirma que los factores de riesgo psicosocial, el *mobbing* laboral y el síndrome de *burnout* constituyen predictores significativos de la satisfacción laboral en el contexto analizado, cumpliendo con el objetivo planteado y verificando la hipótesis de investigación. Los hallazgos evidencian que la satisfacción laboral se encuentra principalmente asociada con condiciones organizacionales, particularmente aquellas vinculadas con la organización del trabajo, el liderazgo y las dinámicas relacionales.

En conjunto, se concluye que la satisfacción laboral se configura a partir de la interacción de múltiples factores psicosociales, lo que refuerza la necesidad de abordajes integrales para el análisis y gestión del bienestar laboral en instituciones de educación superior.

Como aportación aplicada, se propone el modelo PROLAB-035, estructurado en tres ejes: diagnóstico organizacional, intervención sobre condiciones laborales y seguimiento continuo. Este modelo se orienta a la identificación, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial que inciden en la satisfacción laboral, integrando un enfoque preventivo y sistémico en el contexto organizacional. Este modelo se sustenta en la evidencia empírica obtenida y se alinea con los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018, constituyendo una referencia para el diseño de estrategias orientadas a la mejora del entorno laboral.

REFERENCIAS

- Blanch, J. M., & Aluja, A. (2020). Job insecurity, workload and job satisfaction: The moderating role of organizational justice. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*(21), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph17218034>
- Bunce, A., Hashemi, L., Clark, C., Stansfeld, S., Myers, C.-A., & McManus, S. (2024). Prevalence and nature of workplace bullying and harassment and associations with mental health conditions in England: A cross-sectional probability sample survey. *BMC Public Health*, *24*, 1147. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-18614-7>
- Einarsen, S. V., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2020). *Bullying and harassment at work: Developments in theory, research, and practice* (3rd ed.). CRC Press.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- International Labour Organization. (2022). *Psychosocial risks and mental health at work*. https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_819788/lang--en/index.htm
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *5*(2), 165–184.

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout: A multidimensional perspective. En G. Fink (Ed.), *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior*(pp. 351–357). Elsevier.
- Nielsen, M. B., Einarsen, S. V., Parveen, S., & Rosander, M. (2024). Witnessing workplace bullying: A systematic review and meta-analysis of individual health and well-being outcomes. *Aggression and Violent Behavior*, 75, 101908. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2023.101908>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2021). Burnout assessment tool (BAT): A new approach to measure burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), 1–13. <https://doi.org/10.3390/ijerph18137050>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Diario Oficial de la Federación.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129–148.
- World Health Organization. (2022). *Mental health at work: Policy brief*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>