



**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA**

**ACOSO PSICOLÓGICO EN EL AMBIENTE LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
BIENESTAR PSICOLÓGICO EN FUNCIONARIAS PRIVADAS DE UN HOSPITAL
DE LA CIUDAD DE CUENCA.**

AUTORA: DANIELA ELIZABETH ORDÓÑEZ AGUIRRE

DOCENTE: Ps. CI. MYRIAM PAOLA CARPIO LEÓN Mgtr.

2024

AGRADECIMIENTOS

A todos aquellos que durante este tiempo me han ayudado a que esto sea hoy una realidad.

A Denisse que en este camino se ha convertido en mi amiga, cómplice y soporte, gracias por las horas compartidas y apoyo inquebrantable.

A Soraya quien me hizo sentir orgullosa de lo que soy y me motivó a seguir adelante, por guiarme en cada paso y brindarme la fuerza para perseverar.

Gracias por creer en mí, los llevo siempre en mi corazón.

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi fuente de fortaleza, perseverancia, sabiduría y entendimiento.

A mis padres, por motivarme a seguir hacia adelante y acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional.

A mis hermanas, por brindarme su apoyo incondicional y enseñarme que la vida es más divertida cuando hay compañía.

A mi persona, por ser fuerte y resiliente.

RESUMEN

La presente investigación busca determinar la relación existente entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias privadas de un hospital de la ciudad de Cuenca.

El estudio integra un enfoque investigativo de tipo mixto, con un alcance descriptivo – correlacional y un diseño no experimental. Los instrumentos para utilizar en la metodología cuantitativa son el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 de Leymann y la escala de bienestar psicológico de Ryff. Por otro lado, el método cualitativo se realizará a través de la entrevista semiestructurada para recoger información.

En la presente investigación se espera evidenciar que exista una correlación negativa entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias privadas según el análisis de los datos obtenidos de los instrumentos psicológicos aplicados. Según la investigación realizada por Stahl-Gugger y Hämmig (2022) se determina que aproximadamente la cuarta parte de los empleados del hospital que han sido evaluados han experimentado acoso laboral en cualquiera de sus expresiones, siendo el grupo más afectado el de las enfermeras, seguido por los médicos, personal terapéutico y administrativo demostrando así que al experimentar una sola forma de acoso se asocia directamente con un bajo bienestar psicológico.

El presente estudio presenta un plan de intervención con enfoque en la terapia cognitivo – conductual con el objetivo principal de brindar a las participantes una mejor calidad de vida laboral y personal a través de nuevas herramientas que les permitan afrontar la situación problema.

Palabras clave: Acoso Laboral, Ambiente Laboral, Bienestar Psicológico

ABSTRACT

This research seeks to determine the relationship between psychological harassment in the work environment and psychological well-being in private employees of a hospital in the city of Cuenca.

The study integrates a mixed research approach, with a descriptive-correlational scope and a non-experimental design. The instruments to be used in the quantitative methodology are the Leymann's LIPT-60 workplace bullying strategies questionnaire and Ryff's psychological well-being scale. On the other hand, the qualitative method will be carried out through the semi-structured interview to collect information.

In the present research it is expected to show that there is a negative correlation between psychological harassment in the work environment and psychological well-being in private employees according to the analysis of the data obtained from the psychological instruments applied. According to the research conducted by Stahl-Gugger and Hämmig (2022) it is determined that approximately a quarter of the hospital employees who have been evaluated have experienced harassment at work in any of its expressions, the most affected group being nurses, followed by physicians, therapeutic and administrative staff, thus demonstrating that experiencing a single form of harassment is directly associated with low psychological well-being.

This study presents an intervention plan with a focus on cognitive-behavioral therapy with the main objective of providing participants with a better quality of work and personal life through new tools that allow them to cope with the problem situation.

Keywords: Workplace Harassment, Work Environment, Psychological Well-Being

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Planteamiento del Problema.....	11
1.2. Revisión breve de la literatura previa.....	12
1.3. Justificación.....	14
1.4. Pregunta de Investigación	15
2. OBJETIVOS	15
2.1. Objetivo General	15
2.2. Objetivos Específicos.....	15
3. HIPÓTESIS	15
4. MARCO TEÓRICO	16
4.1. Acoso psicológico en el ambiente laboral.....	16
4.1.1. Entorno laboral.....	16
4.1.2. Acoso laboral	17
4.1.2.1. Factores del acoso laboral.....	17
4.1.2.1.1. Factores sociales y organizacionales	17
4.1.2.1.2. Factores individuales	18
4.1.2.2. Efectos del acoso laboral	19
4.1.2.2.1. Ámbito personal	19
4.1.2.2.2. Ambiente laboral	19
4.1.2.2.3. Ámbito social.....	20
4.1.3. Acoso psicológico en el ambiente laboral o Mobbing.....	20
4.1.3.1. Clasificación de acoso psicológico en el ambiente laboral o Mobbing.....	21
4.1.3.1.1. Mobbing ascendente	21
4.1.3.1.2. Mobbing horizontal	21
4.1.3.1.3. Mobbing descendente	21
4.1.3.2. Dimensiones del acoso psicológico en el ambiente laboral	21
4.1.3.2.1. Desprestigio laboral (DL).....	22
4.1.3.2.2. Entorpecimiento del progreso (EP)	22
4.1.3.2.3. Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC).....	22
4.1.3.2.4. Intimidación encubierta (IE).....	22
4.1.3.2.5. Intimidación manifiesta (IM).....	22
4.1.3.2.6. Desprestigio personal (DP).....	22
4.1.3.3. Acoso psicológico en el ambiente laboral y su relación con las mujeres...22	
4.1.3.4. Acoso psicológico en el ambiente laboral hospitalario	23

4.2.	Bienestar psicológico	24
4.2.1.	Salud	24
4.2.2.	Salud Mental	25
4.2.3.	Bienestar Psicológico.....	25
4.2.3.1.	Dimensiones o características del bienestar psicológico	27
4.2.3.1.1.	Autoaceptación	27
4.2.3.1.2.	Dominio del entorno	27
4.2.3.1.3.	Relaciones positivas con otros.....	27
4.2.3.1.4.	Crecimiento personal	28
4.2.3.1.5.	Autonomía	28
4.2.3.1.6.	Propósito de vida	28
4.2.3.2.	Bienestar psicológico diferencias de género	29
4.2.3.3.	Bienestar psicológico en el ambiente laboral hospitalario	29
5.	MARCO METODOLÓGICO	29
5.1.	Diseño de Estudio.....	29
5.2.	Contexto	30
5.3.	Participantes y muestreo.....	31
5.3.1.	Criterios de Inclusión:.....	31
5.3.2.	Criterios de Exclusión:.....	32
5.4.	Instrumentos	32
5.4.1.	Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 de Leymann (Leymann Inventory of Psychological Terrorization)	32
5.4.2.	Escala de bienestar psicológico de Ryff (Scales of Psychological wellbeing – reduced) 33	
5.4.3.	Entrevista	34
5.5.	Procedimiento.....	34
5.6.	Análisis de datos.....	35
5.7.	Planificación de actividades por cada objetivo específico	35
5.8.	Reflexividad de los investigadores.....	37
5.9.	Consideraciones éticas	37
5.10.	Viabilidad de la investigación	38
6.	RESULTADOS	40
6.1.	Objetivo 1	40
6.2.	Objetivo 2	40
6.3.	Objetivo 3.....	40

6.4.	Objetivo general	40
6.5.	Verificación de la hipótesis	41
7.	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN PSICOLOGÍA CLÍNICA	42
7.1.	Nivel de la intervención	42
7.2.	Fundamentación teórica	42
7.3.	Descripción de la propuesta:	43
7.3.1.	Objetivo de la intervención:	43
7.3.2.	Objetivos específicos:	43
7.3.3.	Población objetivo	43
7.3.4.	Descripción detallada del procedimiento	43
7.3.5.	Potenciales beneficios	46
7.3.6.	Recursos necesarios para implementar la intervención	46
7.3.7.	Plan de evaluación de la efectividad de la intervención	46
7.4.	Viabilidad de la intervención	47
8.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
8.1.	Discusión de las implicaciones de los resultados esperados para la investigación y la práctica clínica.....	47
8.1.1.	Objetivo 1.....	47
8.1.2.	Objetivo 2.....	48
8.1.3.	Objetivo 3.....	48
8.1.4.	Objetivo general.....	48
8.2.	Discusión de las limitaciones y fortalezas de la propuesta de investigación y de la propuesta de intervención.....	49
8.3.	Conclusiones	49
8.4.	Recomendaciones.....	50
9.	REFERENCIAS	51
10.	ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Datos estadísticos de N/N hospital privado de la ciudad de Cuenca</i>	31
Tabla 2 <i>Planificación de actividades por objetivo específico</i>	35
Tabla 3 <i>Plan de intervención</i>	44
Tabla 4 <i>Plan de intervención</i>	58

1. INTRODUCCIÓN

El siglo XXI ha sido testigo de notables transformaciones en los entornos del trabajo, esto ha dado lugar a la aparición de nuevos obstáculos para la salud y la seguridad. El incremento de la consciencia mundial sobre los riesgos psicológicos presentes en el contexto laboral incluye aspectos como la intimidación y el acoso lo que afecta directamente a las personas sin importar la profesión y en general a los países, es por esta razón que en la actualidad se reconocen ampliamente a los riesgos psicológicos como riesgos laborales de gravedad (Pinkos, 2017).

El acoso laboral se considera como un problema complejo que se presenta de distintas formas y comprende una serie de factores, así como perspectivas en relación con su propia condición. A nivel general el acoso implica hostigamiento de forma continua de personas en posiciones de autoridad o compañeros de trabajo hacia un subordinado, mismo que al ser constante genera efectos psicológicos, psicosomáticos y sociales en la persona víctima de este comportamiento hostil (Notelaers et al., 2018).

De acuerdo con Weldesenbet, Yibeltie y Hagos (2022) refieren que el sector de la asistencia sanitaria se considera como una de las áreas profesionales con una alta tasa de incidencia de violencia en el entorno laboral, convirtiéndose en una práctica de más alta periodicidad en el ámbito de la salud que en el resto de las profesiones, escenario propicio debido a la interacción reiterada de los profesionales de la salud con pacientes, familiares y trabajadores en situaciones complicadas.

Igualmente, estos autores mencionan que existe mayor probabilidad de que se presente acoso laboral al momento en el que una mujer desempeña un papel que normalmente está ejercido por hombres, debido a que su género adquiere mayor notoriedad por lo que es considerada principalmente como una mujer y no como una trabajadora.

Einarsen, Hoel, Zapf, y Cooper (2020) afirman que estar expuesto a conductas de intimidación representa un problema con gran impacto en los trabajadores en comparación con las demás formas de estrés dentro del contexto laboral por lo que consideran al acoso como un tipo de estrés crónico o un evento traumático. El entorno sanitario necesita un alto nivel de capacidades personales, por esta razón el bienestar psicológico cobra especial importancia debido a que no solo promueve un sentido de pertenencia en los profesionales de la salud, sino

que además incrementa su capacidad de resiliencia y calidad de vida, adicionalmente el bienestar psicológico contribuye de manera positiva en la experiencia del paciente.

Considerando el papel fundamental que tiene el acoso psicológico en el ambiente laboral de funcionarias especialmente en el entorno hospitalario y sus efectos en el bienestar psicológico, el presente estudio tiene como objetivo explicar la relación que existe entre estas dos variables.

1.1. Planteamiento del Problema

El acoso psicológico en el ambiente laboral se relaciona directamente con el maltrato o humillación de forma deliberada y metódica a un individuo o grupo, con la intención de perjudicar la reputación, dignidad e integridad, obligando a la víctima como último recurso a dejar su trabajo.

El término “mobbing” fue acuñado por primera vez por el psicólogo Heinz Leymann, quien consideró un concepto adecuado para acoso psicológico en el lugar de trabajo, describiéndolo como la comunicación y actitudes poco éticas y repetitivas dirigidas hacia una persona conduciéndola hacia un estado de impotencia (Iñaki Piñuel y Araceli Oñate 2002).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) 2023, el acoso laboral a nivel mundial afecta aproximadamente a uno de cada cinco funcionarios, es decir, casi el 23% ha sido víctima de algún tipo de violencia en su lugar de trabajo.

De igual manera y dentro de este contexto se afirma que las mujeres jóvenes presentan doble riesgo frente a los hombres en los últimos cinco años.

En lo que respecta a América la OIT (2023), informa que registra una mayor prevalencia de acoso psicológico en la vida laboral con un 29.3%, de igual forma mayor incidencia en mujeres jóvenes. En relación con Ecuador, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (2019) en su Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra la Mujer – ENVIGMU que recoge la información estadística hospitalaria, registra que el 20% de mujeres a nivel nacional y el 25.3% en la provincia del Azuay, afirman haber sido víctimas de violencia psicológica a lo largo de su vida laboral con un rango de edad entre 30 a 44 años.

El bienestar psicológico está caracterizado por el funcionamiento positivo tanto a nivel individual como interpersonal, incluyendo componentes como las relaciones con el entorno, la

autopercepción, el desarrollo personal, sensación de control, que tiene relación directa con la salud mental como un aspecto vital y fundamental del bienestar psicológico en términos de aspectos físicos, mentales y sociales, sin limitar su concepto a la ausencia de enfermedad o debilidad, además, autorrealización (Burns, 2017).

Conforme con la Organización Mundial de la Salud (OMS) 2019, el bienestar psicológico se encuentra afectado debido a que aproximadamente el 15% de la población presenta una afección de tipo mental por el factor laboral. De igual manera a nivel de América, Wellbeing Diagnostic y Global Benefits Attitudes (2022) informa que uno de cada cinco funcionarios presenta bajo bienestar emocional, es decir, el 21%.

En relación con Ecuador, la Organización Internacional del Trabajo (2022), registró el 40% de ciudadanos que presentaban problemas de salud mental antes de la pandemia, cifra que aumentó considerablemente a un 55% debido a condiciones relacionadas con el ambiente laboral.

En la actualidad de acuerdo con numerosos estudios se concluye que el acoso psicológico a lo largo de la vida laboral produce afectación en la salud a nivel mental y física en trabajadores, sin embargo, la gravedad de las consecuencias dependerá de la magnitud del acoso, las características de personalidad y las estrategias de afrontamiento con las que cuente el individuo (Leymann, 1996).

La repercusión principal en el bienestar psicológico de la persona que se encuentra expuesto al mobbing, es la condición de estrés del individuo, entendiéndose como aquella respuesta del organismo ante situaciones fuertemente demandantes, predisponiendo a la persona a tener una salud general deficiente. La afectación del bienestar psicológico relacionado con el acoso psicológico en el ambiente laboral conduce a la disminución de la productividad, abandono del lugar de trabajo, perjudicando al trabajador (Lorber, Treven y Mumel, 2020).

Por todo lo expuesto anteriormente, en la presente investigación se va a explorar la relación entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y su relación con el bienestar psicológico en funcionarias privadas en un hospital de la ciudad de Cuenca.

1.2. Revisión breve de la literatura previa

De acuerdo con la revisión literaria de estudios previos relacionados al tema de la presente investigación se destacan los siguientes artículos:

Dentro del acoso laboral se tiene en consideración el siguiente estudio:

En Ecuador el autor Uría en 2011 concluyó que el clima organizacional representa un papel importante a la hora de influir en el desempeño laboral, ya que proporciona un marco teórico para comprender los diversos factores en juego.

En un estudio realizado en Ecuador sobre el acoso psicológico recibido por los profesionales de un Hospital, se determinó que:

El acoso laboral en el contexto hospitalario es una temática estudiada a nivel mundial y se señala que uno de los grupos sociales más vulnerables son los profesionales de enfermería, es decir, presentan mayor riesgo de sufrir abuso en el ambiente laboral, además resalta la importancia de que la violencia laboral en los hospitales ocurre en todas las áreas de este. La evidencia demuestra que una parte de los funcionarios consideraron sufrir de acoso laboral de forma frecuente mientras que otro porcentaje de trabajadores expresan haber sufrido hostigamiento en alguna ocasión (Bedoya, Villalobos y García, 2024).

En este contexto en un estudio realizado en Ciudad de México sobre el acoso laboral y el análisis de los factores de riesgo en la vida de las mujeres, se estableció que:

El acoso laboral o violencia en el trabajo se puede observar en más de la mitad de la población evaluada ha sufrido o sufre de acoso laboral de forma emocional y según el género, ya que de acuerdo con los datos recolectados en su mayoría son mujeres quienes se ven afectadas a causa de expresiones o acciones por parte de sus compañeros dentro del ambiente laboral (Cruz y Casique, 2019).

Dentro de este contexto en un estudio realizado en Suiza sobre la prevalencia y correlatos sanitarios de la violencia y la discriminación en el lugar de trabajo contra los empleados de hospitales, se concluyó que:

Los hallazgos que se presentaron en esta investigación resaltan la importancia de una activa participación contra la discriminación y el hostigamiento en el sector laboral del área de la salud. Los trabajadores hospitalarios que están más vulnerables por la violencia, abuso y discriminación en el lugar de trabajo, casi siempre presentan tasas más altas de morbilidad y riesgo relativo de mala salud general, así como mental. La incidencia de trastornos graves del sueño, altos niveles de estrés y gravedad de los síntomas de agotamiento aumenta considerablemente en lo que va del año (Stahl-Gugger y Hämmig, 2022).

De acuerdo con un estudio realizado en Ecuador sobre los riesgos psicosociales en el personal de un hospital privado se identificó que:

El bienestar psicológico es uno de los indicadores con mayor nivel de afectación dentro del entorno laboral, esto genera una repercusión en relación con las emociones frente al trabajo, así como a la percepción que tiene el propio trabajador de sí mismo, otro aspecto que se ve perjudicado es el sentimiento de estar agotado emocionalmente y cierto distanciamiento con respecto a la utilidad del trabajo. La tasa de vulnerabilidad frente a la salud mental que presentan los trabajadores representa un alto riesgo dentro del contexto laboral, de igual forma se evidencia una relación directa entre el síndrome de estrés laboral y la disminución del bienestar psicológico (Mejía, Zabala, Moreira, 2023).

En una investigación realizada en Eslovenia acerca del bienestar psicológico y satisfacción de funcionarias en el área de la salud, se determinó que:

Las trabajadoras que han experimentado altos niveles de estrés a causa del acoso laboral presentan un bajo nivel en su bienestar psicológico y que en muchos casos existen repercusiones permanentes (Lorber, Treven y Mumel, 2020).

De acuerdo con un estudio realizado en Kenia sobre la prevalencia y el efecto de la violencia en el lugar de trabajo y su vínculo con el bienestar psicológico de trabajadoras de un hospital, se concluyó que:

La edad de prevalencia es de 33 años, son empleadas que en su mayoría presentan un bajo bienestar psicológico relacionado al alto índice de acoso laboral que existe en el hospital (Kiunga, Malilu, Wangari y Maina, 2021).

1.3. Justificación

La presente investigación se enfocará en la relación existente entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias privadas hospitalarias, puesto que si conceptuamos el acoso psicológico en el ambiente laboral podemos puntualizar como toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más empleados en contra de otro u otros empleados que degenera en el menoscabo, maltrato o humillación de él o los afectados, quebrantando su salud mental y perturbando directamente su bienestar psicológico.

En nuestro país, a pesar de existir legislación al respecto, el porcentaje de casos relacionados se ha incrementado, lo cual ha elevado sustancialmente las afectaciones de tipo

mental. En este contexto la provincia del Azuay no es la excepción ya que las estadísticas oficiales (INEC, 2019) señalan un alto porcentaje del 25.3% de violencia psicológica y problemas relacionados a lo largo de su vida laboral.

A la luz de la situación actual la presente investigación cobra especial relevancia y fundamental importancia, puesto que busca dimensionar, determinar e identificar el grado de acoso laboral y de bienestar psicológico en las funcionarias de un hospital privado de la ciudad de Cuenca, lo cual aporta conocimiento científico que posee sobre este tema. Además, los hallazgos de la presente investigación pueden ser insumos que sean útiles para el diseño de políticas públicas y educativas que busquen erradicar del sistema laboral esta problemática, posiblemente a través de la implementación de estrategias relacionadas que permitan eliminar el acoso y generar el bienestar psicológico en las funcionarias hospitalarias.

1.4. Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias privadas de un hospital de la ciudad de Cuenca?

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias privadas de un hospital de la ciudad de Cuenca.

2.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la dimensión de acoso psicológico en el ambiente laboral en funcionarias privadas.
- Determinar el grado de bienestar psicológico en funcionarias privadas.
- Identificar el grado de bienestar psicológico según la edad en funcionarias privadas.
- Vincular el acoso psicológico en el ambiente laboral con el bienestar psicológico de funcionarias privadas.

3. HIPÓTESIS

- **Hi:** El acoso psicológico en el ambiente laboral disminuye el bienestar psicológico en funcionarias privadas de un hospital de la ciudad de Cuenca.
- **Ho:** No existe relación entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias privadas en un hospital de la ciudad de Cuenca.

4. MARCO TEÓRICO

En relación con este capítulo se repasarán conceptos fundamentales que formarán parte esencial en el proceso de la presente investigación, permitiendo entender de mejor forma los argumentos en estudio con una visión amplia desde lo macro a lo micro.

Percibir la realidad de las funcionarias privadas de un hospital de la ciudad de Cuenca, es una problemática a gran escala, sobre todo, si nos detenemos a analizar las afectaciones psicológicas que han sufrido debido al acoso en el ambiente laboral y tratos discriminatorios que han recibido.

4.1. Acoso psicológico en el ambiente laboral

4.1.1. Entorno laboral

El entorno laboral mencionado por los autores Zhenjing et al., 2022, está constituido por diversos factores, desde físicos hasta emocionales, que tienen un impacto en el funcionamiento y productividad general de los miembros de una organización. Por consiguiente, la percepción del trabajo, el desempeño, el rendimiento y la satisfacción de los empleados está determinada por el clima organizacional, que abarca tanto el entorno humano como físico en el que se realizan las tareas diarias.

En el mismo sentido, Pillagua (2017) afirma que el ambiente laboral se puede clasificar en aspectos psicológicos y organizacionales. El primero implica estudios realizados con empleados de manera individual, en tanto que el segundo se evalúa a nivel organizacional, sin embargo, los dos componentes pretenden medir el nivel de percepción que tienen los trabajadores sobre sus experiencias dentro de la empresa.

Dentro del presente contexto se tiene en consideración el siguiente estudio:

En Ecuador el autor Uría en 2011 concluyó que el clima organizacional representa un papel importante a la hora de influir en el desempeño laboral, ya que proporciona un marco teórico para comprender los diversos factores en juego.

Dentro de las organizaciones se enfatizan ciertos elementos que pueden generar un clima organizacional deficiente, provocando insatisfacción entre los trabajadores que se involucran en la prestación de sus servicios (Morales y Tirapé, 2012 como se citó en Pillagua y Arteaga, 2019).

Por esta razón el ambiente laboral es un referente de gran relevancia en el trabajo, requiriendo mayor consideración el factor humano en donde el componente del bienestar en

las personas y la motivación que tengan, son la base para la productividad. Sin embargo, la competitividad en el mundo laboral puede ser un factor de riesgo debido a las fórmulas de organización del trabajo y es ahí donde cobra especial importancia el acoso como tal.

4.1.2. Acoso laboral

De acuerdo con Piñuel, 2008, el término acoso viene del latín “ad causam” que significa “acusaciones” factor clave al referirse a comportamientos de mobbing o acoso laboral, su origen refiere al significado de “acusaciones en el ámbito laboral”.

La literatura científica entiende al acoso como un proceso que está constituido por acciones u omisiones, en el nivel privado o público, en función de lo cual uno o más hostigadores generan un entorno laboral hostil, intimidatorio y negativo en relación de uno o más individuos acosados, perjudicando significativamente su autoestima y bienestar no solo de la víctima sino también de su entorno (Ochoa, Hernández, Guamán y Pérez, 2021).

Estos investigadores, definen entonces al acoso como un abuso de poder y se encuentra conformado de tres aspectos importantes: acosador, acosado y entorno. Es necesario establecer que dentro de nuestro contexto el acoso puede ser de forma consciente y premeditado, sin embargo, también puede ser de manera inconsciente por una creencia social en el que participa toda la estructura cultural.

4.1.2.1. Factores del acoso laboral

Camacho (2018) señala que, existen diferentes factores que explican claramente la presencia de acoso en el ambiente laboral, de los cuales los principales son dos: el primero obedece a factores sociales y organizacionales y el segundo está relacionada a los factores individuales de la víctima y el victimario.

4.1.2.1.1. Factores sociales y organizacionales

El mismo autor propone que, el lugar de trabajo se encuentra constituido no solo por el espacio físico sino también por la estructura interna de organización para el cumplimiento de procedimientos. Por ende, estos dos factores pueden provocar que en cualquier momento el acoso a los empleados se haga presente.

- **Liderazgo**

El acoso se vincula con el liderazgo desde dos puntos de vista. En primer lugar, la existencia de un liderazgo débil o inexistente, el cual crea caos en la organización del ambiente laboral y permite que los colaboradores tomen el control de las situaciones.

Por otro lado, el exceso de liderazgo, pues la necesidad de tener todo bajo control, la desconfianza de los empleados y el deseo de ser reconocido por sus superiores dan como resultado un personaje tirano (Leymann, 1996).

- Estrategia laboral

El acoso laboral es una estrategia que aplican algunas las empresas con el fin de lograr un objetivo, eliminar a sus colaboradores sin repercusiones económicas. La aplicación de esta estrategia laboral puede deberse a dos factores: la disminución de recurso humano o la necesidad institucional de eliminar a uno de sus empleados, generando en las dos situaciones intimidación, amedrantamiento y daños emocionales, logrando la renuncia voluntaria del empleado (Appiah, 2022).

- Entorno laboral

Camacho, 2018 señala que, el acoso es un factor que se puede palpar con mayor facilidad en ambientes laborales hostiles, de alta exigencia y donde se manejan culturas organizacionales rígidas, provocando en los empleados altos niveles de estrés y competitividad. Como consecuencia de estas conductas se provocan conflictos y riñas entre el personal de la empresa normalizando en muchos casos el acoso.

4.1.2.1.2. Factores individuales

Uno de los factores importantes dentro del acoso laboral es la personalidad que tiene tanto la víctima como el victimario, pues según expertos en el campo de la psicología las características que presentan estos individuos permiten que su relación en el medio laboral sea hostil, difícil de sobre llevar, angustiante y problemática generando así conductas propias del acoso (Camacho, 2018).

- Personalidad del acosador

La personalidad del acosador en el ambiente laboral se desarrolla a causa de los elementos que lo rodean creando así un escudo protector ante su baja autoestima e inseguridades. Esta personalidad se caracteriza principalmente por conductas narcisistas y la sobrevaloración personal, percibiendo a los demás como una amenaza constante, desarrollando así la facultad de penetrar en la psique de la víctima (Leymann, 1996).

- Personalidad del acosado

Pillinger (2017) señala que, si bien la personalidad del acosado no cuenta con características específicas, puesto que pueden ser personas tímidas o tener buena actitud, se puede decir que cualquier persona está expuesta a sufrir acoso laboral. Este

factor aparece principalmente cuando la víctima es nueva en el trabajo (trabajadores jóvenes) y presenta un buen perfil y predisposición representando así un fuerte peligro para la permanencia de sus colegas.

- Observadores

Los observadores actúan como un elemento determinante al presentarse acoso laboral, su accionar puede ser activo o pasivo, pero siguen siendo importantes para que el acoso se concrete. De esta forma, se puede hablar de dos tipos directos de observadores: los side- mobbers, quienes ayudan al acosador; los indiferentes, que al ser pasivos favorecen al acosador y un tercero que, a pesar de observar defiende a la víctima ante las situaciones (Martínez, 2021).

4.1.2.2. Efectos del acoso laboral

Camacho (2018) afirma que las consecuencias del acoso laboral son diferentes dependiendo de la persona y el contexto en el que se genere el hostigamiento, de igual forma la reacción frente al abuso estará asociada a la personalidad del individuo, dichos efectos no solo afectan directamente a la víctima, sino que también perjudican a la empresa y al entorno social (red de apoyo) por lo que considera importante definir los daños causados por la presencia del comportamiento hostil en todos los ámbitos.

4.1.2.2.1. Ámbito personal

En relación con los daños personales el autor menciona que están constituidos por efectos psicológicos entendiéndose como aquellas respuestas emocionales siendo las más comunes la ansiedad, depresión y síntomas relacionados entre ellos la falta de autoestima, problemas cognitivos, insomnio, hipervigilancia y sentimientos de impotencia, los mismos que pueden desencadenar trastornos psicológicos a largo plazo.

Por otra parte, los efectos físicos entendidos como síntomas de fatiga, disminución de la fuerza y dolores musculares permiten entender como el individuo víctima de acoso expresa su malestar emocional a través de síntomas físicos, es decir, somatiza su vivencia. Además, se pueden presentar consecuencias en el ámbito social entre ellas la desconfianza, el aislamiento, falta de comprensión, disminución en comprometerse (Delgado, Martínez-Otero y Martín, 2022).

4.1.2.2.2. Ambiente laboral

Dentro de este contexto los efectos más comunes que se pueden generar dentro de la empresa son el ausentismo, incremento de la incapacidad temporal de los trabajadores,

detrimento de la calidad de trabajo, disminución de la efectividad, reducción en el compromiso de metas no solo de las víctimas sino también de quienes cumplen el papel de observadores, rechazo hacia las figuras de autoridad, además, se presenta el presentismo al contrario del ausentismo, el funcionario acude a su trabajo pero su rendimiento es inferior o nulo lo que afecta directamente a la productividad de la empresa (Cruz y Casique, 2019)

4.1.2.2.3. Ámbito social

De acuerdo con Lugo, 2017 el acoso laboral puede afectar directamente las relaciones interpersonales debido a que el hostigamiento al que se encuentra expuesto un trabajador conduce a una perspectiva negativa en relación con las actividades cotidianas y a su entorno familiar, es decir, se pueden generar pensamientos como disminución en el interés de proyectos y responsabilidades, de igual manera unos de los efectos en el ámbito social es que puede desencadenar problemas psicológicos en familiares y personas cercanas a la víctima. Además, las personas se encuentran expuestas a la estigmatización por ser débil, vulnerable o susceptible a comportamientos hostiles en su contexto laboral.

4.1.3. Acoso psicológico en el ambiente laboral o Mobbing

Dentro de este contexto la presente investigación está orientada a realizar una descripción del acoso psicológico que influye en el ambiente laboral, como determinante de la eficiencia y eficacia como sinónimo de productividad.

Leymann, 1996 manifiesta que el "mobbing" en el lugar de trabajo también conocido como acoso psicológico, terror psicológico, o acoso moral, involucra el uso deliberado y sistemático de una comunicación hostil poco ética por parte de uno o más individuos contra otra persona. El objetivo final es perjudicar sus redes de comunicación, su reputación, perturbar su trabajo y en última instancia desmotivarlos, persistiendo este comportamiento durante un período prolongado, ocurriendo al menos una vez a la semana durante un mínimo de seis meses.

La duración prolongada de estas acciones agresivas da como resultado un malestar psicológico, psicosomático y social significativo. Esta definición excluye específicamente los conflictos temporales y en cambio enfatiza el punto en el que el estado psicológico comienza a manifestarse como dolencias psiquiátricas o psicosomáticas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2022) afirma que la violencia en el ámbito laboral está establecida por acontecimientos en los que el empleado sufre abusos o intimidaciones en situaciones que se relacionan con el contexto del trabajo, incluido la llegada y retorno al mismo, exponiendo de forma implícita o explícita su seguridad y bienestar.

De igual manera, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2021) identifica a la violencia y el acoso en el ambiente del trabajo como un grupo de conductas o amenazas inaceptables, ocasionando un daño físico, psicológico, sexual o económico, además, comprende la violencia y el acoso por razón de género. Adicionalmente considera que este incidente es uno de los riesgos laborales más graves y alarmantes, así como un problema de salud pública mundial.

4.1.3.1. Clasificación de acoso psicológico en el ambiente laboral o Mobbing

El acoso laboral es una forma de estrés caracterizado en las relaciones que se generan entre compañeros de trabajo o por superiores jerárquicamente, sin presentar causas asociadas con el desempeño en el trabajo (Martínez, 2021).

De acuerdo con la psicóloga Martínez en su artículo, menciona que el mobbing está constituido por tres tipos de acoso con relación a la jerarquía que son:

4.1.3.1.1. Mobbing ascendente

Se entiende como aquel hostigamiento que sucede cuando dos o más personas ejercen diversas acciones sobre una persona de mayor rango jerárquico en el ambiente laboral.

4.1.3.1.2. Mobbing horizontal

Se define como aquel abuso que se origina dentro del mismo nivel jerárquico, es decir, entre compañeros de trabajo quienes se unen y actúan como uno solo para alcanzar un objetivo de hostilidad frente a otra persona.

4.1.3.1.3. Mobbing descendente

Es el acoso más común dentro del ambiente laboral ocurre cuando una persona tiene mayor rango jerárquico y lo ejerce de forma negativa sobre otra persona, mediante conductas determinadas como menosprecio, insultos, difamación entre otras.

4.1.3.2. Dimensiones del acoso psicológico en el ambiente laboral

En teoría Leymann, 1996 categoriza las dimensiones de acoso psicológico en el entorno laboral en seis secciones, que varios autores denominan de manera informal “Las seis maniobras principales para destruir a un buen profesional”.

4.1.3.2.1. Desprestigio laboral (DL)

Está definida por una perspectiva del acoso laboral en la que se genera una desacreditación en el contexto del trabajo, se puede dar a través de difamación, calumnias, comparaciones negativas con los demás compañeros, minimizando logros.

4.1.3.2.2. Entorpecimiento del progreso (EP)

Incluye aspectos relacionados con la represión sistemática de las actividades laborales y la humillación de los trabajadores con tareas inadecuadas en forma y contenido, incompatibles con las capacidades de la persona.

4.1.3.2.3. Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)

Está constituido por factores relacionados con obstaculizar la comunicación intraorganizacional y la comunicación extraorganizacional.

4.1.3.2.4. Intimidación encubierta (IE)

Contiene aspectos sobre posibles amenazas y daños que muchas veces no dejan "rastros" o se realizan de forma "limpia", sin posibilidad de identificar a un autor concreto.

4.1.3.2.5. Intimidación manifiesta (IM)

Se encuentra definida por amenazas o limitaciones que se usan como forma directa de amedrentar a otra persona incluso en lugares públicos a través de gritos o burlas.

4.1.3.2.6. Desprestigio personal (DP)

Contiene factores que desacreditan la vida personal y privada (no su vida profesional) criticando, ridiculizando e insultando su estilo de vida, forma de vida y forma de pensar.

4.1.3.3. Acoso psicológico en el ambiente laboral y su relación con las mujeres

Durante los últimos años la problemática del acoso psicológico en el ambiente laboral o mobbing ha tenido un aumento considerable dirigido específicamente a funcionarias, el surgimiento de este fenómeno se puede atribuir a diferentes factores como son: la prevalencia de entornos laborales inseguros, altos niveles de presión con relación a la carga laboral y cumplimiento de metas, así como también el incremento general del número de mujeres en el contexto del trabajo (Yeney, 2023).

Este mismo autor menciona que en la actualidad el acoso hacia las mujeres en el ambiente laboral se establece como uno de los riesgos ocupacionales con mayor nivel de gravedad debido a que genera afectaciones en el bienestar físico y psicológico de las

funcionarias, esta problemática se puede explicar por medio de múltiples factores entre ellos las ocupaciones de gran riesgo al que se encuentran expuestas las mujeres, trabajos con remuneraciones mínimas, empleos con un nivel inferior jerárquicamente en comparación con los hombres que desempeñan puestos con mayor remuneración y reconocimiento.

En Ecuador el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (2019) en la Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra la Mujer – ENVIGMU, registraron que el 20% de mujeres a nivel nacional y el 25.3% en la provincia del Azuay afirman haber sido víctimas de violencia psicológica a lo largo de su vida laboral con un rango de edad entre 30 a 44 años.

De acuerdo con Cruz y Casique (2019) los factores que pueden estar relacionados a generar un ambiente de violencia en el trabajo incluyen condiciones laborales complicadas, entorno laboral precario y desorganización en la estructura del trabajo aspecto que conduce a los hombres a percibirlo como una desventaja o amenaza frente a las mujeres, por esta razón el acoso en el entorno laboral se utiliza como un medio para ejercer control y de forma específica con la intención de mantener a las mujeres en sus roles asignados tradicionalmente por la sociedad, es decir, con una connotación denigrante y discriminativa.

4.1.3.4. Acoso psicológico en el ambiente laboral hospitalario

La violencia en el ambiente laboral representa una importante preocupación de salud a nivel mundial, como mencionan los autores Ruíz, Pacheco, Guevara y Gutiérrez (2022) el estrés al que se encuentran expuestos los trabajadores en el entorno hospitalario afecta a su bienestar psicológico, de igual manera causa complicaciones a nivel físico. El grupo poblacional con mayor riesgo de sufrir acoso en el lugar de trabajo son los profesionales de la salud del área hospitalaria, en el que los principales generadores de hostigamiento hacia el personal son quienes se encuentran jerárquicamente en niveles superiores de manera específica con aquellos que presentan una corta trayectoria laboral.

En un estudio realizado en Ecuador sobre el acoso psicológico recibido por los profesionales de un Hospital, se determinó que:

El acoso laboral en el contexto hospitalario es una temática estudiada a nivel mundial y se señala que uno de los grupos sociales más vulnerables son los profesionales de enfermería, es decir, presentan mayor riesgo de sufrir abuso en el ambiente laboral, además resalta la importancia de que la violencia laboral en los hospitales ocurre en todas las áreas de este. La evidencia demuestra que una parte de los funcionarios consideraron sufrir de acoso laboral de

forma frecuente mientras que otro porcentaje de trabajadores expresan haber sufrido hostigamiento en alguna ocasión (Bedoya, Villalobos y García, 2024).

Dentro de este contexto, el acoso psicológico en el entorno laboral hospitalario tiene gran relevancia en el área investigativa debido a que los profesionales de la salud desempeñan un papel importante en el cuidado y atención de pacientes con problemáticas de salud, sin embargo, realizar estas actividades en un ambiente hostil y agresivo genera un incremento significativo de estrés e insatisfacción laboral lo que desencadena en comprometer la seguridad del paciente (Cerda, Rivas y Campillay, 2017).

4.2. Bienestar psicológico

4.2.1. Salud

En actualidad de nuestra sociedad, existen desafíos importantes para lograr el bienestar social y defender la autonomía y la dignidad individuales. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2022), la salud abarca no solo el bienestar físico y mental sino también el bienestar social, enfatizando así que la salud no es sólo la ausencia de enfermedades o dolencias, sino que también incluye el aspecto de seguridad social, ya que está estrechamente entrelazado con el medio social y las condiciones en las que las personas viven y trabajan.

La Carta de Ottawa de la 1ª Conferencia Internacional sobre Promoción de la Salud (OMS, 2000), afirma que la instauración de salud se produce en el marco de la vida cotidiana y su contexto, por lo que comprende aspectos como vivir, amar, trabajar y jugar. El objetivo de promover la salud conlleva a integrar esfuerzos para abordar los factores sociales que influyen en los resultados de salud, al tiempo que se transmite un sentido de determinación para inspirar a las personas, así como a las comunidades a buscar activamente la salud y adoptar estilos de vida saludables.

La importancia destinada en torno al daño potencial a la salud de los trabajadores se ha centrado principalmente en los riesgos que plantean los factores físicos, químicos y ambientales, debido a que la evidencia demuestra que estos factores son las causas principales de los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo, lo que resulta en la vulneración directa e inmediata al bienestar de los funcionarios (Olano, 2017).

Dentro de este contexto en un estudio realizado en Suiza sobre la prevalencia y correlatos sanitarios de la violencia y la discriminación en el lugar de trabajo contra los empleados de hospitales, se concluyó que:

Los hallazgos que se presentaron en esta investigación resaltan la importancia de una activa participación contra la discriminación y el hostigamiento en el sector laboral del área de la salud. Los trabajadores hospitalarios que están más vulnerables por la violencia, abuso y discriminación en el lugar de trabajo, casi siempre presentan tasas más altas de morbilidad y riesgo relativo de mala salud general, así como mental. La incidencia de trastornos graves del sueño, altos niveles de estrés y gravedad de los síntomas de agotamiento aumenta considerablemente en lo que va del año (Stahl-Gugger y Hämmig, 2022).

Al reconocer la relevancia de estos riesgos, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2021) introdujo el concepto de "trabajo decente" para enfatizar la importancia de establecer un ambiente de trabajo básico que debería mantenerse a nivel mundial.

En este mismo sentido, este término implica elementos laborales que refieren no solo el derecho fundamental de un ambiente de trabajo saludable, sino que, además lo reconocen como un derecho social, siendo estos aspectos directamente relacionados el uno del otro para su plena realización.

4.2.2. Salud Mental

Resulta de vital importancia definir la salud mental como un aspecto trascendente y fundamental del bienestar general en términos de aspectos físicos, mentales y sociales sin limitar la ausencia de enfermedad o debilidad, enfatizando que la salud mental va más allá de la ausencia de trastornos mentales. Asimismo, se caracteriza por el funcionamiento positivo tanto a nivel individual como interpersonal incluyendo componentes como las relaciones con el entorno, la autopercepción, el desarrollo personal, sensación de control y autorrealización (Burns, 2017).

4.2.3. Bienestar Psicológico

Actualmente, los investigadores están inmersos en un debate sobre la definición precisa de bienestar psicológico. Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2021) establece su propia definición, caracterizándolo como un estado mental en el que las personas pueden desarrollar sus habilidades, realizar trabajos productivos e innovadores y gestionar eficazmente las presiones cotidianas de la vida. En esencia esta definición resalta la naturaleza multifacética del bienestar psicológico, que incluye emociones positivas, funcionamiento psicológico, profundo sentido de realización.

De acuerdo con un estudio realizado en Ecuador sobre los riesgos psicosociales en el personal de un hospital privado se identificó que:

El bienestar psicológico es uno de los indicadores con mayor nivel de afectación dentro del entorno laboral, esto genera una repercusión en relación con las emociones frente al trabajo, así como a la percepción que tiene el propio trabajador de sí mismo, otro aspecto que se ve perjudicado es el sentimiento de estar agotado emocionalmente y cierto distanciamiento con respecto a la utilidad del trabajo. La tasa de vulnerabilidad frente a la salud mental que presentan los trabajadores representa un alto riesgo dentro del contexto laboral, de igual forma se evidencia una relación directa entre el síndrome de estrés laboral y la disminución del bienestar psicológico (Mejía, Zabala, Moreira, 2023).

El bienestar psicológico es un término que se considera amplio y multifacético que se refiere a la experiencia general de emociones positivas, satisfacción con la vida y un sentido de propósito de un individuo.

En este contexto los investigadores Diener et al. (1999) establecen al bienestar psicológico como la valoración subjetiva de la vida de una persona, organizada por emociones positivas, compromiso y significado, incluyendo una variedad de experiencias positivas como la felicidad, satisfacción y sensación de bienestar.

El término de "psicología positiva" fue introducido por el psicólogo Seligman (2002), quien tiene en consideración que el bienestar psicológico se puede lograr mediante una combinación de satisfacción y disfrute. De acuerdo con esta perspectiva, la felicidad no es simplemente la ausencia de emociones o eventos negativos, sino más bien un estado caracterizado por sentimientos positivos, sentido de significado y propósito en la vida.

Existe una diferencia marcada con respecto del modelo de bienestar psicológico de Carol Ryff, 1989 de los modelos anteriores: reconoce que el bienestar no se limita a la felicidad o las emociones positivas, sino que incluye múltiples dimensiones. Una vida plena es aquella que se logra a partir de una sensación de bienestar armonioso e integral, en lugar de fijarse únicamente en aspectos individuales, este principio se sustenta en la Ética a Nicómaco de Aristóteles, que enfatiza la búsqueda de una vida virtuosa y equilibrada en lugar de la simple satisfacción emocional.

Ryff define entonces al bienestar psicológico en base a la funcionalidad óptima que tiene una persona en relación del desarrollo de un mayor nivel de emociones positivas y satisfacción, este concepto está constituido por un conjunto de aspectos y dimensiones personales y sociales lo que se encuentra directamente relacionado a los indicadores de bienestar psicológico.

4.2.3.1. Dimensiones o características del bienestar psicológico

Dentro de este contexto la Psicóloga Ryff y el Doctor Singer, 1996, afirmaron que un mayor bienestar subjetivo y satisfacción con la vida son aspectos que constituyen las dimensiones del modelo de bienestar psicológico, las mismas que representan un impacto en la salud física, lo que lleva a niveles más bajos de cortisol, la hormona del estrés, mejores patrones de sueño y reducción de riesgos cardiovasculares.

Es por esta razón que Ryff enfatiza la importancia de atender a cada dimensión dentro del modelo de bienestar psicológico ya que individualmente sirven como indicadores del bienestar general.

4.2.3.1.1. Autoaceptación

Se entiende que el nivel de autoaceptación afecta en gran medida la satisfacción con la vida, es decir, reconocer y aceptar todos los aspectos individuales, personalidad, fortalezas y debilidades. Además, significa tener una actitud positiva hacia uno mismo y por consiguiente sentirse cómodo con el pasado, presente y no sentir preocupación por el futuro. La falta de este constructo significa estar insatisfecho con ciertos aspectos de sí mismo (Frederick y Loewenstein, 1999).

4.2.3.1.2. Dominio del entorno

Con respecto al dominio del entorno se encuentra asociado con gestionar las oportunidades y demandas de su entorno para satisfacer sus habilidades y necesidades, lo que significa sentirse capaz de afrontar el entorno y las situaciones que rodean a un individuo. De igual forma está relacionado con la capacidad de elegir y utilizar las oportunidades emergentes, así como, desarrollar alternativas que se ajusten a las propias necesidades y valores (Diener et al., 1999).

No obstante, la falta de control sobre el entorno provoca una sensación de impotencia y pérdida de oportunidades al sentir que no se tiene la capacidad de aprovecharlas o no ser consciente de ellas.

4.2.3.1.3. Relaciones positivas con otros

Las relaciones positivas con los demás hace referencia a la importancia de crear vínculos satisfactorios de calidad, confianza e intimidad con las personas de nuestro entorno y esta dimensión está constituida por relaciones interpersonales que suponen dar y recibir, es decir, la persona desarrolla habilidades de empatía, ternura y cercanía con los demás (Keyes y Lopez, 2002).

Por el contrario, está científicamente comprobado que el aislamiento social y la falta de apoyo incrementa la probabilidad de enfermedades e incluso acortan la esperanza de vida.

4.2.3.1.4. Crecimiento personal

Se define como el desarrollo continuo a través de la búsqueda del aprendizaje, de nuevas experiencias y de alcanzar el propio potencial. Por tanto, significa mejorar el autoconocimiento, debilidades, comportamientos y fortalecer la inteligencia emocional y productividad (Argyle, 1999).

Sin embargo, la ausencia de crecimiento personal produce una sensación de desinterés y estancamiento, es decir, el individuo es incapaz de desarrollar comportamientos o actitudes productivos para afrontar los retos de la vida.

4.2.3.1.5. Autonomía

Esta dimensión se refiere a la capacidad de tomar decisiones, confianza personal y actuar de forma autodeterminada. Los individuos con altos niveles de autonomía tienen gran capacidad de perseguir sus propios objetivos lo que genera un mayor bienestar, por lo tanto, esto significa que presenta resistencia a la presión social y autorregulación del comportamiento (Ryff y Singer, 1996).

Las personas con bajos niveles de autocontrol no pueden soportar la presión social. Se adaptan a lo que los demás les dicen que hagan. Además, son fácilmente influenciables, dejándose guiar por el criterio ajeno, confiando en el juicio de los demás a la hora de tomar decisiones.

4.2.3.1.6. Propósito de vida

Con respecto a la última dimensión del modelo de bienestar psicológico se define como el proceso continuo de desarrollo de un sentimiento o razón de vivir que permite a las personas generar un sentido y dirección en su vida. Las personas que cuentan con un propósito de vida óptimo son capaces de comprender que su vida tiene un sentido en el pasado, presente y futuro, es decir, tienen la habilidad de establecer sueños y objetivos a largo plazo (Ryff, 1989).

En resumen, la satisfacción con la vida, las emociones placenteras, la autonomía, el control del entorno, el sentido de propósito en la vida y el crecimiento personal son aspectos importantes del bienestar psicológico, debido a que son elementos que se encuentran interconectados y trabajan juntos para contribuir a la realización, la felicidad y el bienestar general.

4.2.3.2. Bienestar psicológico diferencias de género

El impacto general del género en la salud y el bienestar es significativo, ésta problemática se explica a través de la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas, por esta razón el contexto laboral al que se encuentran expuestos los profesionales hospitalarios se debe gestionar a partir de prácticas que humanicen a los trabajadores cuidando su bienestar.

De acuerdo con Gómez, Lucia y Salinas (2018) en su investigación afirman que las mujeres presentan menores niveles de bienestar psicológico en relación con los hombres demostrando la disminución en la satisfacción de las necesidades básicas emocionales como la competencia y autonomía siendo este un factor clave en la relación del género y el bienestar.

4.2.3.3. Bienestar psicológico en el ambiente laboral hospitalario

El bienestar psicológico se considera un aspecto relevante que influye en la permanencia laboral de los profesionales de la salud, sin embargo, como mencionan los investigadores Tao, Gull, Asghar y Zhang (2021) el incremento de la deshumanización en el contexto laboral a través de comportamientos hostiles y agresivos por parte de los compañeros de trabajo y superiores perjudica la relación satisfactoria entre la productividad y el bienestar emocional del personal hospitalario.

En la actualidad, la retención del personal refleja un riesgo tanto para la institución como para la salud del trabajador debido a que los funcionarios se encuentran expuestos a un ambiente estresante por conductas intimidatorias, comportamiento descortés por parte de los compañeros, superiores o pacientes que perjudican el rendimiento, bienestar emocional y compromiso con la carga laboral. Es por esto la importancia de que el lugar de trabajo garantice un ambiente seguro que permita mejorar la calidad de vida de los trabajadores y con esto la productividad (Lorber, Treven y Mumel, 2020).

5. MARCO METODOLÓGICO

5.1. Diseño de Estudio

El presente estudio integra un enfoque investigativo de tipo mixto, es decir, utiliza una metodología de investigación que incluye recopilar, analizar e integrar información cuantitativa y cualitativa. Cuantitativa debido a que se obtendrán datos de tipo numéricos mediante la aplicación de instrumentos psicométricos validados y estandarizados como el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 de Leymann y la escala de bienestar psicológico de Ryff. Por otro lado, el método cualitativo se utilizará para recoger información a través de la entrevista semiestructurada.

En esta misma línea de pensamiento, Moscoso (2017) menciona que el enfoque mixto se utiliza para una amplia y profunda comprensión de la problemática de investigación, así como la comparación y verificación de los resultados anulando de esta manera las desventajas de utilizar cada método por separado.

Con respecto al alcance de la investigación es de tipo descriptivo – correlacional, descriptivo puesto que el objetivo es detallar las características y componentes del acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico; y correlacional debido a que la expectativa es conocer el grado de relación entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico.

La investigación presenta un diseño no experimental ya que no se pueden controlar ni manipular variables, es decir, el profesional no interviene en el contexto de la muestra y transversal porque se observarán y analizarán las variables en un momento exacto de la investigación, lo que quiere decir que se aplicarán en una sola ocasión los instrumentos previamente mencionados incluida la entrevista.

5.2. Contexto

El presente estudio se llevará a cabo en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay – Ecuador. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) 2023, el acoso laboral a nivel mundial afecta aproximadamente a más de una de cada cinco funcionarias privadas, es decir, casi el 23% ha sido víctima de algún tipo de violencia en su lugar de trabajo.

En Ecuador el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (2019) en la Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra la Mujer – ENVIGMU, registraron que el 20% de mujeres a nivel nacional y el 25.3% en la provincia del Azuay afirman haber sido víctimas de violencia psicológica a lo largo de su vida laboral y más de 2154 denuncias de acoso.

El estudio propuesto se realizará en un hospital privado de la ciudad de Cuenca, que cuenta con un grupo de profesionales con amplia experiencia en diferentes áreas como son: medicina general, enfermería, anestesiología, cardiología, cirugía laparoscópica, medicina estética, cuidados intensivos, emergencia, gastroenterología, ginecología y obstetricia, hemodiálisis, hospitalización, neonatología, neurocirugía, neurofisiológico, oftalmología, otorrinolaringología, pediatría, traumatología y ortopedia, urología, dermatología, endocrinología, odontología, oncología, psicología, psiquiatría, además, servicios generales

como: farmacia, laboratorio clínico e imágenes, cafetería, limpieza y área administrativa, en las que se destacan mujeres dentro de las mismas.

En este contexto un alto porcentaje de las mujeres que trabajan en la institución de salud se encuentran integradas en un ambiente laboral en su mayoría lideradas por la jerarquización masculina, es decir, perdura una dinámica de poder en la cual lo femenino se encuentra en una constante posición de inferioridad y sumisión respecto de lo masculino como se menciona en la Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra la Mujer – ENVIGMU realizada por el INEC, 2019.

La recolección de datos se llevará a cabo en el auditorio principal de la institución de salud, es decir, la aplicación de los instrumentos psicométricos y cualitativos.

Por consiguiente, se ha establecido al hospital privado de la ciudad de Cuenca como la institución idónea para indagar acerca de la relación del acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias que desempeñan sus actividades laborales en el mismo.

5.3. Participantes y muestreo

Para la presente investigación se ha considerado una población total de 40 mujeres que laboran en un hospital privado de la ciudad de Cuenca, provincia de Azuay – Ecuador que hayan firmado el consentimiento informado correspondiente y cuya muestra de acuerdo con la fórmula de muestreo no probabilístico por conveniencia con un nivel de confianza del 95% y un 5 % de margen de error, sería 37 funcionarias privadas en edades entre los 25 a 50 años Tabla 1.

Tabla 1

Datos estadísticos de N/N hospital privado de la ciudad de Cuenca

Población	Muestra
40	37

Nota: En la tabla se registran los datos de la Oficina estadística de N/N hospital privado de la ciudad de Cuenca (2024).

5.3.1. Criterios de Inclusión:

- Funcionarias privadas de edades entre 25 a 50 años.

- Funcionarias privadas que hayan firmado el consentimiento informado correspondiente.
- Funcionarias privadas que presten sus servicios en la institución de salud objeto de estudio de la ciudad de Cuenca.

5.3.2. Criterios de Exclusión:

- Funcionarias privadas que laboren en un tiempo inferior a un año en la institución de salud.
- Funcionarias privadas que manifiesten una negativa a participar en la investigación.

5.4. Instrumentos

En relación con la primera variable que es el acoso psicológico en el ambiente laboral se aplicará el siguiente cuestionario:

5.4.1. Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 de Leymann (Leymann Inventory of Psychological Terrorization)

Autor original: Leymann y Tallgren (1989).

Autor de adaptación: Versión española de González de Rivera y Rodríguez (2003).

Descripción:

El presente cuestionario evalúa la intensidad de las conductas de hostigamiento recibidas y con esto se valora las estrategias o dimensiones de acoso psicológico en el contexto laboral, es decir, la forma de acoso percibido por personas en edad adulta – laboral, su aplicación puede ser individual o colectiva con un tiempo aproximado de entre 10 a 20 minutos. El instrumento consta de 60 ítems con una forma de respuesta de tipo Likert que varía desde 0 (la conducta no ha tenido lugar o no la ha experimentado) hasta 4 (conducta experimentada con alta intensidad) puntuación que permite evidenciar la frecuencia e intensidad de las dimensiones de acoso, además, presenta 10 ítems que forman parte de indicadores globales NEAP, IMAP e IGAP y facilitan el análisis cualitativo (González de Rivera y Rodríguez, 2003).

Confiabilidad de la versión española: Alfa de Cronbach: 0.83 – 0.94 (González de Rivera y Rodríguez, 2003).

Dimensiones que evalúa

Desprestigio laboral (DL): ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59 y 60

Entorpecimiento del progreso (EP): ítems 14, 27, 32, 33, 34, 35 y 37

Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC): ítems 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52 y 53

Intimidación encubierta (IE): ítems 7, 9, 43, 44, 46, 47 y 48

Intimidación manifiesta (IM): ítems 1, 2, 4, 8, 19 y 29

Desprestigio personal (DP): ítems 6, 20, 21, 24, 25, 30 y 31

Con respecto a la segunda variable sobre el bienestar psicológico se aplicará la siguiente escala:

5.4.2. Escala de bienestar psicológico de Ryff (Scales of Psychological wellbeing – reduced)

Autor original: Ryff y Keyes (1995).

Autor de adaptación: Versión española de Díaz et al., (2006).

Descripción:

La escala calcula el nivel de bienestar psicológico de una persona de 17 años en adelante, su aplicación puede ser de manera individual o colectiva con un tiempo aproximado de 20 minutos, consta de 39 ítems con una forma de respuesta de tipo Likert que varía desde 1 (totalmente desacuerdo) hasta 6 (totalmente de acuerdo) no existe una respuesta incorrecta debido a que se presentan ítems de acuerdo con el comportamiento y sentimientos de una persona en su entorno.

Confiabilidad de la versión española: Alfa de Cronbach: 0.68 – 0.83 (Díaz et al., 2006).

Dimensiones que evalúa

Autoaceptación: ítems 1, 7, 13, 19, 25, y 31

Relaciones positivas: ítems 2, 8, 14, 20, 26, y 32 31

Autonomía: ítems 3, 4, 9, 10, 15, 21, 27, y 33

Dominio del entorno: ítems 5, 11, 16, 22, 28, y 39

Crecimiento personal: ítems 24, 30, 34, 35, 36, 37, y 38

Propósito en la vida: ítems 6, 12, 17, 18, 23 y 29

5.4.3. Entrevista

Esta técnica o instrumento del método científico en investigación permitirá la interacción directa entre el profesional y el entrevistado y en el cual se combinarán elementos particulares del lenguaje verbal y no verbal, que nos permitirá validar e interpretar la información recolectada, permitiéndonos contrastarla con los resultados de los instrumentos anteriormente mencionados.

La entrevista semiestructurada establecida para su aplicación en la presente investigación se considera de acuerdo con Hayes y O'Brien (2000) como un tipo de entrevista en la que se requiere definir su estructura con anticipación, sin embargo, ofrece la posibilidad de realizar preguntas abiertas como considere necesarias el profesional de acuerdo a su experiencia clínica a modo de profundizar en ciertos aspectos, de esta manera la interacción con el entrevistado se fortalece y permite que la información fluya correctamente. La entrevista contiene preguntas de relevancia sociodemográfica y también acerca del tipo de acoso psicológico que reciben las víctimas, es decir, el nivel de jerarquía en el que sucede el hostigamiento.

5.5. Procedimiento

En la fase inicial se llevará a cabo una reunión en el auditorio principal con las autoridades (dirección general y de cada área) y las funcionarias participantes de la institución de salud de la ciudad de Cuenca para brindarles información sobre los objetivos de manera detallada que persigue el presente estudio del acoso psicológico en el ambiente laboral y su relación con el bienestar psicológico.

De igual forma se solicitará la autorización para su participación y se comunicará acerca del correcto uso del tratamiento de información personal por medio de la firma del consentimiento informado, proceso que permitirá desarrollar el estudio, adicionalmente se informará acerca de los instrumentos que se aplicarán posteriormente para evaluar las variables establecidas como son: el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 de Leymann y la escala de bienestar psicológico de Ryff.

Posteriormente se realizará la recolección de información en sesiones individuales a través de la aplicación de instrumentos psicométricos y la técnica cualitativa (entrevista semiestructura) adaptados de forma digital para dispositivos electrónicos para su posterior análisis y procesamiento de datos en los softwares correspondientes, las mismas que tendrán un tiempo de duración de 45 minutos.

Este proceso sistemático se llevará a cabo en el auditorio principal de la institución de salud que cumple con las necesidades de un ambiente seguro, cómodo, tranquilo y libre de distracciones, en este punto es fundamental recordar a las participantes que se requieren respuestas claras y lo más ajustadas a su realidad.

5.6. Análisis de datos

El presente trabajo de investigación se orientara a la relación del acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico de funcionarias privadas que laboran en un hospital de la ciudad de Cuenca utilizando un enfoque mixto de alcance descriptivo – correlacional con un tipo de investigación transversal que permita determinar las dimensiones del acoso psicológico en el ambiente laboral y el grado de bienestar psicológico a través de la aplicación de los instrumentos psicométricos como el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 de Leymann y la escala de bienestar psicológico de Ryff respectivamente.

Los datos obtenidos serán procesados a través del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales SPSS (Statistical Package for Social Sciences), software que permite el análisis de la información una vez realizada la tabulación de los datos de manera efectiva, para realizar la correlación entre el acoso psicológico en el ambiente laboral con el bienestar psicológico se aplicará la prueba de Pearson y por medio de esto verificar las hipótesis alternativa (el acoso psicológico en el ambiente laboral disminuye el bienestar psicológico en funcionarias privadas de un hospital de la ciudad de Cuenca) y la hipótesis nula (no existe relación entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias privadas en un hospital de la ciudad de Cuenca); mientras que para establecer la incidencia de las variables se utilizará la prueba paramétrica T – Student, en tanto que para la entrevista semiestructurada cuya base está relacionada con los datos sociodemográficos y del tipo de acoso psicológico que reciben las víctimas, se procesará la misma a través de la plataforma Power BI para su análisis, permitiendo la obtención de conocimiento práctico acerca de la problemática objeto de estudio.

5.7. Planificación de actividades por cada objetivo específico

A continuación, se presenta una tabla con el cronograma de actividades que se llevarán a cabo para cumplir con los objetivos propuestos inicialmente.

Tabla 2

Planificación de actividades por objetivo específico

Objetivo específico	Actividades por objetivo	Inicio	Fin
----------------------------	---------------------------------	---------------	------------

<p>Actividades previas a los objetivos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de una reunión con las autoridades (dirección general y de cada área) y las participantes. - Comunicación de la finalidad de la investigación. - Presentación y firma del consentimiento informado. - Presentación de cronograma para la aplicación de reactivos psicométricos y entrevista semiestructurada. 	<p>Semana 1</p>	<p>Semana 1</p>
<p>Objetivo específico 1: Evaluar la dimensión de acoso psicológico en el ambiente laboral en funcionaras privadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de instrumento psicométrico (Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 de Leymann). - Análisis y procesamiento de datos en el programa SPSS. - Interpretación de resultados. - Presentación de informe de resultados y discusión. 	<p>Mes 1</p>	<p>Mes 1</p>
<p>Objetivo específico 2: Determinar el grado de bienestar psicológico funcionaras privadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de instrumento psicométrico (escala de Bienestar Psicológico de Ryff). - Análisis y procesamiento de datos en el programa SPSS. - Interpretación de resultados. - Presentación de informe de resultados y discusión. 	<p>Mes 1</p>	<p>Mes 1</p>
<p>Objetivo específico 3: Identificar el grado de bienestar psicológico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recogida de información sociodemográfica por medio de entrevista semiestructurada. 	<p>Mes 1</p>	<p>Mes 1</p>

según la edad en funcionarias privadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis y procesamiento de datos en el programa Power BI. - Interpretación de resultados. - Presentación de informe de resultados y discusión. 		
<p>Objetivo específico 4:</p> <p>Vincular el acoso psicológico en el ambiente laboral con el bienestar psicológico de funcionarias privadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de datos obtenidos a partir de los objetivos específicos propuestos a través del programa SPSS en el que se aplicará la prueba de Pearson. - Interpretación de resultados. - Presentación de informe de resultados y discusión. 	Mes 1	Mes 1

Nota: Tabla elaborada por Daniela Ordóñez (2024).

5.8. Reflexividad de los investigadores

La experiencia con la que cuenta el investigador sobre el tema del acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en el presente estudio permite reconocer de qué manera las funcionarias perciben el acoso en el entorno del trabajo y el grado de bienestar o vida plena que presentan. Dentro de la investigación se recolectan muestras desde un enfoque mixto, que por medio de la aplicación del Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 de Leymann y la escala de Bienestar Psicológico de Ryff respectivamente se podrán obtener resultados cuantitativos.

Por otro lado, al aplicar la entrevista semiestructurada el investigador al recolectar e interpretar los datos desde su criterio personal correrá el riesgo de causar un sesgo mínimo en la interpretación. Para eliminar o minimizar estos errores, el investigador deberá aplicar varias estrategias, como la triangulación de datos, estableciendo espacios de discusión con otros investigadores para afianzar la información obtenida.

5.9. Consideraciones éticas

En la presente investigación, las consideraciones éticas se establecen con el objetivo de informar correctamente a los participantes sobre el proceso de aplicación de los instrumentos psicométricos y cualitativos y el manejo de los datos recolectados. Es importante tomar en cuenta la comodidad de las participantes al aplicar los instrumentos, por lo cual, durante el

proceso se ofrecerá apoyo psicológico en caso de ser necesario. De igual forma es fundamental resaltar que la investigación deberá ser aprobada por el Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Universidad de las Américas (CEISH UDLA).

La investigación permitirá comprender y analizar la realidad del acoso psicológico en el ambiente laboral, realizar una intervención para fortalecer y reforzar el bienestar psicológico de las participantes con la finalidad de mejorar el ambiente laboral. Una vez se haya explicado a detalle a las funcionarias la información del proceso y el correcto uso del tratamiento de información personal, se deberá solicitar la firma de consentimiento de participación en la investigación y mencionar que tienen el derecho de retirarse en cualquier momento sin sufrir consecuencias, así también se les comunicará que se les tratará con respeto y equidad durante todo el proceso.

En Ecuador a pesar de existir legislación al respecto del acoso laboral el porcentaje de casos relacionados se ha incrementado, lo cual ha elevado sustancialmente las afectaciones de tipo mental. Dentro de este contexto la presente investigación cobra especial relevancia debido a que busca dimensionar el grado de acoso laboral y bienestar psicológico, de esta forma contribuir con los resultados obtenidos la información en nuestro país.

5.10. Viabilidad de la investigación

La presente investigación cuenta con un enfoque mixto no experimental transversal, lo que permitirá recolectar datos y relacionarlos con las variables establecidas, generando así un análisis correcto de los resultados. La investigación cuenta con el apoyo del hospital privado de la ciudad de Cuenca, prestando recursos financieros, su planta física y recursos humanos (personal). Por otro lado, el investigador se encuentra plenamente capacitado y cumple con el perfil profesional para ejecutar el estudio, además cuenta con herramientas necesarias para la aplicación: cuestionarios, escalas e instrumentos cualitativos.

Los instrumentos por aplicar dentro de la investigación permitirán reconocer y evaluar las dimensiones del acoso psicológico en el ambiente laboral y el grado de bienestar psicológico. Por otra parte, la entrevista semiestructurada facilitará analizar temas relevantes al problema de investigación que aporte al análisis cualitativo obteniendo datos importantes acerca del acoso laboral existente en los hospitales.

Finalmente, la investigación es considerablemente viable ya que el muestreo establecido es de 37 participantes de una población total de 40 funcionarias, permitiendo de esta manera una mejor interacción durante la aplicación de los instrumentos. La presente

investigación será realizada en el transcurso del año presente, 2024, con una duración de tres meses ya que las participantes se encuentran laborando en un hospital privado de la ciudad de Cuenca.

6. RESULTADOS

6.1. Objetivo 1

Evaluar la dimensión de acoso psicológico en funcionarias privadas.

En relación con el primer objetivo de la presente investigación al aplicar el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 de Leymann se espera que los resultados obtenidos demuestren que existe un alto índice de acoso laboral en funcionarias privadas. Según la investigación de Bedoya, Villalobos y García (2024) se establece que existe un alto índice de empleadas que han sufrido diferentes formas de acoso ya sea de manera recurrente u ocasional. En cuanto a las conductas de acoso que en su mayoría se han podido evidenciar son con respecto a la excesiva carga laboral, estableciendo el cumplimiento de objetivos específicos en un periodo de tiempo récord.

De acuerdo con Cruz y Casique, 2019, se puede observar que más de la mitad de la población evaluada ha sufrido o sufre de acoso laboral de forma emocional y según el género, ya que de acuerdo con los datos recolectados en su mayoría son mujeres quienes se ven afectadas a causa de expresiones o acciones por parte de sus compañeros dentro del ambiente laboral.

6.2. Objetivo 2

Determinar el grado de bienestar psicológico en funcionarias privadas.

Con relación al segundo objetivo con la aplicación de la escala de bienestar psicológico de Ryff se espera que los resultados obtenidos demuestren el bajo nivel de bienestar psicológico en las empleadas del hospital. Mejía, Zabala, Moreira (2023) en su investigación establece que los resultados generales extraídos de la aplicación de una encuesta en el hospital demuestran que más de la mitad de las colaboradoras presentan un nivel muy bajo de bienestar psicológico a causa de los factores del acoso. Por otra parte, Lorber, Treven y Mumel (2020) en su investigación confirma que aquellas trabajadoras que han experimentado altos niveles de estrés a causa del acoso laboral presentan un bajo nivel en su bienestar psicológico y que en muchos casos existen repercusiones permanentes.

6.3. Objetivo 3

Identificar el grado de bienestar psicológico según la edad en funcionarias privadas.

Con respecto al tercer objetivo se espera que los datos recolectados en la entrevista semiestructurada realizada determinen el rango de edad y su relación con el grado del bienestar psicológico, estableciendo que mujeres entre 30 y 40 años presentarán menor bienestar

psicológico. De acuerdo con Mejía, Zabala, Moreira (2023) se puede determinar que la mayor parte de las empleadas que sufren acoso laboral corresponde a mujeres que se encuentran en un rango de edad de entre 30 a 39 años. Por otro lado, Kiunga, Malilu, Wangari y Maina (2021) menciona que, la edad de que prevalece es de 33 años, son empleadas que en su mayoría presentan un bajo bienestar psicológico relacionado al alto índice de acoso laboral que existe en el hospital.

6.4. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias privadas de un hospital de la ciudad de Cuenca.

En la presente investigación se espera evidenciar que exista una correlación negativa entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias privadas según el análisis de los datos obtenidos de los instrumentos psicológicos aplicados. Según la investigación realizada por Stahl-Gugger y Hämmig (2022) se determina que aproximadamente la cuarta parte de los empleados del hospital que han sido evaluados han experimentado acoso laboral en cualquiera de sus expresiones, siendo el grupo más afectado el de las enfermeras, seguido por los médicos, personal terapéutico y administrativo, demostrando así que al experimentar una sola forma de acoso se asocia directamente con un bajo bienestar psicológico. De esta manera, establece que se observó una fuerte asociación y una clara relación entre el alto nivel de acoso laboral y el bajo bienestar psicológico que presentaron los empleados.

6.5. Verificación de la hipótesis

En relación con la hipótesis de la investigación que establece que el acoso psicológico en el ambiente laboral tiene una correlación con el bienestar psicológico, situación que se espera afirmar con una alta probabilidad de aceptar la hipótesis alternativa (H_i), esperando demostrar la correlación negativa entre estas dos variables, es decir, que a mayor índice de acoso laboral menor será el bienestar psicológico.

7. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

7.1. Nivel de la intervención

En el presente proyecto de investigación se realizará un plan de intervención grupal para abordar la problemática del acoso psicológico en el ambiente laboral y su relación con el bienestar psicológico en funcionarias privadas de un hospital de la ciudad de Cuenca en relación con los resultados obtenidos posteriormente a la aplicación de los instrumentos psicológicos seleccionados.

7.2. Fundamentación teórica

En términos generales a partir de la revisión bibliográfica realizada es visible que las consecuencias del acoso laboral influyen en el bienestar psicológico de las colaboradoras, lo que está relacionado con los síntomas clínicos identificados en diferentes estudios en trabajadoras víctimas de acoso laboral. De acuerdo con los investigadores de la Torre y Rodríguez (2013) en su estudio determinan que uno de los descubrimientos más importantes es la modificación de los indicadores de malestar psicológico, después de la intervención cognitivo conductual existió mejora notable en los síntomas emocionales al igual que un cambio en los pensamientos centrales sobre el control de la ira, culpa y adaptación personal y laboral. Esta mejora se evidencia en las funcionarias al haber adoptado estrategias de afrontamiento óptimas, relacionando así los hallazgos de la investigación con la teoría, con una sólida base empírica para hacer frente al acoso psicológico en el ambiente laboral.

Dentro de este contexto en su investigación Gamarra y Figueroa (2018) proponen la aplicación de la Terapia Cognitivo – Conductual debido a que facilita la comprensión del impacto de los pensamientos de las funcionarias en relación con el acoso psicológico en el trabajo. De igual forma afirman que las estrategias de afrontamiento óptimas son aquellas herramientas positivas que permiten manejar, disminuir, controlar o hacer frente al estrés que provoca una situación, en este caso externa como el acoso psicológico en el contexto laboral, por lo que se consideran como elementos básicos en la regulación emocional y generan un impacto positivo en el bienestar psicológico. Las estrategias de afrontamiento que se trabajaron en este estudio fueron la relajación muscular y respiración, técnicas de exposición gradual guiada a situaciones estresantes para retomar la confianza y autoestima, las mismas que permitieron evidenciar la eficacia de la terapia cognitivo – conductual al obtener resultados de un descenso considerable en la sintomatología característica del acoso laboral.

7.3. Descripción de la propuesta:

7.3.1. Objetivo de la intervención:

Diseñar un plan de intervención grupal con un enfoque cognitivo – conductual para la disminución de la sintomatología provocada por el acoso psicológico en el ambiente laboral y fortalecimiento del bienestar psicológico en funcionarias privadas de un hospital de la ciudad de Cuenca.

7.3.2. Objetivos específicos:

- Contribuir en la adquisición de estrategias de afrontamiento óptimas frente al acoso psicológico en el ambiente laboral.
- Promover habilidades positivas para el mejoramiento del bienestar psicológico.

7.3.3. Población objetivo

Para el presente plan de intervención grupal se ha considerado una población total de 40 mujeres que laboran en un hospital privado de la ciudad de Cuenca, provincia de Azuay – Ecuador que hayan firmado el consentimiento informado correspondiente.

7.3.4. Descripción detallada del procedimiento

El enfoque que se ha seleccionado para el presente plan de intervención es la terapia cognitivo – conductual con el objetivo principal de brindar a las participantes una mejor calidad de vida laboral y personal a través de nuevas herramientas que les permitan afrontar la situación problema. Este enfoque valora el trabajo de terapia grupal por los resultados positivos que se evidencia en relación con las consecuencias del acoso laboral. La terapia cognitivo conductual está constituida por diferentes técnicas, las que se utilizarán en el plan de intervención serán: reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática, entrenamiento de inoculación de estrés, entrenamiento de relajación, entrenamiento en habilidades asertivas y límites, solución de problemas, pensamientos automáticos, entrenamiento en autoinstrucciones, técnica de autorregistros y técnica de actividades con propósito.

La terapia se realizará en grupos el cual se llevará a cabo en el auditorio principal de la institución de salud. Las sesiones grupales se realizarán en dos subgrupos de 18 y 19 participantes respectivamente, en sesiones de 90 minutos. Se establece 9 sesiones en el transcurso de 2 meses, programando las sesiones los martes y jueves en la mañana para cada grupo.

Tabla 3*Plan de intervención*

Sesión	Objetivo Específico	Actividades durante la sesión	Duración
1	Establecer un vínculo e interacción entre las participantes y el profesional a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> - Acercamiento a las participantes - Presentación subjetiva 	Mes 2
2	Identificar el acoso en el entorno laboral como un problema y no como una normalidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Psicoeducación sobre el acoso laboral. - Identificación de aspiraciones individuales. - Establecimiento de objetivo grupal para el proceso terapéutico. 	Mes 2
3	Identificar y compartir emociones negativas.	<ul style="list-style-type: none"> - Intercambio de experiencias emocionales identificando patrones comunes que se han presentado en cada caso. - Realización de técnica de relajación a partir de la imaginación guiada. - Trabajar la técnica de reestructuración cognitiva acerca de los pensamientos intrusivos en relación con el estado de ánimo. 	Mes 2
4	Promover la comunicación asertiva y autoestima reconociendo los derechos de las mujeres.	<ul style="list-style-type: none"> - Psicoeducación - Actividades con propósito. 	Mes 2
5	Normalizar la disminución del bienestar psicológico que se genera a partir de las dificultades que se presentan en el ámbito laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Psicoeducación - Actividades con propósito. 	Mes 3

6	Identificar los posibles retos que se presentarán en relación con el objetivo grupal.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un conversatorio en el que se realice una lluvia de ideas de posibles obstáculos y soluciones en relación con el objetivo grupal. - Reestructuración cognitiva de control y afrontamiento en las situaciones laborales. - Entrenamiento en habilidades asertivas, límites y solución de problemas. - Técnica de desensibilización sistemática (exposición a situación ansiógena en el contexto laboral). 	Mes 3
7	Concientizar a las participantes de la influencia de los pensamientos sobre las emociones y la conducta.	<ul style="list-style-type: none"> - Técnica para trabajar con creencias. - Habilidades de autocuidado. 	Mes 3
8	Determinar el mejoramiento del bienestar psicológico de las participantes frente al acoso laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación final. 	Mes 3
9	Reforzar los logros de las participantes y brindar estrategias para el mantenimiento de habilidades positivas aprendidas en el proceso de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad de cierre - Revisión de tareas (Estrategias compensatorias) - Prevención de recaídas - Conclusiones y recomendaciones - Información de canales oficiales de denuncia y apoyo frente al acoso laboral. 	Mes 3

Nota: Tabla elaborada por Daniela Ordóñez (2024).

7.3.5. Potenciales beneficios

Dentro del contexto de los posibles beneficios del plan de intervención grupal se puede considerar los siguientes: afrontamiento de las consecuencias del acoso laboral y fortalecimiento del bienestar psicológico por medio del aumento del autoestima, seguridad y desarrollo del autoconocimiento, mejoramiento en los estilos de afrontamiento, resolución de conflictos y las relaciones interpersonales al fomentar la comunicación y habilidades asertivas que al comprender profundamente las necesidades y limitaciones propias permite construir relaciones saludables y satisfactorias.

La terapia grupal es una herramienta de gran valor para afrontar los desafíos emocionales y mejorar la salud mental. Este tipo de terapia proporciona un entorno seguro, apoyo social, sentido de pertenencia, desahogo psicológico, comprensión frente a las experiencias y perspectivas de las demás participantes y con esto se desarrolla el aprendizaje social, y se permite la retroalimentación, la normalización y validación de experiencias. Igualmente es importante destacar que a lo largo de estos encuentros grupales las participantes pueden desarrollar lazos y redes de apoyo entre colegas.

7.3.6. Recursos necesarios para implementar la intervención

Espacio físico. El plan de intervención grupal se llevará a cabo en el auditorio principal de la institución de salud.

Tiempo y Programación. Las sesiones grupales se realizarán en dos subgrupos de 18 y 19 participantes respectivamente, en sesiones de 90 minutos. Se establece 9 sesiones en el transcurso de 2 meses, programando las sesiones los martes y jueves en la mañana para cada grupo.

Recursos financieros. Las autoridades y dirección administrativa destinarán presupuesto económico para la realización del plan de intervención grupal.

7.3.7. Plan de evaluación de la efectividad de la intervención

Se realizará una socialización al finalizar cada sesión que permita evidenciar el grado de satisfacción y bienestar de las participantes como componente esencial de la calidad de la intervención, proceso que se registrará en notas de campo durante cada sesión mediante la observación y escucha. De igual manera, se aplicarán nuevamente los instrumentos psicológicos como son: el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 de Leymann y la escala de bienestar psicológico de Ryff, con el objetivo de valorar la efectividad

del plan de intervención y las estrategias utilizadas en el mismo, así como comparar los resultados obtenidos previamente de la aplicación de los instrumentos de evaluación.

7.4. Viabilidad de la intervención

En relación con la viabilidad el presente plan de intervención grupal cuenta con el apoyo del hospital privado de la ciudad de Cuenca, espacios físicos (auditorio principal), recursos financieros debido a que destinará presupuesto económico, recursos humanos (funcionarias). Además, el profesional investigador cuenta con un perfil profesional adecuado por lo tanto se encuentra capacitado para ejecutar el plan de intervención propuesto.

Sin embargo, de la colaboración de las participantes (funcionarias) se puede ver afectada por los horarios establecidos debido a que puede dificultar sus actividades laborales, para esto el presente estudio cuenta con el apoyo del departamento de recursos humanos que distribuirá y organizará la carga laboral para no perjudicar su desempeño y así puedan asistir al proceso de intervención. Además, el hospital facilitará volantes informativos que permitan conocer a la comunidad hospitalaria acerca del plan de intervención establecido.

8. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Discusión de las implicaciones de los resultados esperados para la investigación y la práctica clínica

8.1.1. Objetivo 1

Evaluar la dimensión de acoso psicológico en funcionarias privadas.

En relación con el primer objetivo de la presente investigación al aplicar el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 de Leymann se espera que los resultados obtenidos demuestren que existe un alto índice de acoso laboral en funcionarias privadas. Según la investigación de Bedoya, Villalobos y García (2024) se establece que existe un alto índice de empleadas que han sufrido diferentes formas de acoso ya sea de manera recurrente u ocasional. En cuanto a las conductas de acoso que en su mayoría se han podido evidenciar son con respecto a la excesiva carga laboral, estableciendo el cumplimiento de objetivos específicos en un periodo de tiempo récord.

De acuerdo con Cruz y Casique, 2019, se puede observar que más de la mitad de la población evaluada ha sufrido o sufre de acoso laboral de forma emocional y según el género, ya que de acuerdo con los datos recolectados en su mayoría son mujeres quienes se ven afectadas a causa de expresiones o acciones por parte de sus compañeros dentro del ambiente laboral.

8.1.2. Objetivo 2

Determinar el grado de bienestar psicológico en funcionarias privadas.

Con relación al segundo objetivo con la aplicación de la escala de bienestar psicológico de Ryff se espera que los resultados obtenidos demuestren el bajo nivel de bienestar psicológico en las empleadas del hospital. Mejía, Zabala, Moreira (2023) en su investigación establece que los resultados generales extraídos de la aplicación de una encuesta en el hospital demuestran que más de la mitad de las colaboradoras presentan un nivel muy bajo de bienestar psicológico a causa de los factores del acoso. Por otra parte, Lorber, Treven y Mumel (2020) en su investigación confirma que aquellas trabajadoras que han experimentado altos niveles de estrés a causa del acoso laboral presentan un bajo nivel en su bienestar psicológico y que en muchos casos existen repercusiones permanentes.

8.1.3. Objetivo 3

Identificar el grado de bienestar psicológico según la edad en funcionarias privadas.

Con respecto al tercer objetivo se espera que los datos recolectados en la entrevista semiestructurada realizada determinen el rango de edad y su relación con el grado del bienestar psicológico, estableciendo que mujeres entre 30 y 40 años presentarán menor bienestar psicológico. De acuerdo con Mejía, Zabala, Moreira (2023) se puede determinar que la mayor parte de las empleadas que sufren acoso laboral corresponde a mujeres que se encuentran en un rango de edad de entre 30 a 39 años. Por otro lado, Kiunga, Malilu, Wangari y Maina (2021) menciona que, la edad de que prevalece es de 33 años, son empleadas que en su mayoría presentan un bajo bienestar psicológico relacionado al alto índice de acoso laboral que existe en el hospital.

8.1.4. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias privadas de un hospital de la ciudad de Cuenca.

En la presente investigación se espera evidenciar que exista una correlación negativa entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias privadas según el análisis de los datos obtenidos de los instrumentos psicológicos aplicados. Según la investigación realizada por Stahl-Gugger y Hämmig (2022) se determina que aproximadamente la cuarta parte de los empleados del hospital que han sido evaluados han experimentado acoso laboral en cualquiera de sus expresiones, siendo el grupo más afectado el de las enfermeras, seguido por los médicos, personal terapéutico y administrativo demostrando

así que al experimentar una sola forma de acoso se asocia directamente con un bajo bienestar psicológico. De esta manera, establece que se observó una fuerte asociación y una clara relación entre el alto nivel de acoso laboral y el bajo bienestar psicológico que presentaron los empleados.

8.2. Discusión de las limitaciones y fortalezas de la propuesta de investigación y de la propuesta de intervención

En relación con la propuesta de investigación y el plan de intervención las fortalezas que se pueden evidenciar son la participación y predisposición de la institución de salud y de las funcionarias.

Dentro de las fortalezas de la presente investigación se considera a la utilización de un enfoque mixto que permite determinar una correlación entre las dos variables, es decir, entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias privadas, pero también entender descriptivamente la relación entre sí y con otros factores sociodemográficos de la población.

Por otra parte, las limitaciones que se pueden presentar en la investigación es la limitada participación de las participantes en el momento de responder los cuestionarios y la entrevista debido a la normalización que existe del acoso psicológico en el contexto del trabajo.

En relación con las fortalezas que se pueden presentar en la propuesta de intervención es que se brindará información y herramientas útiles para hacer frente al acoso psicológico en el trabajo.

Por el contrario, las limitaciones que se pueden presentar en el plan de intervención es que por la programación de acuerdo con el tiempo no se logre realizar terapia individual a las funcionarias que lo requieran.

8.3. Conclusiones

- La presente investigación refleja un tema apremiante que se ha pasado por alto en el campo científico de la salud, la importancia de estudiar la problemática del acoso psicológico en contextos hospitalarios ha incrementado su porcentaje a nivel mundial, debido a que la evidencia sugiere que los profesionales y funcionarios de la salud en su mayoría las mujeres se encuentran en un nivel alto de vulnerabilidad de sufrir este tipo de hostigamiento. En cuanto a las conductas de acoso más reconocidas incluyen cargas de trabajo excesivas y metas inalcanzables. Por otra parte, la alta incidencia de acoso

dentro del contexto laboral y su relación significativa con el bienestar psicológico destaca la necesidad urgente de abordar estos comportamientos hostiles prevalentes en el área de la salud.

- De acuerdo con el programa de intervención se propuso realizarlo por sesiones dividiendo al grupo en subgrupos para un mejor desarrollo y resultados logrando un cambio positivo en las participantes. Dentro del programa se consideraron las experiencias que cada una expuso para poder realizar una óptima aplicación de diferentes técnicas y actividades psicológicas a fin de brindarles soluciones y habilidades de afrontamiento ante el acoso laboral, ya que hasta la actualidad no han tenido la oportunidad de asistir y formar parte de un plan de intervención para este problema específico.
- En el programa de intervención se realizaron diferentes actividades para crear un cambio importante para esta dificultad laboral, no obstante, el acoso laboral ha sido visto como una normalidad por miedo o culpa que puedan sentir las funcionarias en este centro de salud, por lo que se debe modificar estos patrones conductuales.
- Para establecer un cambio en las participantes, se debe trabajar en sus pensamientos y emociones, incentivando la reestructuración dentro de su ambiente laboral, con la prevención, intervención e información necesaria apoyando a las funcionarias de este centro, promoviendo la autoeducación, asistencia a programas, empoderamiento y poder difundir toda la información a más personas dentro y fuera de la institución. El trabajo con la población puede aportar a que encuentren estrategias de afrontamiento adecuadas y a que mejoren su bienestar psicológico.

8.4. Recomendaciones

- Al establecer en la presente investigación la relación existente entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico, se recomienda para futuras investigaciones incorporar diferentes e innovadoras metodologías cuantitativas y cualitativas para obtener resultados con mayor alcance.
- Se recomienda realizar un seguimiento a largo plazo que permita evidenciar la efectividad del plan de intervención propuesto y las estrategias brindadas a las participantes a favor del mejoramiento del bienestar psicológico en el ambiente laboral y personal.
- Además, se recomienda tomar en consideración proporcionar la intervención psicológica individual a funcionarias que lo necesiten.

- De igual manera se encuentra adecuado recomendar la creación un plan de prevención e intervención sobre el acoso laboral que sea apto y efectivo, analizando a profundidad todas las áreas y departamentos del hospital, en vista de que el acoso laboral usualmente esta encubierto y disimulado dentro de las diversas actividades laborales cotidianas.

9. REFERENCIAS

- Appiah, A. (2022). Factores de violencia y acoso en el lugar de trabajo: otra lectura del análisis estratégico. *Avances en la sociología aplicada*, 12(5).
- Argyle, M. (1999). *The psychology of happiness* (2nd ed.). Routledge.
- Bedoya, M., Villalobos, E, y García, J. (2024). Acoso psicológico percibido por los profesionales de enfermería en un hospital público de Ecuador. *Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, 8(4).
- Burns, A. (2017). Psychosocial Well-Being. In: Pachana, N.A. (eds) *Encyclopedia of Geropsychology Springer*. https://doi.org/10.1007/978-981-287-082-7_251
- Camacho, A. (2018). *Acoso laboral o mobbing: (ed.)*. Editorial Universidad del Rosario. <https://elibro.net/es/ereader/udla/117661?page=65>
- Cerda, S., Rivas, E. y Campillay, M. (2017). Experiencia de violencia laboral en profesionales de enfermería de un hospital público. *Enfermería universitaria*, 17(4).
- Cruz, V. y Casique, I. (2019). Violencia laboral. Análisis de los factores de riesgo de las mujeres trabajadoras en la Ciudad de México. *Papeles de población*, 25(102).
- De la Torre, M. y Rodríguez, R. (2013). Psicoterapia del acoso psicológico en el trabajo. Un caso clínico. *Revista Argentina de clínica psicológica*, 22(2), 131 – 138.
- Delgado, M., Martínez-Otero, P., y Martín, R. (2022). *Violencia y trabajo*. Dykinson, S.L.
- Díaz, D., Rodríguez, R., Blanco, A., Moreno, B., Gallardo, I., Valle, C., y Van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 572-577.
- Diener, E., Suh, E., Lucas, R., y Smith, H. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302

- Einarsen, V., Hoel, H., Zapf, D., y Cooper, L. (Eds.). (2020). *Bullying and Harassment in the Workplace: Theory, Research and Practice (3rd ed.)*. CRC Press. <https://doi-org.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/10.1201/9780429462528>
- Frederick, S. y Loewenstein, G. (1999). *Hedonic adaptation*. Russell Sage Foundation.
- Gamarra, O. y Figueredo, M. (2018). Terapia Cognitiva Conductual TCC-FT modificada aplicada a un caso de abuso sexual. *Revista brasileira de Terapia Cognitiva Comportamental y Cognitiva*, 20 (1), 7 – 26.
- Gómez, D., Lucia, A. y Salinas, J. (2018). Gender Differences in Psychological Well-Being and Health Problems among European Health Professionals: Analysis of Psychological Basic Needs and Job Satisfaction. *International journal of environmental research and public health*, 15(7) <https://doi.org/10.3390/ijerph15071474>
- González de Rivera, J. y Rodríguez, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis*, 24(2):59–69.
- Haynes, S. y O'Brien, W. (2000). *Principles and methods of behavioral assessment*.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2019). *Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra la Mujer – ENVIGMU*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Estadisticas_Sociales/Violencia_de_genero_2019/Principales%20resultados%20ENVIGMU%202019.pdf
- Keyes, C. y Lopez, S. (2002). The dimensionality of mental health: Symptoms, functional impairment, and positive well-being. *Journal of Health and Well-being*, 1, 196-205.
- Kiunga, B., Malilu, H., Wangari, R. y Maina, S. (2021). Prevalence and Effect of Workplace Violence against Emergency Nurses at a Tertiary Hospital in Kenya: A Cross-Sectional Study. *Safety and health at work*, 12(2), 249 – 254.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European journal of work and organizational psychology* 5(2), 165-184.
- Leymann, H. y Tallgren, U. (1989). Undersökning av frekvensen vuxenmobbing inom SSAB (Investigation into the frequency of adult mobbing in SSAB a Swedish steel company using the LIPT questionnaire). *Arbete, minniska, miljö*, 1, 115.

- Lorber, M., Treven, S. y Mumel, D. (2020). Well-being and satisfaction of nurses in slovenian hospitals: a cross-sectional study. *Zdravstveno Varstvo*, 59(3), 180 – 188
<https://doi.org/10.2478/sjph-2020-0023>
- Lugo, M. (2017). *Acoso laboral – Mobbing*. D. R. Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Mejía, A., Zavala, M. y Moreira, E. (2023). Riesgos psicosociales en personal de un hospital privado de la ciudad de Guayaquil en el año 2021. *PSIDIAL: Psicología y Diálogo de Saberes*, 2(2) 31-47.
- Morales, V. y Tirapé, R. A. (2012). *Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aerostar S.A.* Proyecto de grado. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Moscoso, J. (2017). Los métodos mixtos en la investigación en educación: hacia un uso reflexivo. *Cadernos de pesquisa*, 47(164); 632 – 649.
<http://dx.doi.org/10.1590/198053143763>
- Notelaers, G., Einarsen, S., Nielsen, B., Guenter, H. y Van der Heijden, B. (2017). Unravelling conflicts, aggression and bullying in workplaces. *Frontiers of Psychology*, 9 October.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01743>
- Ochoa, C., Hernández, E., Guamán, K. y Pérez, K. (2021). El acoso laboral. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2).
- Olano, O. (2017). El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad o tabú en una empresa de turismo en Quito? *Creative Commons*.
- Oñate, A. y Piñuel, I. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Resultados del barómetro Cisneros II sobre la violencia en el entorno laboral. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, 2(7), 35 – 62.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *La violencia y el acoso en el mundo del trabajo: Guía sobre el Convenio núm. 190 y sobre la Recomendación núm. 206*.
https://www.ilo.org/global/topics/violence-harassment/resources/WCMS_830029/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *Trabajo decente*.
<https://www.ilo.org/topics/decent-work>

- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). *Salud mental y condiciones laborales*. <https://www.ilo.org/es/ecuador>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2023). Experiencias de violencia y acoso en el trabajo: Primera encuesta mundial. *GALLUP* <https://doi.org/10.54394/TGKC5288>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (17 de junio de 2022). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/mental-health-strengthening-our-respons>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2000). *Global conferences on health promotion – charters, declarations and other documents: Ottawa 1986, Adelaide 1988, Sundsvall 1991, Jakarta 1997, Mexico 2000 and Bangkok 2005*. <http://www.who.int/healthpromotion/conferences/en>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Mental Health*. https://www.who.int/health-topics/mental-health/#tab=tab_1
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Constitution World Health Organization*. <https://www.who.int/about/governance/constitution>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Pillagua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).
- Pilligua, C. (2017). *El clima laboral y su influencia en el rendimiento productivo de las empresas. Caso práctico: HARDEPEX Cía. Ltda*. Trabajo de grado. Manta, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Pillinger, J. (2017). Violence et harcèlement contre les femmes et les hommes dans le monde du travail: Perspectives et action syndicales. *Bureau international du Travail, Bureau des Activités pour les Travailleurs (ACTRAV)*.

- Pinkos, E. (2017). *Workplace Bullying and Harassment: New Developments in International Law* (1st ed.). Routledge. <https://doi-org.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/10.4324/9781315468891>
- Piñuel, I. (2008). *Libro Blanco. Los Riesgos Psicosociales. Resultados del Barómetro*
- Ruiz, K., Pacheco, L., Guevara, M. y Gutiérrez, J. (2022). Violencia laboral entre el personal de enfermería y su relación con el cuidado en hospitales públicos. *Rev Cubana Enfermería*, 37(4).
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *J Per Soc Psychol*, 57(6), 1069 – 1081. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.57.6.1069>.
- Ryff, C. y Singer, B. (1996). Psychological Well-Being: Meaning, Measurement, and Implications for Psychotherapy Research. *Psychother Psychosom*, 65, 14 – 23.
- Ryff, C., y Keyes, L. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719–727. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719>
- Seligman, M. (2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. *Psychological science*, 13 (1).
- Stahl-Gugger, A. y Hämmig, O. (2022). Prevalence and health correlates of workplace violence and discrimination against hospital employees a cross-sectional study in German-speaking Switzerland. *BMC Health Serv Res*, 22(291). <https://doi-org.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/10.1186/s12913-022-07602-5>
- Tao, X., Gull, N., Asghar, M. y Zhang, J. (2021). The relationship between polychronicity and job – affective well – being: the moderator role of workplace incivility in healthcare staff. *Work a journal of prevention assessment & rehabilitation*, 70(4), 1267 – 1277 <https://doi.org/10.3233/WOR-205286>
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. Trabajo de grado. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Weldesebet, H., Yibeltie, J., y Hagos, T. (2022). Sexual Harassment and Associated Factors Among Female Nurses: The Case of Addis Ababa Public Hospitals. *Psychology*

Research and Behavior Management, 15, 3053–3068. <https://doi-org.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/10.2147/PRBM.S372422>

Wellbeing Diagnostic y Global Benefits Attitudes. (2022). *Encuesta de Diagnóstico de Bienestar en América*. <https://www.wtwco.com/es-pe/insights/2023/05/bienestar-emocional-en-america-latina>

Yeney, A. (2023). El acoso laboral hacia la mujer trabajadora. *Boletín ONBC revista de abogacía*, 70, 109 – 118.

Zhenjing, G., Chupradit, S., Yen, K., Nassani, A. y Haffar, M. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. *Front Public Health*, <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.890400>

10. ANEXOS

Tabla 4

Plan de intervención

Sesión	Objetivo Específico	Actividades durante la sesión	Duración
1	Establecer un vínculo e interacción entre las participantes y el profesional a cargo.	<p><i>Acercamiento a las participantes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación (Bienvenida) - Inicio del establecimiento de la relación terapéutica - Desarrollar una identidad grupal <p><i>Presentación subjetiva</i></p> <p>Se indica que cada participante deberá compararse con algún elemento de la naturaleza con el que identifiquen rasgos de su personalidad. Luego de esto, se reunirá a los participantes en parejas, donde cada uno de ellos deberá comentar su nombre y el elemento con el que se identificó explicando el porqué de esa comparación. La actividad concluye cuando todos los participantes hayan dicho su nombre y el elemento a todos los demás integrantes. Al finalizar el profesional puede realizar una reflexión acerca de la dinámica destacando las cualidades y aptitudes identificadas de manera individual por cada participante.</p>	Mes 2
2	Identificar el acoso en el entorno laboral como un problema y no como una normalidad.	<p><i>Psicoeducación sobre el acoso laboral:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación y explicación del tema “Acoso Laboral” - Exposición acerca de la clasificación del acoso laboral. 	Mes 2

		<ul style="list-style-type: none"> - Explicación sobre los efectos que genera el acoso en el contexto laboral. - Intercambio de experiencias por parte de las integrantes del grupo. <p><i>Identificación de aspiraciones individuales.</i></p> <p><i>Establecimiento de objetivo grupal para el proceso terapéutico.</i></p>	
3	Identificar y compartir emociones negativas.	<ul style="list-style-type: none"> - Intercambio de experiencias emocionales identificando patrones comunes que se han presentado en cada caso. - Realización de técnica de relajación a partir de la imaginación guiada. - Trabajar la técnica de reestructuración cognitiva acerca de los pensamientos intrusivos en relación con el estado de ánimo. 	Mes 2
4	Promover la comunicación asertiva y autoestima reconociendo los derechos de las mujeres.	<p><i>Psicoeducación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Explicación acerca de la comunicación asertiva y sus niveles (verbal, no verbal y paraverbal). - Presentación del tema “Autoestima – Conociéndome” - Explicación sobre el tema de los derechos de las mujeres. <p><i>Actividades con propósito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - “Adivina el mensaje (gestos y señas)” <p>Se le indica a cada participante que el lenguaje verbal está prohibido, la actividad consiste en que cada integrante debe</p>	Mes 2

		<p>descifrar el mensaje a través del lenguaje no verbal, es decir, se admiten gestos y señas. Al finalizar se realizará una ronda de preguntas para que todas las participantes expresen como se sintieron al no poder usar el lenguaje verbal para explicar el mensaje.</p> <p>- “Las gafas de la vida”</p> <p>Se explica a las participantes que debemos imaginar que tenemos gafas con cristales y marcos diferentes con temas como: “las del hostigamiento” “las de aceptación a sí mismo” “las del autocuidado” “las de autovaloración” “las de amabilidad”, se escogerá el tema de acuerdo con lo que se necesite trabajar y se solicitará que observen una situación con las gafas seleccionadas y se les realizará las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ ¿Qué están haciendo las personas en esa situación?✓ ¿Qué están conversando? Y ¿Cómo lo expresan?✓ ¿Qué sienten? <p>El objetivo de la actividad es que al cambiar de gafas se pueda evidenciar la diferencia desde otra perspectiva de una situación. Al finalizar la actividad se reflexiona sobre como nuestra autoestima y autoconocimiento condiciona el desarrollo de una situación de una manera determinada.</p>	
--	--	---	--

5	Normalizar la disminución del bienestar psicológico que se genera a partir de las dificultades que se presentan en el ámbito laboral.	<p><i>Psicoeducación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación del tema “Bienestar Psicológico” - Explicación de los efectos del acoso laboral en el bienestar psicológico. <p><i>Actividades con propósito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - “La olla de presión” Se solicita a las participantes que repitan la frase “mi olla de presión tiene... (mencionar una situación que afecta el bienestar psicológico, por ejemplo: comportamientos hostiles en mi trabajo, carga laboral elevada, humillaciones) para liberarme de este peso le derramo agua, la olla se enfría y la situación problema se esfuma. Al finalizar la actividad se realiza un conversatorio que permita conocer cómo se sintieron con la actividad. - “Globo desinflado” Se explica que todas las participantes deben ponerse de pie y tomar distancia para que al levantar los brazos no se choquen entre sí, deben mencionar la frase “todas nos transformamos en un globo que se infla y se desinfla”. El profesional se convierte en quien bombea el aire y escoge a la persona (globo) que se va a inflar. El objetivo de esta actividad es que al momento de inflar 	Mes 3
---	---	---	-------

		<p>el globo la persona extienda sus brazos y los coloque en forma de cruz y cuando el profesional le indique “que el globo se desinfla” la participante debe presionar su abdomen y exhalar el aire contenido para práctica la relajación corporal.</p>	
6	<p>Identificar los posibles retos que se presentarán en relación con el objetivo grupal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un conversatorio en el que se realice una lluvia de ideas de posibles obstáculos y soluciones en relación con el objetivo grupal. - Reestructuración cognitiva de control y afrontamiento en las situaciones laborales. - Entrenamiento en habilidades asertivas, límites y solución de problemas. - Técnica de desensibilización sistemática (exposición a situación ansiógena en el contexto laboral). 	Mes 3
7	<p>Concientizar a las participantes de la influencia de los pensamientos sobre las emociones y la conducta.</p>	<p><i>Técnica para trabajar con creencias:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pensamientos automáticos: Identificar los pensamientos, definir en qué situaciones se presentan y las emociones que producen. Analizar y debatir posibles alternativas. - Entrenamiento en autoinstrucciones. <p><i>Habilidades de autocuidado</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Afrontamiento del estrés (inoculación de estrés). 	Mes 3

8	Determinar el mejoramiento del bienestar psicológico de las participantes frente al acoso laboral.	<p><i>Evaluación final</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación del <i>questionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60</i> de Leymann y la escala de bienestar psicológico de Ryff. 	Mes 3
9	Reforzar los logros de las participantes y brindar estrategias para el mantenimiento de habilidades positivas aprendidas en el proceso de intervención.	<p><i>Actividad de cierre</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conversatorio sobre la experiencia de la intervención grupal. - Fortalecimiento de pensamientos positivos y reconocimiento de fortalezas. <p><i>Revisión de tareas (Estrategias compensatorias):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrenamiento en autoinstrucciones. - Técnica de autorregistros. - Ejercicios de comunicación asertiva. - Hábitos saludables o de autocuidado. - Ejercicios de relajación (respiración profunda). <p><i>Prevención de recaídas</i></p> <p><i>Conclusiones y recomendaciones</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se brindarán las conclusiones, recomendaciones y el informe acerca del progreso de las participantes a lo largo de la intervención. <p><i>Información de canales oficiales de denuncia y apoyo frente al acoso laboral</i></p>	Mes 3



Consentimiento Informado para participar en la investigación

Por la presente se le invita a participar en esta investigación. Antes de tomar una decisión sobre su participación, es importante que usted conozca y comprenda la siguiente información sobre la investigación. Por favor pregunte sobre cualquier duda o información que desee conocer.

La presente investigación ha sido avalada por el por el Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Universidad de las Américas (CEISH UDLA).

Título del proyecto: Acoso psicológico en el ambiente laboral y su relación con el bienestar psicológico en funcionarias privadas de un hospital de la ciudad de Cuenca.

Autora: Daniela Elizabeth Ordóñez Aguirre

Objetivos del estudio:

- Determinar la relación que existe entre el acoso psicológico en el ambiente laboral y el bienestar psicológico en funcionarias privadas de un hospital de la ciudad de Cuenca.
- Evaluar la dimensión de acoso psicológico en el ambiente laboral en funcionaras privadas.
- Determinar el grado de bienestar psicológico funcionaras privadas.
- Identificar el grado de bienestar psicológico según la edad en funcionarias privadas.
- Vincular el acoso psicológico en el ambiente laboral con el bienestar psicológico de funcionarias privadas.

Yo, _____, comprendo la información anterior y mis preguntas han sido contestadas de manera satisfactoria. También me han informado acerca del correcto uso del tratamiento de información personal la cual será anónima, de igual forma me ha informado sobre el derecho de retirarse en cualquier momento sin sufrir consecuencias, así también del trato con respeto y equidad durante todo el proceso. Acepto participar en este estudio de investigación. Recibiré una copia firmada de esta forma de consentimiento.



Universidad de las Américas
Maestría en Psicología Clínica
Entrevista Semiestructurada

Datos Personales:

Nombres y Apellidos: N° de sujeto:
 Fecha y Lugar de evaluación: Profesional evaluador:
 Fecha de nacimiento: Edad:
 Escolaridad: Profesión: Ocupación:
 Estado civil:

Preguntas:

- ¿Sufre o ha sufrido de acoso psicológico en su lugar de trabajo?
- ¿Ha comunicado a la empresa la situación que atraviesa?
- ¿Se ha atentado contra su integridad moral en su lugar de trabajo?
- ¿La persona con comportamiento hostil es superior en jerarquía de la persona acosada?
- ¿Las conductas hostiles son repetitivas? Es decir, ¿Son más de una a la semana y durante seis meses al menos?
- ¿Cómo califica usted el hostigamiento de la persona acosadora; como una serie de humillaciones y hostigamiento psicológico persistente? O ¿de qué manera?
- ¿En qué han consistido el comportamiento hostil?
- ¿Se ha planteado usted abandonar el trabajo de forma definitiva y voluntaria?
- ¿Puede enumerar y describir las consecuencias sobre su bienestar?
- ¿Se ha perjudicado, de forma grave, su bienestar?

¿Usted conoce si la institución dispone de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral?

**Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 de Leymann (Leymann
Inventory of Psychological Terrorization)**

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

el cero ("0") si **no** ha experimentado esa conducta en absoluto
el uno ("1") si la ha experimentado **un poco**
el dos ("2") si la ha experimentado **moderada o medianamente**
el tres ("3") si la ha experimentado **bastante** y
el cuatro ("4") si la ha experimentado **mucho o extremadamente**:

1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.....	0	1	2	3	4
2 Le interrumpen cuando habla..	0	1	2	3	4
3 Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4 Le gritan o le regañan en voz alta.....	0	1	2	3	4
5 Critican su trabajo..	0	1	2	3	4
6 Critican su vida privada.....	0	1	2	3	4
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	0	1	2	3	4
8 Se le amenaza verbalmente..	0	1	2	3	4
9 Recibe escritos y notas amenazadoras..	0	1	2	3	4
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo..	0	1	2	3	4
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	0	1	2	3	4
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.....	0	1	2	3	4
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus.. compañeros.....	0	1	2	3	4
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.....	0	1	2	3	4
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.....	0	1	2	3	4
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted..	0	1	2	3	4
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted..	0	1	2	3	4
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.....	0	1	2	3	4

21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.....	0	1	2	3	4
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.....	0	1	2	3	4
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.....	0	1	2	3	4
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.....	0	1	2	3	4
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.....	0	1	2	3	4
26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.. ..	0	1	2	3	4
27 Le asignan un trabajo humillante.....	0	1	2	3	4
28 Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.....	0	1	2	3	4
29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.....	0	1	2	3	4
30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.....	0	1	2	3	4
31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.. ..	0	1	2	3	4
32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.....	0	1	2	3	4
34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.....	0	1	2	3	4
35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36 Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.. ..	0	1	2	3	4
37 Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38 Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.....	0	1	2	3	4
39 Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.....	0	1	2	3	4
40 Le amenazan con violencia física.....	0	1	2	3	4
41 Recibe ataques físicos leves, como advertencia.....	0	1	2	3	4
42 Le atacan físicamente sin ninguna consideración.....	0	1	2	3	4
43 Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.....	0	1	2	3	4
44 Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.....	0	1	2	3	4
45 Recibe agresiones sexuales físicas directas.....	0	1	2	3	4
46 Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.....	0	1	2	3	4

47 Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).....	0	1	2	3	4
48 Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.....	0	1	2	3	4
49 Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.....	0	1	2	3	4
50 Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51 Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.....	0	1	2	3	4
52 No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53 Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.....	0	1	2	3	4
54 Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	0	1	2	3	4
55 Ocultan sus habilidades y competencias especiales.....	0	1	2	3	4
56 Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57 Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58 Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59 Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades	0	1	2	3	4
60 Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.....	0	1	2	3	4

Escala de bienestar psicológico de Ryff (Scales of Psychological wellbeing – reduced)

Instrucciones:

Aquí encontrará 39 afirmaciones. Su tarea es indicar su nivel de acuerdo con cada afirmación, utilizando una escala donde 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 algunas veces de acuerdo, 4 frecuentemente de acuerdo, 5 de acuerdo y 6 totalmente de acuerdo. Por favor, lea atentamente cada afirmación y complete en el espacio correspondiente.

Recuerde que no hay ni buenos ni malos resultados en esta prueba, por lo tanto seleccione el número que mejor le describe para cada afirmación. Los resultados son anónimos, así que por favor conteste de la manera más honesta posible. Intente contestar a todas las afirmaciones, y en caso de que tenga alguna duda consúltelo con el evaluador.

Nº	ÍTEMS	1 Totalmente en Desacuerdo	2 En Desacuerdo	3 Algunas veces de Acuerdo	4 Frecuentemente de Acuerdo	5 De Acuerdo	6 Totalmente De Acuerdo
1.	Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas.						
2.	A menudo me siento solo porque tengo pocos amigos íntimos con quienes compartir mis preocupaciones.						
3.	No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente.						
4.	Me preocupa cómo otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida.						
5.	Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga.						
6.	Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad.						
7.	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo.						
8.	No tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar.						
9.	Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí.						
10.	Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros piensan que son importantes.						
11.	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto.						
12.	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo.						
13.	Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría.						
14.	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas.						
15.	Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones.						
16.	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo.						
17.	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro.						
18.	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí.						
19.	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad.						
20.	Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo.						
21.	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general.						
22.	Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen.						
23.	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida.						
24.	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo.						

25.	En muchos aspectos, me siento decepcionado de mis logros en la vida.						
26.	No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza.						
27.	Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos.						
28.	Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria.						
29.	No tengo claro qué es lo que intento conseguir en la vida.						
30.	Hace mucho tiempo que dejé de intentar hacer grandes mejoras o cambios en mi vida.						
31.	En su mayor parte, me siento orgulloso de quien soy y la vida que llevo.						
32.	Sé que puedo confiar en mis amigos, y ellos saben que pueden confiar en mí.						
33.	A menudo cambio mis decisiones si mis amigos o mi familia están en desacuerdo.						
34.	No quiero intentar nuevas formas de hacer las cosas; mi vida está bien como está.						
35.	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo.						
36.	Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona.						
37.	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona.						
38.	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento.						
39.	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla.						