



**Facultad de Psicología y Ciencias Sociales**

Plan de Tesis

Doctorado en Psicología

**Título**

Personalidad y autoestima como predictores del Mobbing en funcionarios públicos del  
Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador

**Doctorando:** Agila González Jorge Raúl

**Directora:** Dra. Elena Diana Scherb

Año 2023

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>9</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>10</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>1 CAPÍTULO 1.....</b>	<b>15</b>
1.1 MOBBING.....	15
1.1.1 <i>Historia</i> .....	15
1.1.2 <i>Concepto</i> .....	16
1.1.3 <i>Fases del Mobbing</i> .....	19
1.1.4 <i>Conductas del acoso laboral</i> .....	21
1.1.5 <i>Causas</i> .....	22
1.1.6 <i>Cultura y estructura organizacional</i> .....	23
1.1.7 <i>Factores externos a la organización</i> .....	24
1.1.8 <i>Tipos</i> .....	25
1.1.9 <i>Consecuencias</i> .....	25
1.1.10 <i>Importancia de identificar Mobbing</i> .....	27
1.1.11 <i>Papel de la evaluación de riesgos</i> .....	30
1.1.12 <i>Intervención y prevención de Mobbing</i> .....	32
1.1.13 <i>Protocolo para la prevención e intervención ante el acoso laboral en las empresas</i> .....	34
<b>2 CAPÍTULO 2.....</b>	<b>40</b>
2.1 AUTOESTIMA .....	40
2.1.1 <i>Historia</i> .....	40

2.1.2	<i>Concepto</i> .....	44
2.1.3	<i>Estructura de la autoestima</i> .....	50
2.1.4	<i>Autoestima alta</i> .....	51
2.1.5	<i>Autoestima baja</i> .....	52
2.1.6	<i>Escalera de la autoestima</i> .....	54
2.1.7	<i>Estrategias para elevar la autoestima</i> .....	55
2.1.8	<i>La autoestima constituye el núcleo de la personalidad</i> .....	57
2.1.9	<i>Autoestima, logros académicos y satisfacción laboral</i> .....	57
2.1.10	<i>Autoestima y acoso laboral</i> .....	58
<b>3</b>	<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>60</b>
3.1	PERSONALIDAD.....	60
3.1.1	<i>Historia</i> .....	60
3.1.2	<i>Tres niveles de análisis de la personalidad</i> .....	63
3.1.3	<i>Moderadores de cambios en la personalidad</i> .....	64
3.1.4	<i>Teorías psicodinámicas de la personalidad</i> .....	66
3.1.4.1	Freud: el Psicoanálisis.....	66
3.1.4.2	Adler: la psicología individual.....	68
3.1.5	<i>Teorías humanistas existenciales de la personalidad</i> .....	69
3.1.5.1	Maslow: la teoría holístico – dinámica .....	69
3.1.5.2	Rogers: la teoría centrada en la persona .....	71
3.1.6	<i>Teoría de los rasgos</i> .....	72
3.1.6.1	Allport: la psicología del individuo .....	72
3.1.6.2	McCrae Y Costa: la teoría de los cinco factores.....	73
3.1.7	<i>Teorías cognitivas y del aprendizaje</i> .....	77

3.1.7.1	Skinner: el análisis de la conducta .....	77
3.1.8	<i>Evaluación de la personalidad</i> .....	79
3.1.9	<i>Pruebas de personalidad de auto informe</i> .....	80
3.1.10	<i>Técnicas Proyectivas</i> .....	81
3.1.11	<i>Entrevistas Clínicas</i> .....	84
3.1.12	<i>Evaluación del comportamiento</i> .....	84
3.1.13	<i>Evaluación del pensamiento y la experiencia</i> .....	85
3.1.14	<i>Personalidad en el proceso de acoso laboral</i> .....	86
<b>4</b>	<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>92</b>
4.1	MÉTODO .....	92
4.1.1	<i>Planteo del Problema</i> .....	92
4.1.2	<i>Objetivos</i> .....	94
4.1.2.1	Objetivo general.....	94
4.1.2.2	Objetivos específicos. ....	94
4.1.3	<i>Hipótesis</i> .....	94
4.1.4	<i>Diseño de la investigación</i> .....	95
4.1.5	<i>Participantes</i> .....	95
4.1.5.1	Criterios de inclusión: .....	96
4.1.5.2	Criterios de exclusión: .....	96
4.1.6	<i>Técnicas de recolección de datos</i> .....	96
4.1.7	<i>Procedimiento</i> .....	98
4.1.8	<i>Software estadístico</i> .....	99
<b>5</b>	<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>100</b>

5.1	RESULTADOS .....	100
5.1.1	<i>Datos sociodemográficos</i> .....	100
5.1.2	<i>Datos generales de las variables de estudio</i> .....	102
5.1.2.1	Mobbing.....	102
5.1.2.2	Autoestima Rosenberg .....	104
5.1.2.3	Factores o dimensiones de personalidad.....	105
5.1.3	<i>Correlación de variables de estudio</i> .....	107
5.1.4	<i>Análisis bidimensional entre los factores de personalidad y mobbing</i> .....	109
<b>6</b>	<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>122</b>
6.1	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	122
<b>7</b>	<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>123</b>
7.1	DISCUSIÓN .....	123
<b>8</b>	<b>CAPÍTULO 8</b> .....	<b>128</b>
8.1	CONCLUSIONES.....	128
8.2	RECOMENDACIONES .....	129
<b>9</b>	<b>REFERENCIA</b> .....	<b>130</b>
<b>10</b>	<b>APÉNDICE</b> .....	<b>139</b>
10.1	ANEXO 1.....	140
10.1.1	<i>Carta de consentimiento informado</i> .....	140
10.2	ANEXO 2.....	141
10.2.1	<i>Encuesta de datos sociodemográficos</i> .....	141
10.3	ANEXO 3.....	142

10.3.1	<i>Cuestionario de los cinco grandes- BFQ</i> .....	142
10.4	ANEXO 4.....	150
10.4.1	<i>Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT – PANDO</i> .	150
10.5	ANEXO 5.....	151
10.5.1	<i>Escala de autoestima de Rosenberg</i> .....	151

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> MANIFESTACIÓN DE LOS PROBLEMAS DE MOBBING .....	29
<b>TABLA 2</b> ESCALAS DE MOBBING DEL RED .....	34
<b>TABLA 3</b> CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL.....	36
<b>TABLA 4</b> MODELO DE LOS CINCO FACTORES DE LA PERSONALIDAD DE COSTA Y McCRAE..	75
<b>TABLA 5</b> EDAD EVALUADOS.....	100
<b>TABLA 6</b> ESTADO CIVIL .....	100
<b>TABLA 7</b> GÉNERO.....	101
<b>TABLA 8</b> TIEMPO DE SERVICIO .....	101
<b>TABLA 9</b> NIVEL ESCOLAR.....	102
<b>TABLA 10</b> MOBBING INTENSIDAD VIOLENCIA PSICOLÓGICA .....	102
<b>TABLA 11</b> MOBBING PRESENCIA EVENTOS DE VIOLENCIA.....	103
<b>TABLA 12</b> MOBBING ACOSO PSICOLÓGICO .....	103
<b>TABLA 13</b> GENERADOR DE MOBBING.....	104
<b>TABLA 14</b> AUTOESTIMA ROSENBERG.....	104
<b>TABLA 15</b> DIMENSIÓN ENERGÍA.....	105
<b>TABLA 16</b> DIMENSIÓN AFABILIDAD .....	105
<b>TABLA 17</b> DIMENSIÓN TESÓN .....	106
<b>TABLA 18</b> DIMENSIÓN E. EMOCIONAL .....	106
<b>TABLA 19</b> DIMENSIÓN A. MENTAL .....	107
<b>TABLA 20</b> AUTOESTIMA_ ROSENBERG Y MOBBING INTENSIDAD VIOLENCIA PSICOLÓGICA	107
<b>TABLA 21</b> AUTOESTIMA_ ROSENBERG Y MOBBING PRESENCIA EVENTOS DE VIOLENCIA ...	108
<b>TABLA 22</b> AUTOESTIMA_ ROSENBERG Y MOBBING ACOSO PSICOLÓGICO.....	108
<b>TABLA 23</b> DIMENSIÓN ENERGÍA Y MOBBING INTENSIDAD VIOLENCIA PSICOLÓGICA .....	109

<b>TABLA 24</b> DIMENSIÓN ENERGÍA Y MOBBING PRESENCIA EVENTOS DE VIOLENCIA .....	110
<b>TABLA 25</b> DIMENSIÓN ENERGÍA Y MOBBING ACOSO PSICOLÓGICO.....	110
<b>TABLA 26</b> DIMENSIÓN AFABILIDAD Y MOBBING INTENSIDAD VIOLENCIA PSICOLÓGICA ...	111
<b>TABLA 27</b> DIMENSIÓN AFABILIDAD Y MOBBING PRESENCIA EVENTOS DE VIOLENCIA.....	111
<b>TABLA 28</b> DIMENSIÓN AFABILIDAD Y MOBBING ACOSO PSICOLÓGICO .....	112
<b>TABLA 29</b> <i>DIMENSIÓN TESÓN Y MOBBING INTENSIDAD VIOLENCIA PSICOLÓGICA</i> .....	113
<b>TABLA 30</b> <i>DIMENSIÓN TESÓN Y MOBBING PRESENCIA EVENTOS DE VIOLENCIA</i> .....	113
<b>TABLA 31</b> <i>DIMENSIÓN TESÓN Y MOBBING ACOSO PSICOLÓGICO</i> .....	114
<b>TABLA 32</b> <i>DIMENSIÓN E. EMOCIONAL Y MOBBING INTENSIDAD VIOLENCIA PSICOLÓGICA</i> .....	115
<b>TABLA 33</b> <i>DIMENSIÓN E. EMOCIONAL Y MOBBING PRESENCIA EVENTOS DE VIOLENCIA</i> .....	115
<b>TABLA 34</b> <i>DIMENSIÓN E. EMOCIONAL Y MOBBING ACOSO PSICOLÓGICO</i> .....	116
<b>TABLA 35</b> <i>DIMENSIÓN A. MENTAL Y MOBBING INTENSIDAD VIOLENCIA PSICOLÓGICA</i> .....	117
<b>TABLA 36</b> <i>DIMENSIÓN A. MENTAL Y MOBBING PRESENCIA EVENTOS DE VIOLENCIA</i> .....	118
<b>TABLA 37</b> <i>DIMENSIÓN A. MENTAL Y MOBBING ACOSO PSICOLÓGICO</i> .....	118
<b>TABLA 38</b> <i>ACOSO PSICOLÓGICO O MOBBING Y FACTORES DE LA PERSONALIDAD</i> .....	119
<b>TABLA 39</b> <i>AUTOESTIMA ROSENBERG Y DIMENSIÓN E. EMOCIONAL</i> .....	120
<b>TABLA 40</b> <i>MOBBING Y DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS</i> .....	121

## **Dedicatoria**

Le dedico el resultado de este trabajo investigativo a Dios, por ser el inspirador y brindarme la fuerza suficiente en la formación académica, ya que gracias a él logro concluir los estudios del doctorado. Me gustaría dedicar también la presente investigación a toda mi familia, principalmente en memoria de mis queridos padres que han estado pendientes en mi formación académica. A mi padre Laurito, que estuvo físicamente al inicio del proceso de mis estudios del PhD y a mi madre Finita que me acompañó casi hasta final del proceso de la investigación en relación con la defensa de esta. Sin embargo, sus partidas al cielo no han sido un impedimento para la continuidad de la investigación científica, al contrario, me han seguido bendiciendo desde ahí para la culminación. Gracias a ellos me han enseñado a ser la persona que soy actualmente, con principios, valores y perseverancia para alcanzar resultados de las metas propuestas.

De igual manera quiero dedicar este trabajo investigativo a mis hijas Sandy y Cynthia, que contribuyen con su motivación y acompañamiento con su inmenso amor para la finalización de dicha investigación.

## **Agradecimiento**

Expreso mi inmensa gratitud a todas las autoridades y funcionarios públicos que hacen el Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, quienes de manera voluntaria participaron en el proceso de la investigación, sobreponiéndose a la adversidad de la pandemia Covid-19, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar el proceso investigativo dentro de su institución.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad de Flores de la Argentina, a la Facultad de Psicología y Ciencias Sociales, directivos y docentes que compartieron sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer como profesional en el campo de la investigación, gracias a cada uno de ustedes por su dedicación, vocación, carisma, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la señora PhD. Elena Diana Scherb, por su supervisión, colaboración, experticia y paciencia en todo el proceso de la investigación científica

## Introducción

La personalidad se manifiesta según los tipos de actos que realiza una persona en su vida cotidiana. Está estructurada en base a un conjunto de características de su pensamiento que es la cognición y tendencias conductuales, las cuales determinan diferencias y semejanzas en la forma de producir pensamientos, reacciones conductuales, emocionales y sentimentales en cada uno de los individuos. Dichas características se mantienen en el tiempo y no simplemente son explicadas en base a las presiones bio-psico-sociales del momento (Jaén, 2010).

Por otro lado, según Keanen y Loades (2017) el estudio de la autoestima está en función a una adecuada salud mental y vinculada a distintas disciplinas inmersas en la actividad humana. Es así, como la baja autoestima, de acorde a varios investigadores, la señalan como predictor de ansiedad y depresión (Sowislo y Orth, 2012). Por lo que se está tratando de comprobar la correlación significativa que existe entre autoestima en el ámbito laboral y Mobbing.

De acuerdo con Medina (2012) citado en López (2017) existe una relación significativa entre autoestima y acoso laboral, no obstante, presenta relaciones estadísticamente significativas con la variable género, de igual manera con el nivel de escolaridad y el tiempo de servicio de la persona dentro de la institución. En la actualidad, en relación con la administración de talento humano se reconoce que los colaboradores se convierten en un factor determinante para el fracaso o el éxito de la organización, ya sean privadas o públicas. Sin embargo, algunas instituciones aun no logran dar solución a los problemas de acoso laboral en sus trabajadores (Trujillo et al., 2007).

Es así como surgió el interés por investigar sobre la personalidad, misma que constituye la manera de pensar, ser, sentir y actuar. Además, la contribución de la autoestima como posibles predictores de Mobbing en funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador. De esta forma determinar el rol que cumple la personalidad y la autoestima en el desenvolvimiento laboral, que permita a los profesionales del área de salud mental plantear alternativas de solución mediante protocolos de intervención, para contrarrestar el acoso laboral y mejorar la satisfacción laboral del recurso humano.

El objetivo principal de la investigación se centró en determinar la influencia de la personalidad y autoestima como predictores del Mobbing en funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador.

### **Estado actual del conocimiento sobre el tema.**

Para la presente investigación, se efectuó el análisis de varios estudios, entre ellos, el estudio empírico de la Facultad de Psicología, de la Universidad Complutense de Madrid, que realizó una investigación sobre Rasgos de personalidad y valores interpersonales del militar profesional especialista, con el objetivo de caracterizar psicológicamente a los diferentes grupos de profesionales especialistas del Ejército de Tierra, mediante el análisis de rasgos temperamentales y motivacionales. Para aquello se comparó una muestra de 450 sujetos varones del Instituto Politécnico del Ejército de Tierra pertenecientes a tres diferentes grupos de especialistas, así como estudiantes de Formación Profesional, Tropa, Suboficiales y oficiales especialistas. Los resultados obtenidos a través del Cuestionario de Big Five de Caprara (1995) y del Cuestionario de Valores Interpersonales de Gordon (1977) señalan que existen diferencias significativas entre los distintos grupos de especialistas en relación con los rasgos de personalidad como en los valores interpersonales (Rodríguez y Peña, 1998).

Por otro lado, en un estudio de investigación se verificó la relación entre los rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral, basándose en la descripción de las conductas de acoso psicológico laboral, rasgos de personalidad y autoestima de personas que denunciaban acoso laboral ante las instancias legales. En esta investigación participaron cuatro mujeres, entre 45 y 57 años, con un tiempo de vinculación mayor a los 15 años en organizaciones públicas.

Para el efecto de la investigación, los autores aplicaron el Cuestionario Lipt-60, la prueba BFQ, la escala de autoestima de Rosenberg y una entrevista semiestructurada. En este estudio los investigadores concluyeron sobre la presencia de acoso psicológico laboral vertical descendente, cada caso es diferente en las acciones hostigadoras percibidas, como también difieren la intensidad y frecuencia de las estrategias utilizadas por el acosador hacia la víctima. En relación con los rasgos de personalidad, todos los casos presentan baja puntuación en afabilidad y estabilidad emocional (Alcides y Puentes, 2010).

Una investigación llevada a cabo en el año 2012, sobre tipologías comportamentales en relación con el Burnout, Mobbing, personalidad, autoconcepto y adaptación de conducta en trabajadores sanitarios. Cuyo objetivo estuvo centrado en analizar los diferentes patrones de comportamiento en los trabajadores de atención a la salud en Ceuta-España. Para llevar a cabo el estudio, los investigadores utilizaron una muestra de doscientos trabajadores del área sanitaria de Ceuta.

Según los resultados obtenidos, los investigadores describieron que el análisis de los elementos les permitió definir cinco componentes, de los cuales uno de ellos está estrictamente relacionado con la escala de acoso laboral cuyo porcentaje fue el 85%, de la misma manera, identifican un segundo componente que señala claramente el desgaste profesional con un 70%; un tercer componente en relación a la adaptación y autoconcepto familiar con un porcentaje de 64%; un cuarto componente con la adaptación, control, auto concepto emocional, logro profesional y autoconcepto laborales con un 52%; un quinto y último componente asociado a un 73%, que se relaciona con las valoraciones sociales en los niveles de extroversión y adaptación social (Domínguez et al., 2012).

Además, en una investigación realizada en función con los rasgos de personalidad, necesidad de cognición y satisfacción vital en estudiantes universitarios chilenos en el año 2014, cuyo objetivo de investigación fue examinar el papel de los rasgos de personalidad y la necesidad de cognición en la predicción de la satisfacción vital, para lo cual utilizaron: el inventario de Cinco Factores (ICF-UTA), la Escala de Necesidad de Cognición (ENC) y la Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS). La investigación obtuvo resultados que indican relaciones significativas entre satisfacción y los rasgos de erotismo, responsabilidad, afabilidad, y la necesidad de cognición, presentando una varianza significativa de la satisfacción vital de los estudiantes (Carmona y Rojas, 2014).

Los investigadores López et al., (2016) efectuaron una investigación relacionada con los estilos de liderazgo con tendencia al acoso laboral, Mobbing, para lo cual se plantearon como objetivo identificar la percepción de acoso laboral en las organizaciones de diferentes sectores productivos y sus estilos de liderazgo predominantes, mediante un ejercicio investigativo que infiere en las percepciones de comportamientos acosadores.

Las conclusiones que obtuvieron los investigadores, sobre el estilo facilitador predominante en los 22 líderes que participaron, está en función al coordinador. Infiriendo de esta manera que los estándares educativos a los que están sujetos los gerentes organizacionales de hoy, que siendo efectivos en su actuación de líder pueden generar grupos de trabajo dependientes, por lo que proponen que para ejercer un rol de liderazgo proactivo se debe entender las diferencias individuales, culturales y generacionales, por lo que tienen que tener presente que se lideran personas y no procesos, además, que la meta es desarrollar líderes, no seguidores, siendo la formación académica y profesional la clave en esta misión.

Para determinar la relación entre Mobbing y autoestima, en trabajadores del Distrito Judicial de Coronel Portillo–Ucayali en el 2016, los investigadores utilizaron un estudio observacional, aplicaron un diseño de investigación descriptivo correlacional en este estudio participó toda la población de trabajadores administrativos que fue de 27 colaboradores. Los resultados indican que el 37% manifestaron un acoso laboral nulo, en cambio el 74,1% presentaron una autoestima media. Por otro lado, se encontró una relación significativa entre Mobbing y autoestima, de igual manera en las dimensiones de desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación indirecta, intimidación directa y desprestigio personal. Concluyeron que existe una relación entre Mobbing y autoestima en los trabajadores del Distrito Judicial de Coronel Portillo–Ucayali (López, 2017).

En el año 2014, investigadores de la Universidad de Buenos Aires y de la Universidad de Valencia, sobre un estudio en relación con la personalidad y autoestima en base al análisis del papel que desempeña en sus relaciones, utilizando el modelo de los cinco factores de la personalidad. La muestra de la investigación estuvo conformada por estudiantes universitarios con un total de 576, en edades cronológicas comprendidas entre 18 a 35 años. Los resultados obtenidos mencionan que la autoestima se asocia negativamente a neuroticismo y positivamente a la extraversión, responsabilidad, amabilidad, apertura y a los factores de segundo orden en estabilidad y plasticidad. Además, sugieren continuar investigando para lograr una mejor comprensión de la autoestima en relación con el modelo y la teoría de los cinco factores (Simkin y Pérez, 2018).

# Capítulo 1

## 1.1 Mobbing

### 1.1.1 Historia

En la década de los setenta, Brodsky hace referencia sobre el trabajo hostigado, época en la que Suecia difunde una nueva ley referente a las condiciones de trabajo, lo cual motiva a un estudio sobre la vida del trabajador, enfocándose en los accidentes laborales, jornadas laborales extensas, cansancio físico y problemas en el ámbito laboral que provocan estrés en los empleados. Sin embargo, el Mobbing como estudio científico no tuvo gran impacto en esta época (Trujillo et al., 2007).

Desde la etología, Korand Lorenz utilizó el término Mobbing, haciendo referencia al acto de agresión que tenía un grupo de pequeños animales gregarios al molestar a un animal solitario y grande. Después, se toma el término de Lorenz para reconocer el comportamiento dañino de grupos de niños, dirigido hacia un único niño. Leymann adopta el término Mobbing para el ámbito laboral (Trujillo et al., 2007).

Ya en los años ochenta el psicólogo Heinz Leymann al estudiar la conducta violenta y de acoso en el ámbito laboral, establece una definición de mobbing aplicado a la Psicología laboral. Este término empieza a tomar mayor importancia en la sociedad porque se le dota de una explicación precisa y sistematización (Cobo, 2013). Leymann (1996) manifiesta que es una situación en la que una persona ejerce violencia psicológica extrema de forma repetitiva hacia otra persona en el lugar que labora, teniendo como propósito dañar su reputación y perturbar su ambiente laboral.

En Hamburgo, 1990, se realiza el Congreso sobre la Higiene y Salud en el trabajador, en donde se da a conocer el término Mobbing y se lo define como una situación en la que una persona en su lugar de trabajo muestra violencia psicológica de forma constante y repetitiva sobre una o varias personas, con la finalidad de deshacer las redes de comunicación del afectado, perturbar su ámbito laboral, hasta lograr que la persona renuncie a su trabajo (Cobo, 2013).

Los países nórdicos comienzan a realizar estudios científicos sobre Mobbing y dan a conocer la importancia del avance sobre este tema, los factores y consecuencias del acoso laboral. La psicoanalista France Hirigoyen consigue difundir sobre los países mediterráneos la importancia del estudio sobre el acoso moral en el trabajo, a la vez en su investigación libera a la víctima de acoso laboral, ya que se le culpaba del sufrimiento recibido por provocar los ataques o permitirlos, es así que su estudio ayuda a que el concepto de Mobbing evolucione. Acontecimiento que orienta a realizar investigaciones sobre los factores que causan el acoso laboral, un estudio en donde se establece al poder y la negociación como elementos presentes del Mobbing, explicando que las personas que practican el acoso laboral buscan poder dentro de la organización (Cobo, 2013).

En base a varios estudios se habla con más entereza sobre el significado y al alcance del Mobbing o acoso laboral, hasta convertirse en la actualidad en un tema conocido a nivel mundial, problema que afecta el ámbito laboral de ciertos trabajadores, a la vez se convierte en un alarmante riesgo psicosocial (De Miguel y Prieto, 2016).

Ver al Mobbing como un problema trascendente en el ámbito laboral y darle conceptos, ayuda a que se expongan las diferentes situaciones de siniestralidad en el mundo laboral como: depresión, sufrimiento, problemas físicos y mentales, repercusiones en la vida familiar y social, lo cual da a conocer la realidad que muchas personas viven en su lugar de trabajo, motivo por lo cual es importante que las organizaciones laborales indaguen sobre este tema no solo como un derecho si no como una obligación. Estudiar y profundizar sobre el acoso laboral es entender una de las partes más oscuras del trabajo humano, pero que a la vez permite emerger nuevas opiniones y acciones sustanciales en la sociedad (Hernández, 2002).

### ***1.1.2 Concepto***

Las condiciones laborales en la actualidad cambian constantemente y se vuelven más duras, generando un ambiente de competitividad en el entorno laboral, esto hace que las relaciones laborales y la fidelidad al trabajo den lugar al desarrollo de nuevas corrientes teóricas para comprender cual es el comportamiento en las organizaciones. Una de las corrientes más actuales se orienta a estudiar a la presión emocional e intimidación psicológica

que se genera a los empleados en el lugar de trabajo, denominada como Mobbing (Serin et al., 2014).

Para estos investigadores en realidad, el hostigamiento laboral forma parte de la vida humana desde el comienzo de la historia, se viene desarrollando diferentes tipos de opresión a pesar de que su nombre no es reconocido como Mobbing . Sin embargo, el acoso laboral ahora es un concepto complejo, multidimensional y multidisciplinario que se ignora o se evita nombrarlo en el ambiente laboral debido a la naturaleza humana, el Mobbing es un hecho que siempre existió y existe, pero que es reconocido hace poco tiempo.

Cobo (2013) expresa que Konrad Lorenz utiliza por primera vez el término Mobbing y lo define como la agresión de una alianza de integrantes sobre otros de la misma especie por alguna discrepancia o imperfección, término que viene del verbo to mob que significa atacar con violencia. Astorga (2002) manifiesta que Mobbing es el daño intencional permanente de varios integrantes de una organización hacia una persona, con la finalidad de afectarlo psicológicamente y social, para que abandone su puesto de trabajo.

El término Mobbing hace referencia a personas que fueron o son expuestas a una o varias acciones en su contra, por lo general cada semana en su lugar de trabajo. Estas acciones tienen repercusiones sobre la víctima, perjudicando aspectos psicológicos, sociales y económicos, por lo tanto, es necesario considerar este tema en las organizaciones (Trujillo et al., 2007).

Existen ocasiones donde el acoso laboral es mutuo entre los colaboradores, hasta que uno queda indefenso, esta acción suele ocurrir todos los días y durante un tiempo de seis meses y sus consecuencias son perjudiciales porque genera sufrimiento psíquico, psicosomático y social (Leymann, 1990). Por otro lado el Mobbing es el hostigamiento que recibe un colaborador por parte de los integrantes en una organización con el fin de excluirlo de la empresa. La persona sufre actitudes de humillación, denigración, descrédito, degradación y pérdida de reputación profesional, en ocasiones la víctima es despedida (Yamada et al., s.f.).

Para Hirigoyen (2001) el acoso laboral es una conducta abusiva ya sea esta verbal, gestual o por un comportamiento que perjudique la dignidad o integridad física de un individuo poniendo en riesgo su ambiente de trabajo. El objetivo del Mobbing según Piñuel

(2001) es atemorizar, minimizar y consumir tanto lo emocional como intelectual de las víctimas, con la intención de alejarlas de la empresa o en ocasiones el hostigador lo hace por satisfacer su necesidad de atacar y controlar, aprovecha cualquier situación en la organización para actuar en base a sus impulsos y tendencias psicópatas.

Barón et al., (2003) manifiesta que el acoso laboral se encuentra implantado como una epidemia en las nuevas organizaciones que perjudica a miles de trabajadores, sin constituirlo como un problema puntual. Es necesario que los directivos de las empresas y colaboradores estén informados sobre este tema, para que no se lo pueda minimizar como un problema laboral y social normal. Tanto las organizaciones como las personas afectadas pueden ejecutar acciones y con los recursos necesarios erradicarlo.

El Mobbing es un fenómeno que se da en el contexto organizacional y consiste en acciones hostiles, agresiones verbales y físicas, descrédito profesional, desprecio, aislamiento. Estos comportamientos son realizados por una o varias personas sobre un empleado, siendo el objetivo final en la mayoría de los casos la exclusión del individuo de la organización, comportamientos que son contraproducentes y tienen efectos a largo plazo en la salud física y mental de la persona agredida (Cornoiu y Gyorgy, 2013). El acoso laboral está presente en una organización cuando los trabajadores tienen una actitud hostigadora sobre otros colaboradores y con frecuencia expresan comentarios negativos o críticas destructivas, desalentando su trabajo y clima laboral (Hermosa, 2017).

Olmedo y González (2006) mencionan que para definir Mobbing se debe tener en cuenta estos criterios: es creado durante o como resultado de las actividades laborales asignadas; es atacar a cualquier persona independientemente la edad, género o creencias; tales actitudes negativas hacia los trabajadores se realizan con una frecuencia semanal; el objetivo es perjudicar y la víctima siente desprotección perjudicando su salud y ámbito laboral. Mobbing, también llamado terror psicológico, comprende actitudes hostiles e inmorales en el ámbito laboral, de forma repetitiva por una o varias personas hacia un individuo, generando que la víctima se sienta intimidado, desamparado y aislado (Leymann, 2000).

El Mobbing es una de las amenazas más importantes para el funcionamiento de la organización, se refiere a actividades poco éticas cuyo propósito es dañar a un colega

provocando consecuencias negativas en el desarrollo del empleado y también genera importantes pérdidas económicas en la organización. Un aspecto importante es la consecuente eliminación de este, que puede contribuir a mejorar el funcionamiento de la organización y de sus empleados (Gulin, 2019).

### ***1.1.3 Fases del Mobbing***

Según Barón et al., (2003) hay cuatro fases de Mobbing, las cuales se desarrollan en la mayoría de los casos o procesos de acoso laboral. A continuación, se desarrolla cada una de estas fases:

Inicia el acoso laboral y el colaborador tiene cierta desorientación, ya que no recibe apoyo y acogida por parte de la organización, solo recibe presiones hostigosas psicológicas. Cuando inician estas acciones el trabajador puede pensar que son actitudes pasajeras, que con el tiempo contarán con la anhelada aceptación de la organización.

El hostigamiento continúa y la persona afectada empieza a dudar sobre sí misma, recapitula y analiza errores o fallas que presentó o presenta en su lugar de trabajo, además busca la manera de acabar con el hostigamiento constante que recibe, cae en una preocupación desmedida y se dan las primeras señales de ansiedad, trastornos del sueño o alteraciones en hábitos alimenticios. En este punto la víctima identifica a su acosador, aunque no entienda las razones del hostigamiento, la persona acosada se enfrenta al victimario con la intención de solucionar o cesar este comportamiento, ya que no quiere perjudicarse ni llegar a otras instancias legales.

Pero en su encuentro existe la posibilidad de que el acoso sea de mayor intensidad y reciba reiteradas amenazas. La víctima se encuentra estancada, trata de buscar una solución a su problema en la que no se vean comprometidos sus intereses en la organización. Algunas personas buscan ayuda y apoyo en sus relaciones más cercanas, pero muchas veces no son comprendidos, en ese momento la víctima se siente desamparada y con el desosiego de perder su trabajo, y con ello los problemas que tendría.

En la segunda fase se abre el conflicto, ya que el victimario sigue siendo el propiciador del Mobbing, pero con una mayor intensidad y el acoso laboral se vuelve incisivo hacia la víctima, la finalidad es intimidar al colaborador y dejarle saber que no puede defenderse, porque al hacerlo el hostigamiento puede intensificarse. En algunos casos para el acosador no es suficiente incrementar la presión, también empieza a generar amenazas condicionadas hacia la seguridad de la víctima.

La siguiente fase que es la tercera, alude a la participación de los superiores, ante el acoso intensificado la víctima recurre a personas de la organización en busca de ayuda para afrontar el problema, por lo general piden el apoyo a funcionarios superiores o que tengan influencia en la institución como recursos humanos, representantes sindicales, entre otros. En algunos casos la persona afectada busca que el problema no sea de conocimiento público, por lo que inician actos de rechazo o marginación hacia la víctima lo cual provoca ansiedad con sentimientos de culpa, además de depresión. La fortaleza de la víctima disminuye ante la tensión constante y la carencia de recursos para afrontarlo.

La persona afectada suele refugiarse en sí misma y resiste todo lo necesario, en este punto la víctima se encuentra en la espiral del Mobbing y por último tendremos la cuarta fase que es la de la espiral hace referencia a una onda de retroacción negativa, ya que la tensión del hostigamiento influye en los síntomas patológicos, lo cual incide en una respuesta laboral ineficaz, ya que se intensifica el acoso de forma progresiva, llegando a agudizar el problema hasta hacerlo inadmisibles. En esta fase la persona acosada va perdiendo el interés después de sus actividades laborales, debido a que tiene una preocupación por su estado de salud, en ocasiones acuden por varios profesionales sanitarios, inician con un médico familiar o de la organización y terminan con una visita al psicólogo o psiquiatra, en busca de auxilio ante la crisis que están pasando.

Por lo general, la víctima presente síndromes psicopatológicos como bipolaridad, ansiedad, trastornos obsesivos, entre otros, estos son provocados por el acoso laboral recibido. La persona afectada va perdiendo la capacidad de soportar el hostigamiento, ya que su mayor preocupación es el deterioro de su salud, además de los conflictos familiares y

pérdida de amistades a causa de este acosamiento, también pueden tener cierta tendencia a conductas de tipo adictivas como consumo desmedido de alcohol, tabaco o hasta drogas.

El victimario tiene la oportunidad perfecta de llegar a su objetivo, que es dañar y perjudicar a la víctima en el momento que esta autolesionada. En este aspecto la persona afectada necesita ayuda urgente, de no ser así las consecuencias son graves y repercuten en su estado físico, mental y social.

La presión y deterioro en el estado de salud de la víctima, hace del entorno laboral un ambiente insostenible, es pavoroso para la persona afectada volver al trabajo después de una licencia por enfermedad, consecuencia del acoso laboral. Sin embargo, la víctima busca soluciones fuera de la organización, por lo general los colaboradores jóvenes que sufren de acoso, toleran el hostigamiento hasta encontrar otra oportunidad laboral, en cambio las víctimas de Mobbing que tienen su historia laboral de varios años en la organización, es probable que soporten el acoso hasta su jubilación.

Según Serin et al., (2014) la percepción del acoso laboral consta de cuatro factores, el primer factor denominado interferencia en la comunicación, el segundo factor fue denominado agresión a la dignidad personal, el tercer factor es la agresión a la dignidad laboral y el último factor es llamado presión física.

#### ***1.1.4 Conductas del acoso laboral***

Trujillo et al., (2007) concluye que existen cinco actos que integran el acoso laboral:

- El acosador busca debilitar la comunicación entre la víctima y el resto de los compañeros, impidiendo su derecho a expresarse en su entorno laboral.
- El acosador intenta alejar al acosado del contacto social, asignándole actividades que lo mantengan aislado de sus compañeros.
- Desacreditación, calumnias o difamación son los actos del acosador hacia su víctima, con la finalidad de perjudicar su reputación tanto en el ámbito laboral como personal.

- La persona acosadora trata de desestabilizar las actividades laborales de la víctima, en ocasiones no le asigna trabajo o al contrario le asigna trabajos sin cesar, también suelen ordenar actividades que no cumplen con la capacidad profesional del acosado.
- El acosador tiene conductas que atacan la salud física y psicológica de la víctima, al imponerle trabajos que lo perjudiquen, amenazarlo o atacarlo físicamente.

### ***1.1.5 Causas***

Una de las causas por las que se produce el Mobbing, son los celos y la envidia que sienten los asediadores. En cuanto a la víctima, por lo general, es envidiada por sus cualidades o rasgos que le hacen sobresalir del resto, entre ellos capacidad profesional superior, ganar con facilidad el aprecio de los demás compañeros o jefes, destacarse en su área de trabajo. Otra de las razones por las que ocurre el Mobbing, es porque el trabajador no se deja manipular por los demás o por no pertenecer al statu quo de la organización (Trujillo et al., 2007).

Los motivos por los que se sufre Mobbing se resumen en varios puntos, en primer lugar, la persona más destacada en el lugar de trabajo es el objetivo del acosador ya que tiene ciertas cualidades que la hacen distinguirse en el trabajo o ser querido por todos a diferencia del acosador. Además, los acosadores siempre luchan con su baja autoestima ya que se sienten amenazados por las personas que tienen un mejor rendimiento en el lugar de trabajo y esto los lleva a intimidarlos (Bulut y Hihi, 2021).

Además, los acosadores se dirigen a los trabajadores populares, así como a los trabajadores más queridos de la organización, ya que los acosadores siempre sienten que su estatus social se ve amenazado por ellos. El tipo de personalidad tanto del acosador como de la víctima juega un papel importante en el lugar de trabajo, al generarse Mobbing. Los acosadores generalmente luchan con sus estados emocionales negativos, como la ansiedad, la inseguridad o la ira, un estudio muestra que los acosadores se describen a sí mismos como muy agresivos y con baja autoestima. Por otro lado, la presión laboral también es una de las causas del acoso, ya que la carga de trabajo lleva al acosador a aprovecharse de las horas pico en el trabajo para acosar a sus compañeros con el objetivo de ser los mejores en el lugar de trabajo (Bulut y Hihi, 2021).

En realidad, la política y las demandas de la empresa pueden hacer que los empleados trabajen en un entorno competitivo, lo cual es un entorno adecuado para los acosadores. Algunos acosadores atacan a los colegas de manera perjudicial en función de su etnia, género o incluso la edad, ya que tienden a acosar a los que son diferentes a ellos. Estas son razones generales que causan acoso en el lugar de trabajo (Bulut y Hihi, 2021).

Einarsen (1999) señala que una de las causas para que se desarrolle el Mobbing son los rasgos de personalidad de la víctima, debido a que, si presenta baja autoestima y timidez, fácilmente el acosador puede perjudicar su ambiente laboral. Mientras que para Gates (2004) estos rasgos no necesariamente determinan a las víctimas, ya que cualquiera puede llegar a serlo; el acosador decide a quien va a perjudicar y en ocasiones motiva a otros compañeros del trabajo para generar este acoso laboral (Bulut y Hihi, 2021).

Piñuel (2001) habla sobre organizaciones tóxicas, ya que trabajar en ellas es perjudicial para la salud de sus colaboradores, incluso, los problemas psíquicos que presenten los actores del Mobbing. El hostigador suele tener trastornos psicológicos los cuales pueden ser psicopatías, personalidad narcisista, complejos de inferioridad o trastorno paranoide de la personalidad. Lo cual significa que las acciones de estos individuos son efectuadas por sus frustraciones, ineptitud o por el hecho de tener enfermedades psicológicas.

Hermosa (2017) considera que las actitudes negativas y abusivas de los trabajadores no se generan en la adultez, al contrario, son el reflejo de la educación y formación que tuvieron estas personas en su niñez. Al no controlar el comportamiento violento de un individuo a temprana edad, puede desarrollar una actitud impetuosa en la vida adulta y en su ámbito laboral.

### ***1.1.6 Cultura y estructura organizacional***

Para Buendía y Ramos (2001) el acoso laboral puede darse en cualquier organización y algunos de los factores que ayudan a que este hostigamiento laboral se genere, son los siguientes:

Inapropiada gestión, algunas instituciones dan más importancia a la competencia que a la eficacia y olvidan que los trabajadores son fundamentales para el desempeño de una organización. Valorar al colaborador implica respetar sus ideas, brindarles cierto nivel de

autonomía y control, hacerlos participe de las decisiones y resolución de conflictos, incentivar una comunicación asertiva, brindar un liderazgo adecuado.

Alto grado de estrés en el ambiente laboral, al tener una presión contante y diaria, algunos trabajadores pueden ser agredidos, ya que se sienten incapaces de cumplir con las actividades exigidas y los supervisores o superiores pueden hostigar bajo la presión que exige la alta dirección, dando paso que los colaboradores puedan con facilidad participar de acoso laboral.

Desconfianza o negación, en algunas organizaciones el acoso laboral se desarrolla puesto que las autoridades o superiores no asimilan que en sus instituciones existen casos de Mobbing o no saben cómo gestionarlo. Consideran solo a los trabajadores que informan aspectos positivos y dejan de lado a quienes notifican aspectos negativos, calificándolos como colaboradores difíciles.

Actividades sin ética, cuando en una organización existen actos con poca moral como poner en riesgo a los colaboradores, clientes, medio ambiente o hay un manejo deshonesto en los recursos financieros, los empleados que deciden denunciar este tipo de actos pueden ser sometidos a hostigamientos. En algunas instituciones, tienen temor a una mala reputación y pasan por alto a las acusaciones del colaborador.

Instituciones que poseen estructuras planas, es decir, existen personas con ambiciones y necesitan promoverse, elevar su autoestima y autoimagen, alcanzar mayores ingresos económicos y en el camino pueden encontrarse con algún empleado que lo impida, por consiguiente, optan por aplicar Mobbing.

Reducción de personal y reestructuración, algunas organizaciones eliminan puestos de trabajo y reestructuran funciones, asignando a ciertos trabajadores poder. Si esta práctica no se hace con cuidado en un ambiente laboral competitivo, los colaboradores por mantener su puesto de trabajo pueden empezar a tener actos de hostigamiento.

### ***1.1.7 Factores externos a la organización***

Las normas y valores de la sociedad y su conformación económica tienen influencia en la cultura de las organizaciones. Por ejemplo, medir el éxito solo basándose en aspectos

económicos o normalizar la violencia pueden contribuir de forma negativa en el comportamiento de los colaboradores, ya que continúan con los comportamientos sociales (Buendía y Ramos, 2001).

Por otro lado, para estos investigadores existe mayor competencia económica y demás factores que señalan a los colaboradores como responsables y se los trata sin considerar que son seres humanos. El término recursos humanos, permite que los trabajadores sean considerados como un recurso más. Las sociedades orientadas a los servicios suelen estar sujetas a pasar por casos de hostigamiento laboral y termina siendo un trabajo emocional y las consecuencias psicológicas del trabajo ya sean positivas o negativas son más notorias a diferencia de las situaciones que se presentan en una organización del área industrial.

### ***1.1.8 Tipos***

Se determina que los tipos de Mobbing van acorde a la posición jerárquica que ocupa el acosador y la víctima en la organización, los cuales son según Verona y Santana, (2012):

1. Mobbing descendente, el acosador posee un puesto de trabajo superior al de la víctima.
2. Mobbing horizontal, el acosador tiene el mismo nivel jerárquico en la empresa que el de la víctima.
3. Mobbing mixto, es decir que el acosador con una jerarquía superior impulsa a que integrantes de la organización con misma jerarquía que la víctima se conviertan en acosadores, lo cual da paso a un Mobbing vertical y horizontal; y
4. Mobbing ascendente, el acosador tiene un nivel jerárquico inferior al de la víctima en la organización.

### ***1.1.9 Consecuencias***

El acoso moral en el trabajo es un proceso que tiene acciones negativas de forma constante y progresiva, por parte de los compañeros o superiores, al inicio del acoso los efectos no son muy notorios, sin embargo, a lo largo del tiempo se van acumulando estos

actos en contra del colaborador ocasionando un deterioro en el bienestar de la persona. Las secuelas del Mobbing son absentismos, poca concentración laboral y constante rotación de personal, al inicio estas consecuencias se pueden mitigar, no obstante, a futuro si estas no son solucionadas pueden terminar en una situación devastadora. El acoso laboral puede ser irrumpido en el lugar de trabajo con adecuados protocolos de prevención, concientización, detección y con terapias para el personal que fue afectado y pueda recuperar su bienestar (Rodríguez et al., 2009).

Según la Organización Mundial de la Salud (2019) el acoso laboral causa estrés y demás riesgos para la salud de los colaboradores, llegando a ocasionar dificultades psicológicas y físicas. Aparte, de afectar la salud de los trabajadores, se puede perjudicar las relaciones familiares y sociales, por otro lado, las organizaciones o empresas enfrentarían problemas por pérdida de productividad y repetitivas rotaciones de personal.

Durante los actos de Mobbing la víctima pierde progresivamente su influencia, credibilidad, respeto de los demás, entusiasmo laboral, confianza, dignidad, poder de decisión, amigos, familia e incluso salud. Las consecuencias del Mobbing se sienten en dos ambientes principales: en el ambiente organizacional, por la degradación de las relaciones profesionales, daño o poca calidad de comunicación, falta de compromiso, absentismo, rotación de personal, entre otras. Y en el ambiente social hay capacidad alterada para mantener relaciones naturales con la familia o en grupos sociales (Cornoiu y Gyorgy, 2013).

El Mobbing ocasiona problemas y graves consecuencias tanto para las personas que son víctimas del acoso laboral como para las organizaciones, lugar donde se originan estas acciones, por lo tanto, es erróneo normalizarlo como un conflicto cotidiano. Las consecuencias suelen ser devastadoras para las víctimas, por este motivo las instituciones deben responsabilizarse sobre este tema, tomar las medidas pertinentes para prevenirlo y erradicarlo (Verona et al., 2014).

Grandes y pequeñas empresas deberían prestar más atención al tema de acoso laboral, porque afecta significativamente el desempeño del empleado. Una de las consecuencias indirectas del Mobbing es la renuncia al empleado, en algunas ocasiones el colaborador es altamente calificado, lo que puede conducir a la pérdida de posición competitiva, que siempre va acompañada de un aumento de costos. Pues, estos problemas

psicosociales se deben tratar desde una perspectiva ética y en términos de desempeño general de la empresa (Divincová y Siváková, 2014).

Los posibles efectos sobre la víctima son trastornos físicos y mentales, también conductuales, problemas sociales y pérdidas económicas. La persona acosada puede llegar a tener trastorno del sueño, pérdida de concentración, ira, estrés, problemas del sistema digestivo, abuso de alcohol y drogas, gastos de tratamiento, depresión profunda, ataque de pánico, infarto de miocardio u otros problemas graves como accidentes, violencia contra terceras personas y los intentos de suicidio pueden ser consecuencia de sufrir Mobbing (Demirag y Ciftci, 2017).

El acoso laboral afecta las relaciones con los compañeros de trabajo, y entonces daña el ambiente laboral, como resultado la víctima puede sentirse infeliz. Los gastos y el tiempo de los controles psicológicos aumentan, además se puede afectar las relaciones sociales de la víctima y también puede ser una carga tanto para los empleadores como para el gobierno, por la pérdida de mano de obra como resultado de problemas psicológicos, y a la vez causar graves daños en la economía del país (Demirag y Ciftci, 2017).

#### ***1.1.10 Importancia de identificar Mobbing***

El Mobbing no es un conflicto normal y constructivo, es una crisis con actos de persecuciones, ataques y humillaciones que se producen de forma lenta, sutil y persisten durante mucho tiempo. El fenómeno es tan fuerte e incapacitante debido a su duración, sin embargo, cuando se identifica a tiempo se puede intervenir, detener el fenómeno y prevenir efectos devastadores tanto a nivel individual como organizacional, de esta forma evitar efectos sobre la familia de la víctima, ya que en muchas ocasiones la persona acosada sufre y transmite el sufrimiento al cónyuge, hijos, padres y el estrés ataca a la familia que sentirá la frustración y tristeza de la víctima. En algunas ocasiones la familia se interesa por la autoprotección y contraataca a la víctima, privándola de la comprensión y ayuda de la familia (Cornoiu y Gyorgy, 2013).

Si el fenómeno se identifica a tiempo, los efectos del acoso psicológico en la víctima se pueden detener, ya que estos consisten en somatización y tensión nerviosa, palpitaciones, dificultad para respirar, problemas gástricos y digestivos, problemas de insomnio, problemas

para dormir, desconcentración, mareos y desmayos, incluso problemas económicos provocados por consultas médicas frecuentes, medicación, psicoterapia, pérdida del trabajo y, por tanto, pérdida de ingresos mensuales, también problemas sociales, ya que la imagen social está devastada.

Ahora bien, el Mobbing tiene efectos devastadores en la organización, especialmente económica. La identificación del acoso psicológico en una etapa temprana ayuda a prevenirlo, pero si no hay intervención, la eficiencia de una persona es atacada y puede disminuir hasta en un 40%, reduciendo también la productividad de la organización (Cornoiu y Gyorgy, 2013).

En los últimos años, las prácticas de Mobbing se está generalizado, especialmente en los países desarrollados, donde hay una competencia intensa y perjudicial tanto para los individuos como para las organizaciones, ya que el desempeño de una organización depende del rendimiento de los empleados, los cuales deben estar en un ambiente de trabajo saludable para ser eficientes. La presencia del Mobbing en las organizaciones disminuye la eficiencia y el rendimiento de los empleados al afectarlos a corto o a largo plazo. En este sentido, debe existir un gran esfuerzo por la prevención de prácticas de acoso laboral o con tratamientos para las víctimas (Serin et al., 2014).

Considera que una de las consecuencias del acoso laboral son los problemas asociados con el funcionamiento cognitivo de la víctima, pérdida paulatina de memoria y poca concentración, es más, la persona afectada intenta ausentarse del trabajo para evitar las frecuentes experiencias negativas, en ocasiones la víctima de hostigamiento deja de cumplir su rol en la familia, experimentan problemas constantes, ya que la situación en el lugar de trabajo aumenta la irritabilidad y la tensión en los integrantes de la familia, así como cambia la forma de comunicación, los conflictos conducen al debilitamiento de lazos familiares, en algunos casos incluso a la descomposición de una familia (Gulin, 2019).

**Tabla 1**

*Manifestación de los problemas de Mobbing*

---

<b>Ataques a la víctima con medidas organizacionales</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- El supervisor restringe a la persona las posibilidades de hablar</li><li>- Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros</li><li>- Prohibir a los compañeros que hablen de una persona determinada</li><li>- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia</li><li>- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva</li><li>- No asignar tareas a una persona</li><li>- Asignar tareas degradantes</li><li>- Asignar tareas con datos erróneos</li></ul>
<b>Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona</li><li>- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos</li><li>- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella</li><li>- No dirigir la palabra a una persona</li><li>- Tratar a una persona como si no existiera</li></ul>
<b>Ataques a la vida privada de la víctima</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Criticar permanentemente la vida privada de una persona</li><li>- Terror telefónico llevado a cabo por el hostigador</li><li>- Hacer parecer estúpida a una persona</li><li>- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos</li><li>- Mofarse de las discapacitaciones de una persona</li><li>- Imitar los gestos, voces de una persona</li><li>- Mofarse de la vida privada de una persona</li></ul>
<b>Ataques a las actitudes de la víctima</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Ataques a las actitudes y creencias políticas</li><li>- Ataques a las actitudes y creencias religiosas</li><li>- Mofas a la nacionalidad de la víctima</li></ul>
<b>Agresiones Verbales</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Gritos e insultos</li><li>- Críticas permanentes del trabajo a la persona</li><li>- Amenazas verbales</li></ul>

---

*Nota. Acorde a Salanova et al., (2017) existen 5 clase de manifestaciones*

Para UNISON (2013) existen varios tipos de comportamiento de intimidación experimentados por los integrantes de su organización. En primer lugar, el abuso verbal público, es decir cuando le culpan al colaborador por sus errores frente a toda la oficina y le gritan resaltándole el desacierto cometido, otro tipo de comportamiento es deshacerse del trabajo del colaborador, humillarlo públicamente al hacer un trabajo que no cumple con los estándares requeridos. De la misma manera el establecer objetivos poco realistas para ser cumplidos por parte de los colaboradores es otro comportamiento de acoso laboral, ya que esto genera que se sienta el trabajador poco profesional.

UNISON explica que también existe la manipulación de contratos, hace referencia a amenazar al empleador con perder el trabajo en situaciones de calamidad doméstica o enfermedad, en ocasiones la cantidad de licencia por enfermedad es extensa y la autoridad superior de la organización es indiferente a la salud del trabajador e inicia un hostigamiento por parte del empleador.

Acciones de socavamiento, se da cuando el empleador debilita la moral del trabajador frente a los clientes, dando la impresión de que no es capaz de ayudarlos, también existe el acoso laboral cibernético, porque a través de la tecnología se está desarrollado nuevas formas de intimidar, acosar y abusar a los trabajadores. Como resultado, el acoso laboral cibernético, se define como cualquier uso de la tecnología de información y las comunicaciones para apoyar los intentos deliberados y hostiles de herir, molestar o avergonzar al trabajador, es tan común como el hostigamiento convencional en el lugar de trabajo. En un estudio, ocho de cada 10 trabajadores manifestaron que experimentaron acoso cibernético en los últimos seis meses, y entre el 14 % y el 20 % dijeron que lo habían experimentado semanalmente (UNISON , 2013).

### ***1.1.11 Papel de la evaluación de riesgos***

Desafiar el acoso en el trabajo puede ser difícil en los lugares de trabajo que se aceptan como parte de la cultura. Sin embargo, en cualquier lugar de trabajo, es importante que el acoso se plantee y se aborde lo antes posible, dejar que continúe significa más estrés y sufrimiento para la persona acosada y los compañeros que lo presenciaron. A las personas que están siendo acosadas a menudo se les hace sentir erróneamente que deben soportar las presiones a las que se ven sometidas, las víctimas no hablan sobre el acoso laboral porque

temen que el hostigamiento empeore si lo hacen, o que no les crean, lo que asegurará que se agrave la situación (UNISON , 2013).

Para UNISON (2013) la única forma de detener el acoso laboral es garantizar que la intimidación no se convierta en una cultura aceptada y que las prácticas gerenciales se controlen dentro de los límites razonables. Ese es el papel de la evaluación de riesgos, en la mayoría de los casos, el acoso laboral se aborda centrándose en el problema una vez que se produce. Esto significa que las personas se lastiman antes de que se aborde el problema como cualquier peligro en el lugar de trabajo, la base de cualquier acción para abordar el acoso debe ser la evaluación de riesgos y prevención, ya que el objetivo de las evaluaciones de riesgos es, en primer lugar, evitar que se produzcan daños.

El enfoque de los cinco pasos según UNISON (2013) para la evaluación de riesgos se establece a continuación:

Paso 1: Identificar el peligro.

El peligro es algo que puede causar daño, como la intimidación que puede tomar muchas formas, incluido el comportamiento persistente, ofensivo, intimidatorio o humillante que puede socavar a un individuo o grupo de empleados y puede causarles estrés u otros daños. Las políticas del lugar de trabajo deben incluir una definición y una lista de ejemplos de comportamiento que se considera inaceptable.

Paso 2: Decidir quién podría resultar perjudicado y cómo.

Las personas que son el objetivo de un acosador están claramente en riesgo, pero también lo están quienes presencian el comportamiento de intimidación. También puede haber grupos particularmente vulnerables en riesgo de intimidación y acoso, como los trabajadores jóvenes, los que están por experiencia laboral o los que tienen problemas de salud mental.

Paso 3: Calcular la posibilidad de daño e identificar formas de evitar o reducir el riesgo.

Para calcular la posibilidad de acoso laboral, los empleadores deben determinar en qué tan probable es que las personas en riesgo sufran daños y qué tan grave puede ser ese

daño, esto ayuda a establecer prioridades. Claramente, cuanto más tiempo dure la intimidación, mayor será el riesgo de daño, además, las personas vulnerables pueden ser menos capaces de confrontarlo y, por lo tanto, pueden sufrir daños más graves.

La segunda parte de este paso es pensar qué medidas se pueden implementar para evitar o reducir los riesgos. Como ya se mencionó, la mayor parte de la orientación sobre el acoso laboral busca controlar el problema una vez que ocurrió, cuando el enfoque debe consistir en implementar medidas para evitar que suceda o reducir sus consecuencias antes de que ocurra.

Entonces, las medidas que se podrían tomar son: información y capacitación para todo el personal sobre el tema de la intimidación, lo que es y aclarar que no es un comportamiento aceptable; promover una cultura en el lugar de trabajo que no castigue innecesariamente a las personas si algo sale mal, sino que utilice el evento como una experiencia de aprendizaje junto con una política, sistemas y procedimientos que promuevan el comportamiento positivo y aborden el comportamiento negativo desde el principio.

**Paso 4: Registrar y aplicar los hallazgos.**

El empleador debe registrar que se realizó la evaluación e incluir los hallazgos importantes y los detalles de cualquier grupo particularmente en riesgo. En este punto se deben aplicar todos los pasos identificados para prevenir o reducir el riesgo de acoso.

**Paso 5: Revisar la evaluación y actualizarla según sea necesario.**

En este paso se deben realizar las siguientes preguntas: ¿Las medidas tomadas están funcionando? ¿Ha pasado algo o existe algún cambio que signifique que es necesaria una revisión? ¿Cómo se siente el personal? Tal vez podrían ser encuestados. Alternativamente, ¿ha habido quejas de comportamiento de intimidación? De ser así, será necesario revisar las medidas de prevención y control.

### ***1.1.12 Intervención y prevención de Mobbing***

Para prevenir el acoso laboral, los daños psicosociales, se debe realizar una planificación en base a los resultados de una evaluación previa, precisa y rigurosa, lo cual permite inferir que las acciones de prevención van direccionadas en función a los cambios

que tenga el ambiente laboral o ser dirigidas específicamente a las personas involucradas. Es decir que las estrategias y acciones a ejecutar se destinarían desde un nivel individual por colaborador hasta un nivel grupal e institucional. El Mobbing procede desde las relaciones interpersonales y comunicación, por tal motivo las estrategias de prevención actúan de mejor manera en el último nivel grupal (Salanova et al., 2017).

Las propuestas para prevenir el Mobbing deben considerar a los sistemas de comunicación eficaces, y en su organización el diseño de relaciones sociales, tanto en el ámbito laboral como interpersonal. La institución brindará soluciones en base a estrategias de regularización y resolución de conflictos, además, de contar con métodos de mediación y arbitraje, medidas competentes que deben ser consideradas en toda organización. Esto implica capacitar y entrenar a los colaboradores en habilidades de comunicación e interrelación personal, junto con un manejo de liderazgo idóneo (Salanova et al., 2017).

El éxito de este plan estratégico en prevención e intervención, es detectar a tiempo el problema, para lo cual juega un papel fundamental el servicio de prevención, a través del reconocimiento anticipado de síntomas y la implantación de sistemas de información oportunos. En este aspecto, es fundamental la activación de protocolos para identificar y monitorizar los actos y síntomas de hostigamiento desde su causa (Salanova et al., 2017).

Todos los colaboradores de la organización deben estar informados de estos protocolos, debido a que muchas veces la víctima no se percató de la situación hasta que se torna insoportable, mientras que los compañeros pueden identificar estos actos de hostigamiento y ejecutar el protocolo de actuación. Si en un caso se produjo daños, lo correcto es intervenir tanto a nivel grupal como individual (Salanova et al., 2017).

El instrumento que se puede utilizar para determinar la escala de Mobbing, se encuentra en el cuestionario RED, en donde se evalúa los riesgos psicosociales y con la información receptada se puede interpretar los datos de manera general y comprensiva, los datos obtenidos son cualitativos y cuantitativos. Las herramientas a utilizar son: información administrativa, es decir absentismo laboral, organigrama o rendimiento, datos que son proporcionados por recursos humanos y permiten tener una idea inicial de la organización; asimismo, se utiliza una lista de comprobación de los posibles estresores; como tercer paso se aplica el cuestionario de evaluación de factores psicosociales, de la versión RED Admon,

lo cual incluye datos sociodemográficos, diferentes rangos de recurso personales y laborales, demandas laborales y junto con emociones o experiencias (Salanova et al., 2017).

Los indicadores de Mobbing se encuentran en los factores determinados como demandas laborales y dicha escala esta conformada por cuatro ítems los cuales son seleccionados de una escala más amplia, tras un proceso psicométrico. La puntuación que se obtenga de esta escala interpretan los factores de malestar o bienestar psicosocial (Salanova et al., 2017).

**Tabla 2**

*Escalas de Mobbing del RED*

Piense en los últimos 12 meses de trabajo e indique con qué frecuencia le ha pasado lo siguiente en su trabajo. Conteste utilizando la siguiente escala de respuestas:

0 Nunca	1 Un par de veces al año	2 Una vez al mes	3 Un par de veces al mes	4 Una vez a la semana	5 Un par de veces a la semana	6 Todos los días
1. Me han aislado de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos						
2. Han evaluado mi trabajo sistemáticamente de forma negativa						
3. Me han asignado tareas absurdas, sin sentido o por debajo de mi capacidad profesional						
4. Se ha limitado malintencionadamente mi acceso a promociones, ascensores, cursos de formación o de capacitación para perjudicarme						

*Nota. Son cuatro escalas que permiten evaluar la presencia de Mobbing (Salanova et al., 2017).*

La última herramienta es la entrevista semiestructurada, en donde se evalúan los factores psicosociales, específicamente en parte en la que el cuestionario RED Admon, identifica altos niveles en los indicadores de Mobbing, referente con algunos daños psicosociales (Salanova et al., 2017).

**1.1.13 Protocolo para la prevención e intervención ante el acoso laboral en las empresas**

1. Introducción. Crear un grupo en representación de los trabajadores y de la organización, tomar la decisión de combatir y erradicar el acoso laboral, inclusive el acuerdo debe ser

entre la empresa y los trabajadores. Este convenio debe contener un código de conducta, el cual debe ser realizado después de una investigación con información de las conductas a prevenir, es un compromiso para no tolerar actitudes de hostigamiento, también contiene un procedimiento de prevención y actuación.

Realizar un plan de divulgación y de formación, con enfoque especial en los jefes y autoridades de las organizaciones, este plan de formación debe dar a conocer la definición de hostigamiento laboral o Mobbing y mecanismos de prevención (Observatorio Vasco sobre el Acoso Moral en el Trabajo, s.f.).

2. Objetivos. El protocolo de prevención e intervención debe tener objetivos claros, para que la actuación contra el acoso laboral sea rápida, en caso de que suceda. Las conductas de Mobbing no se dan por un comportamiento individual, suceden dentro de un contexto y de ciertas situaciones de trabajo que deben ser indagadas, los objetivos del protocolo acorde al Observatorio Vasco sobre el Acoso Moral en el Trabajo (s.f.) deberían ser:
  - a. Promover soluciones que prevengan daños de salud a los colaboradores ante una queja de hostigamiento o violencia laboral. Estos actos deben ser investigados para conocer la situación y a partir de la información obtenida brindar una solución ya sea pactada o negociada.
  - b. Plantear medidas preventivas para los factores psicosociales que se hayan detectado en toda la investigación.
  - c. Ejecutar los acuerdos disciplinarios establecidos por la organización a las señales de conductas de acoso laboral que se identifican en la investigación.
3. Autoridad y decisión. La idea de erradicar la violencia laboral, deber ser una decisión de la autoridad, la máxima responsabilidad de la organización debe fomentar las acciones necesarias para combatir el acoso laboral.
4. El protocolo
  - a. Resolución informal, se puede intentar resolver el conflicto antes de una denuncia formal, esto se puede realizar con el representante sindical, delegado

de prevención o médico de la empresa, en caso de solucionar el conflicto, no será necesario una constancia escrita.

- b. El protocolo establecerá un plazo para presentar la denuncia, en el cual se debe detallar los actos continuos de acoso laboral, lo ideal sería presentar la queja en los primeros periodos del problema.
- c. El comité debe acoger la queja, posteriormente ser valorada por un técnico investigador, revisar la documentación y mantener una entrevista con el colaborador afectado.
- d. Se procede a realizar la investigación, teniendo en cuenta las políticas de la organización, el desempeño de las tareas del colaborador y el conflicto, es decir se indaga las conductas de acoso laboral, fechas, testigos, contexto, otros conflictos presentes o anteriores.

Las conductas pueden ser de diferentes tipos como se detalla a continuación:

**Tabla 3**

*Conductas de acoso laboral*

Atentan a la dignidad	Atentar al trabajo	Atentan a la información y comunicación	Trato discriminatorio
Conductas violentas	Cambio de puesto	Aislamiento físico	Diferencias con otros:
Amenazas en persona, telefónica o escritas	Cambio de ubicación	No dar la información necesaria para el cumplimiento del trabajo	- En la promoción - En la formación - En la disciplina
Trato vejatorio: insultos, no saludar, no responder, dar portazos	Repentina variación de las funciones o tareas	No informar sobre cambios en la empresa o en las tareas	- En la aplicación del convenio - En la comprensión ante las dificultades o problemas personales
Rumores generalizados sobre la vida personal o salud	Tareas especiales distintas a las de los otros compañeros	Prohibir a otros hablar con el afectado o prohibirle a él hablar con alguien	- En cualquier otro ámbito
Aislamiento social, evitar que participe en eventos con compañeros, ridiculizar en público		Falta de participación en reuniones que forman parte de su trabajo	
No dirigir la palabra		Comunicación sectaria: reprimendas excesivas, trato distinto a otros	

*Nota. Se caracterizan las 4 conductas evidentes de acoso (Observatorio Vasco sobre el Acoso Moral en el Trabajo, s.f.)*

Se debe presentar documentación escrita de evaluaciones de riesgos y psicosociales. Incluso, una documentación clínica, ya que la persona víctima de acoso laboral puede aportar al investigador con datos de su estado de salud, esta información y su tratamiento a seguir debe ser confidencial. De igual modo, se puede presentar datos de salud poblacional, en el cual se identifique incidencias de mala organización o conductas de acoso laboral entre los colaboradores.

- e. Resolución y emisión del informe será presentado al comité, este puede ser aceptado o solicitar más aclaraciones. En caso de no ser aceptado se debe argumentar o detallar por escrito la razón, en el caso que el comité se encuentre dividido se necesita la presencia de una autoridad laboral; el informe debe ser remitido al afectado, al responsable del departamento y a los posibles implicados.
- f. Seguimiento de las medidas y reevaluación, se debe realizar un seguimiento y vigilancia del caso para evitar alguna afectación de salud de los colaboradores. En el informe se debe detallar el seguimiento.
- g. Recurso, cuando la organización es grande se debe establecer otro órgano para presentar las respectivas quejas. Si no se está de acuerdo con la decisión, el comité puede recurrir a la vía administrativa o judicial.

5. Informe final, el protocolo debe contar con dos grupos de medidas:

- a. Medidas que solucionen el problema, es decir medidas sancionadoras o de mediación, es decir cambio de puestos, reubicación de puestos o cambios de turnos. Medidas en la organización como vigilancia de la aplicación de las políticas y acuerdo, formación a los colaboradores sobre el acoso laboral. Medidas de rehabilitación, la cual ayuda a la reincorporación del trabajador acosado a la organización.
- b. Medidas generales para prevenir las conductas de hostigamiento laboral, realizar una evaluación de riesgos psicosociales en base al contexto de trabajo

como políticas de selección y personal. También es importante evaluar el funcionamiento del protocolo de actuación. Implementar planes de información sobre estos problemas.

Para Bulut y Hihi (2021) la primera estrategia para combatir el acoso laboral es crear una lista de ética empresarial por parte de la administración empresarial. Las políticas y procedimientos profesionales de trabajo contribuyen a la prevención o desincentivo del acoso laboral, además, un estudio realizado para examinar los efectos de buenas políticas y capacitación de los empleados en diferentes países concluyó que tener reglas claras y específicas sobre ética laboral y problemas futuros reduce notablemente el acoso laboral. Las políticas laborales que contienen cero tolerancias fomentan el compromiso y las limitaciones con todo el personal en el lugar de trabajo, lo que iguala a todos y hace que el trabajador sea despedido si viola la política, independientemente de su posición será expulsado.

Hoel y Cooper (2000) en su estudio corroboran que el Mobbing representa un riesgo laboral de considerable magnitud. Con una de cada diez personas declara que fue acosada en los últimos seis meses, cifra que aumenta a una de cada cuatro personas cuando se amplía el período a los últimos cinco años, el acoso laboral ya no puede quedar relegado a los márgenes de la vida laboral. Ciertos sectores parecen ser más vulnerables al acoso laboral, que otros sin embargo ningún sector escapa por completo del problema, del mismo modo, aunque algunos grupos demográficos pueden ser más vulnerables que otros.

Por el contrario, es más probable que las personas en posiciones de autoridad sean identificadas como perpetradoras, un gerente o supervisor puede ser identificado como tal, ciertos estilos de gestión son identificados como particularmente propicios para la intimidación, esto sugiere que la responsabilidad principal del cambio debería recaer en la gestión. El hecho de que los gerentes de todos los niveles reporten experiencias de intimidación al mismo nivel que los que no tienen un puesto gerencial, ejerce mayor presión para que la gerencia intervenga en este tema (Hoel y Cooper, 2000).

Cuando Hoel y Cooper (2000) consideraron los posibles efectos de la intimidación en su estudio, se encontró que la intimidación no solo estaba asociada con una mala salud mental, además de los resultados negativos para el individuo, la intimidación también parecía tener efectos organizacionales. Esto sugiere que el comportamiento destructivo y de

intimidación en el trabajo puede ser un problema aún mayor que el expresado en el número de personas que deciden etiquetar su experiencia como intimidación.

El hecho de que el efecto de la intimidación parezca extenderse más allá de quienes son intimidados actualmente para afectar también a quienes fueron intimidados en el pasado, así como a quienes presenciaron la intimidación, es un motivo de preocupación aún mayor. Finalmente, el informe debe proporcionar evidencia suficiente para incluir el tema del acoso laboral en la agenda de cualquier organización. Asimismo, el problema del uso generalizado de conductas negativas y destructivas en el trabajo en general, y el acoso en particular, debe entenderse e intervenir en el contexto local en el que ocurre (Hoel y Cooper, 2000).

Finalmente, aunque existen muchas causas que generan el acoso laboral, una de las procedencias principales está relacionada con la personalidad del agresor, aparte de la baja autoestima y motivos relacionados con el lugar de trabajo, como es la presión laboral. El acoso laboral puede tener consecuencias muy graves ya sean psicológicas, físicas o incluso socioeconómicas en las víctimas, lo cual significa que en algunas organizaciones se aplican estrategias que muestran resultados positivos en la reducción del Mobbing en el lugar de trabajo, estas estrategias consisten en establecer políticas de trabajo que prevengan estrictamente el acoso laboral, reinterpretar positivamente la situación para desalentar el Mobbing y brindar un programa de capacitación para educar a los empleados sobre los peligros de la intimidación (Bulut y Hihi, 2021).

## Capítulo 2

### 2.1 Autoestima

#### 2.1.1 Historia

Inicia un interés de estudio por la autoestima a mediados de la década de 1960, algo análogo a lo que los biólogos llaman la explosión cámbrica, que es un segmento de tiempo geológico cuando la vida repentinamente se diversificó en muchas formas en todo el mundo. El desarrollo de investigaciones sobre la autoestima, fue liderado por figuras como Stanley Coopersmith (1959-1967) quien comenzó a mirar la autoestima desde una perspectiva de la teoría del aprendizaje, también Carl Rogers (1951-1961) exploró la autoestima desde una perspectiva humanista y creó considerable interés en sus posibilidades terapéuticas, además, menciona la importancia de la autoestima para vivir una existencia sana, auténtica y óptima (Mruk, 2006).

En 1965 Morris Rosenberg, desarrolló un cuestionario de autoestima fácil de administrar que contiene 10 ítems, se convirtió en el estándar de oro para la investigación de la autoestima. De hecho, es utilizada hoy en día como una investigación trascendental. (Tafarodi y Swann, 1995).

La autoestima toma mayor relevancia en la década de los ochenta, William James habla de este tema en el libro Principios de la Psicología, considerado el primer libro de texto estadounidense sobre psicología, lo que hace de la autoestima sea uno de los temas más antiguos en el campo social y en la ciencia, al menos en este país. Además, de la profundidad histórica, la amplitud del tema o la atención recibida, en el transcurso del tiempo entre el trabajo de James y demás investigaciones académicas.

Al revisar la literatura científica sobre la temática existen más de 23,215 artículos, capítulos y libros que se enfocan directamente en la autoestima como un factor crucial del comportamiento humano. El hecho de que el número parezca crecer sustancialmente cada vez que se actualiza las diferentes bases de datos, respalda aún más la afirmación de que la autoestima no es un tema básico, si no fundamental de estudio (Mruk, 2006).

Entre los diferentes estudios científicos, se da a conocer su repercusión en el desarrollo potencial de una persona y su valor para llevar una vida plena. Abraham Maslow

menciona a la autoestima en las necesidades humanas e indica que cada individuo tiene una naturaleza interna (Pérez, 2019). Las metas que se plantea una persona son fundamentales para la autoestima, de la misma manera la certeza de poder lograrlo, pues, la posibilidad de alcanzar lo que el individuo se propuso, influye en su nivel de autoestima (Sears, 1970, citado en Alonso et al., 2007).

La extensa historia sobre el estudio de la autoestima generó varios avances teóricos, empíricos y prácticos. Diferentes investigaciones corroboran la creencia arraigada de que la autoestima es una construcción psicológica fundamental, subyace muchos de los motivos y estrategias que se utilizan en el mundo social y está intrínsecamente vinculada a las experiencias subjetivas de este mundo (Hepper, 2016).

Ahora existe una mejor, pero aún incompleta comprensión de las complejidades involucradas en la autoestima y sus consecuencias. Especialmente, los avances significativos incluyen la exploración de la fragilidad de la autoestima y el uso de diseños de investigaciones rigurosas longitudinales y experimentales con medidas más objetivas que dan resultados reales. El nivel de la autoestima es relevante para el bienestar subjetivo y algunas psicopatologías, además la autoestima o el autocontrol ayuda a externalizar los problemas de cada individuo (Hepper, 2016).

A fines de la década de 1980, la autoestima se convirtió en una palabra familiar, es así que California financió un grupo de trabajo para promover desarrollar la autoestima en personas que estaban enmarcados en problemas de delincuencia con la esperanza de que ayudaría a resolver los problemas de esta índole. La gente de todas partes, comenzó a pensar que había una epidemia de baja autoestima y que una de las principales prioridades en la crianza y educación de los niños debería ser maximizar la autoestima (Baumeister y Vohs, 2017).

Existe una amplia evidencia investigativa sobre la autoestima, en las cuales se encuentran diferencias significativas, entre las personas con autoestima alta y las personas con autoestima baja. Fácilmente se puede pensar que una persona con autoestima muy baja generaría problemas, no obstante, de nuevo, una autoestima muy alta también podría crear problemas, como la arrogancia, la terquedad obstinada y el exceso de confianza. La opinión

de que la sociedad estaría mejor si todos tuvieran un aumento significativo de la autoestima parecía ser la base del llamado movimiento de la autoestima (Baumeister y Vohs, 2017).

El papel causal de la baja autoestima era bien conocido y citado con frecuencia en la literatura, de todos modos, en la búsqueda de evidencia, fue muy difícil encontrar una declaración original. Cuando se comenzó a indagar sobre matones, tiranos, pandillas violentas, violadores y otros agresores, la abrumadora evidencia indicó que estas personas generalmente tenían un concepto muy alto de sí mismos. Por lo tanto, elevar la autoestima perdió parte de su promesa para reducir la agresión, por lo que se comienza a cuestionar los beneficios de una alta autoestima. Sin embargo, algunas líneas de trabajo siguen manteniendo la conclusión intuitivamente atractiva de que es mejor tener una autoestima alta que baja (Baumeister y Vohs, 2017).

La junta de la Asociación para la Ciencia Psicológica (APS), estaba lanzando una nueva revista, *Psychological Science in the Public Interest* (PSPI), para destacar los avances importantes en la investigación psicológica que serían útiles para los encargados de formular políticas, en miras de orientar una mejor sociedad. A la par se les ocurrió la idea de que una evaluación exhaustiva y rigurosa de la literatura sobre los beneficios de una alta autoestima sería un artículo adecuado para la revista, se buscó reunir un equipo de expertos respetados con diversos puntos de vista que colaborarían con mente abierta para llegar a un consenso sobre el estado de la literatura (Baumeister y Vohs, 2017).

Invitaron a Baumeister, para encabezar el grupo, inicialmente fue un fuerte defensor de la importancia de la autoestima, aunque se convirtió gradualmente en un escéptico. Aunque los autores habían realizado trabajos sobre la autoestima, la mayor parte de su trabajo anterior se había dirigido simplemente a comprender las diferencias en la emoción, la cognición y el comportamiento entre las personas con autoestima alta y baja. La pregunta central esta vez era diferente: ¿Cuáles son las ventajas de una alta autoestima? (Baumeister y Vohs, 2017).

Todos los autores del artículo de Baumeister, cambiaron de opinión durante el proceso de investigación y redacción de ese artículo. Sin embargo, para Baumeister y Vohs (2017) una alta autoestima ciertamente confiere algunos beneficios genuinos, aunque muchos menos de los que la sociedad había creído o esperado, se enfocaron en múltiples áreas en las

que se pensaba que una alta autoestima generaba beneficios y ventajas. Estos incluyeron el desempeño de los estudiantes en las escuelas y en las pruebas, el desempeño en el lugar de trabajo, las interacciones interpersonales y las amistades, las relaciones románticas, la participación y el liderazgo en grupos, la agresión, la delincuencia y el comportamiento antisocial, la felicidad, el manejo del estrés, las relaciones sexuales en la adolescencia, el abuso de alcohol y drogas, el tabaquismo, y patrones de alimentación patológicos, aparte de la bulimia y la depresión, no se profundizó en temas de salud mental.

Dos fuertes beneficios positivos de una alta autoestima surgieron repetidamente. Primero, una alta autoestima aumenta la iniciativa, en el sentido de actuar por cuenta propia. Una alta autoestima da a las personas confianza en sus propios puntos de vista y en su capacidad para hacer lo correcto y apropiado. Están más dispuestos que las personas con baja autoestima a rechazar consejos a favor de seguir sus propios puntos de vista, hablar para criticar al grupo, iniciar interacciones interpersonales, iniciar la agresión, incluso enfrentarse a opresores, y responder proactivamente al fracaso inicial, ya sea intentándolo con más ahínco o cambiando a una línea diferente de esfuerzo que parezca más prometedora (Baumeister y Vohs, 2017).

El segundo beneficio, fue que el tener una alta autoestima se siente bien. Las personas con alta autoestima son más felices que otras, y elevar la autoestima generalmente genera sentimientos positivos, no se encontró estudios que indiquen que las personas con baja autoestima fueran más felices que las personas con alta autoestima, en ninguna circunstancia (Baumeister y Vohs, 2017).

Un hallazgo bien replicado es que las personas con alta autoestima se recuperan mejor del fracaso que aquellas con baja autoestima puede reflejar no solo la iniciativa, sino también el aspecto de emoción positiva: las personas con alta autoestima parecen tener una reserva de buenos resultados, sentimientos a los que pueden recurrir para ayudarse a sí mismos en tiempos difíciles, mientras que las personas con baja autoestima tienen mucho menos de ese recurso y, por lo tanto, están más desanimadas o incluso devastadas por el fracaso inicial.

Esas dos ventajas son sustanciales, sin embargo, son mucho menores de lo que se suponía durante el apogeo del movimiento de la autoestima, y apenas parecen suficientes para justificar los esfuerzos generalizados para aumentar la autoestima entre la población.

No había ninguna señal de que aumentar la autoestima haría que las personas fueran mejores estudiantes, ciudadanos más morales, rectos o producir otras mejoras (Baumeister y Vohs, 2017). Por otro lado, la autoestima también se correlaciona con el autocontrol (Tangney et al., 2004) y el autocontrol parece tener beneficios mucho más sólidos y directos, aparentes que la autoestima los que se basan de hecho en el autocontrol.

### **2.1.2 Concepto**

El concepto más antiguo, fue desarrollado por William James hace más de un siglo. En donde expone que el sentimiento de sí mismo en este mundo depende enteramente de lo que se propone cada individuo ser y hacer. Está determinado por la proporción de la realidad a las supuestas potencialidades; una fracción de la cual las pretensiones son el denominador y el numerador el éxito (James, 1983).

Esta definición presenta varios aspectos a considerar. Lo primero y más importante es que James definió la autoestima en términos de acción, en particular acciones exitosas o competentes, en este caso, la autoestima depende de dos ámbitos: las esperanzas, los deseos o las aspiraciones de un individuo, que se denominan pretensiones y su capacidad para realizarlos, lo que a su vez requiere competencia. Así, el trabajo que surge de James tiende a centrarse en los resultados del comportamiento y el grado de discrepancia entre el yo ideal y el yo real (Mruk, 2006).

No obstante, James fue específico al asegurar que el éxito o la competencia general no es lo que constituye la autoestima, más bien, es la competencia en áreas que le importan al individuo como ser humano único y particular lo que determina si el éxito o el fracaso en ellos tienen un significado para la autoestima. Al mencionar que una definición de la autoestima es basada en competencias, también se mantiene automáticamente que es un cierto tipo de competencia, es decir, competencia en áreas que son importantes para un individuo dada su historia de desarrollo, características de personalidad, valores, entre otros. Por el contrario, la competencia general o incluso los altos grados de éxito en áreas que no son importantes para un individuo en particular, no son necesariamente relacionados con la autoestima cuando así se define (Mruk, 2006).

Finalmente, al presentar la autoestima como una proporción, James define la autoestima de una manera que tiende a ser bastante estable en rasgos, lo que se conoce como: un cierto tono promedio de sentimiento propio. Antes bien, como todas las proporciones, el número de éxitos o fracasos que un individuo tiene puede cambiar, lo que significa que la autoestima es también un fenómeno dinámico y debe mantenerse, especialmente durante tiempos de desafío o amenaza (Mruk, 2006).

A principios del siglo XX, la autoestima se convirtió en un importante tema psicológico, pero esta vez fue llevado por la tradición psicodinámica. Por ejemplo, Alfred Adler, enfatizó la importancia del éxito para construir un sentido positivo de sí mismo, particularmente en términos de superar los sentimientos de inferioridad básica que se considera que juegan un papel importante en la determinación del comportamiento humano. Karen Horney, se centró en la diferencia entre el yo real y el idealizado como elemento central variable en el desarrollo y mantenimiento de la autoestima. Mas el trabajo de Robert White, es probablemente el trabajo psicodinámico más articulado a la expresión de la autoestima, y está ligada a la competencia (Mruk, 2006).

Rosenberg (1965) es uno de los autores pioneros en este dominio e introdujo otra forma de definir la autoestima que condujo al desarrollo de la próxima gran escuela de pensamiento y trabajo en el campo, lo definió en términos de actitud, que se basa en la percepción de un sentimiento, un sentimiento sobre el valor propio como persona, afirmó que la autoestima hace referencia a una evaluación individual positiva de sí mismo. Además, la alta autoestima consiste en que un individuo se respete a sí mismo y se considere digno.

Branden (1969) ofrece una definición de la autoestima, en donde pone a consideración dos aspectos que se interrelacionan: el sentido de la eficacia y el valor personal. Es el resultado de la confianza y el respeto por uno mismo, es decir la certeza de que uno es competente para vivir y es digno de vivir.

Branden (s.f.) señala que la autoestima es la percepción que tiene cada persona de sí misma, afecta de forma determinante en los aspectos laborales, familiares y hasta en la capacidad de progresar en la vida, debido a que depende de lo que cada persona piensa qué y quién es. En ocasiones las desventuras de algunos individuos son el reflejo de la visión interna que tienen, es por ello, que la autoestima es la llave para el éxito o fracaso.

La confianza, seguridad y capacidad de ser feliz son consecuencias de una alta autoestima, además, al desarrollarla permite a las personas ser más creativas en su trabajo, beneficiando a su bienestar y generando más oportunidades para alcanzar sus metas. Es importante recalcar que la autoestima no se determina por factores externos, en vista que siempre estará bajo el control de cada persona, ya que depende de su integridad, racionalidad y honestidad, una responsabilidad de cada sujeto consigo mismo porque son operaciones de la mente (Branden, s.f.).

La forma de Branden, de definir la autoestima se basa en fundamentos filosóficos, particularmente en lo que se conoce como objetivismo, más que un estudio empírico. Trabajando desde este posicionamiento, sostuvo que los seres humanos tienen una necesidad fundamental de sentirse dignos, ahora, solo pueden lograr ese objetivo si actúan con competencia, es decir, racionalmente en la toma de decisiones. La competencia, en este caso significa enfrentarse directamente a la realidad y luego tomar decisiones racionales, que son aquellas que permiten a un individuo resolver problemas de manera realista (Mruk, 2006).

Las metas racionales son aquellas que son significativas para un individuo, la afirmación de la vida y no comprometer la integridad de uno como persona. La autoestima, entonces, es un recurso psicológico precioso que debe ganarse, puede perderse y debe mantenerse en todo momento, vincular la competencia al valor de esta manera distingue esta visión de la autoestima de competencia (Mruk, 2006).

En este nuevo sentido, la competencia debe ser un comportamiento que de alguna manera refleja o implica valor o dignidad para la autoestima. Vincular un sentido de valor a la competencia de esta manera significa que simplemente sentirse bien con uno mismo no refleja necesariamente autoestima, tal sentimiento también debe ser racional, es decir basado en una conducta apropiadamente correspondiente, en otras palabras, el valor resulta de realizar acciones saludables y evitar las destructivas, una condición que hace que sea difícil conectar la autoestima con cosas como el narcisismo u otros fenómenos oscuros (Mruk, 2006).

Tafarodi y Swann (1995) examinaron la escala de autoestima de Rosenberg y descubrieron que sus preguntas en realidad tienen dos direcciones, algunos ítems parecen evaluar factores que están asociados con la dignidad, que era la intención original. Sin

embargo, otros ítems claramente están vinculados a la competencia a pesar de que el instrumento no fue diseñado para este aspecto. También señalan que los investigadores fueron conscientes de la necesidad de considerar los dos ejes de autoestima desde la crítica de Diggory sobre el auto concepto, ya que al experimentarse cada individuo como simplemente positivo o negativo, se experimentan como globalmente aceptables o inaceptables y globalmente fuertes o débiles, juntas estas dimensiones se sostienen para constituir una autoestima global.

Por otra parte, Brown et al., (2001) distinguen tres formas de utilizar el término autoestima: primero, la autoestima global para referirse a la forma característica de las personas que sienten sobre sí mismas, es decir, sentimientos de afecto por uno mismo; segundo, la autoevaluación para referirse a la forma en que las personas evalúan sus diversas habilidades y atributos, y tercero, sentimientos de autoestima para referirse a estados emocionales, por ejemplo, una persona puede elevar su autoestima después de obtener un gran ascenso, o por el contrario, el autoestima de una persona se desploma después de un divorcio.

La actitud que tiene una persona consigo misma, es la autoestima y definirla como una actitud, es admitir supuestos antropológicos y psicológicos establecidos, también respetar los diferentes modelos de personalidad. La autoestima vista desde la actitud es considerar la forma habitual de sentir, pensar, amar y comportarse, es la disposición que la persona tiene consigo misma, además del orden de las experiencias que el individuo tuvo, haciendo referencia al yo personal, la autoestima no es innata, es adquirida y originada por la historia que cada individuo tiene, es el resultado de una extensa e invariable secuencia de actos que van moldeando a la persona a lo largo de la vida. Por lo general, aprender sobre la autoestima no es intencional, ya que forma a la persona desde contextos educativos (Alcántara, 2001).

La estructura de la autoestima es sólida y difícil de cambiar, sin embargo, su naturaleza es dinámica, es decir puede desarrollarse, arraigarse de manera íntima, extenderse y conectar con demás actitudes de un individuo, aunque también disminuir, decaer y disolverse, por lo tanto, la autoestima es perfectible a menor o mayor rango (Alcántara, 2001). Para este investigador la autoestima es el logro más alto del desarrollo educativo,

forma el centro del modo de pensar, actuar y sentir de cada individuo, es la mayor influencia motivadora, además, de ser el verdadero rostro de cada ser humano, moldeado durante su proceso vital. Es decir que la autoestima es el origen de la acción humana, ya que determina el comportamiento de las personas y prepara al individuo para responder a varias incitaciones que lo rodean y persiguen.

La autoestima es la percepción o valoración subjetiva del individuo sobre sí mismo, sentimientos de auto respeto, autoconfianza y la medida en que el individuo tiene puntos de vista positivos o negativos sobre sí mismo, también está relacionada con aspectos personales como las habilidades y las relaciones sociales (Sedikides y Gregg, 2003). Pérez (2019) manifiesta que la autoestima es el valor que se da a sí mismo, ya sea esta positiva o negativa, para definirla se basó en dos aspectos: la autoeficacia, es decir sentirse competente para hacer frente a las adversidades, tener suficiente confianza en la propia mente y acciones; la auto dignidad, este es el valor propio, sentirse digno de la felicidad, éxito, respeto, amor, ambas características fortalecen la autoestima.

También se señala que la autoestima es el sistema inmunológico del psiquismo, ya que genera vitalidad, fortaleza y renovación, evitando así trastornos depresivos, y por lo tanto, al tener una baja autoestima se reduce la capacidad de vislumbrar oportunidades para afrontar los retos de la vida, afectando el convivir. Al poseer una autoestima positiva se crea un bienestar consigo mismo (Fundación AMIGÓ , 2008).

Una experiencia íntima porque es lo que se piensa y siente respecto a si mismo, dando paso a un nivel de aceptación o rechazo. Es por ello la importancia de la autoestima debido a que influye en el equilibrio personal, relaciones con los demás, decisiones de la vida, en la propia existencia (Fundación AMIGÓ , 2008). Así pues, la estima que una persona se tiene es fundamental para su desarrollo vital, su salud mental, su postura ante sí mismo y con los demás. La autoestima permite aprobar las características físicas y psicológicas, respetando otros modelos, esta es dinámica porque puede desarrollarse, aumentar, asentarse más íntimamente o por lo contrario desgastarse y disminuir, es el resultado de varios hábitos y aptitudes que se van adquiriendo (Roa, 2013).

Para Roa (2013) expresa que la autoestima tienen tres factores que se interrelacionan: el componente cognitivo, es decir, los conocimientos de uno mismo, en donde el

autoconocimiento es el fortalecimiento de la autoestima; el componente afectivo, es el sentimiento de valor que se asigna cada persona a sí mismo y el grado de aceptación, este puede ser positivo o negativo, según como se encuentre la autoestima; y el componente conductual, está relacionado a la acción de llevar a la práctica un proceso siendo congruente, la autoafirmación en donde se pretende lograr tener el respeto de los demás y consigo mismo. Poseer una autoestima positiva favorece a la vida personal, profesional y social, ya que proporciona satisfacción de uno mismo, bienestar psíquico y seguridad en las relaciones sociales.

A su vez, la autoestima se define como un sentimiento, el cual surge de la satisfacción y seguridad, proveniente del amor propio, generando un sentimiento de paz y tranquilidad, ya que, la persona tiene la certeza de poder ser aceptado en cualquier circunstancia (Vargas y Ramírez , 2020). La autoestima es el valor y percepción que tiene cada individuo sobre sí mismo, se basa en las opiniones y creencias, que a veces pueden parecer realmente difíciles de cambiar, al tener autoestima el individuo se valora como persona, es capaz de tomar decisiones y afirmarse, reconocer sus puntos fuertes y positivos, sentirse capaz de probar cosas nuevas o difíciles, muestra bondad consigo mismo, deja atrás los errores sin culparse injustamente, se toma el tiempo que necesita para sí mismo, cree que es importante y lo suficientemente bueno y cree que se merece la felicidad (Mind , 2019).

La autoestima generalmente se puede definir como la opinión que tiene cada persona sobre sí misma, esto incluye los pensamientos, habilidades, el tipo de persona y las expectativas. Todos tienen una opinión de sí mismos, consecuentemente, todos tienen autoestima, el valor que cada individuo considera que tiene, variará de persona a persona y las experiencias de vida juegan un papel importante en determinar si tiene una autoestima sana o una autoestima baja, si las experiencias de vida en general son positivas, entonces es probable que las creencias que tiene la persona sobre si también sean positivas y que tendrá una autoestima saludable. De igual modo, si las experiencias de vida son generalmente negativas, entonces es probable que las creencias que se tiene sobre sí mismo también sean negativas, son estas creencias negativas las que forman baja autoestima (Wellbeing, s.f.).

La mayoría de la gente tiene una mezcla de experiencias de vida tanto positivas como negativas y tienden a tener una gama de creencias diferentes sobre sí mismos que pueden

aplicar flexiblemente dependiendo de la situación en la que se encuentren. La autoestima puede afectar todos los aspectos de la vida en el día a día, incluida la forma en que se piensa, se siente y se comporta, la autoestima es importante, ya que se considera un factor importante en el desarrollo del bienestar psicológico (Wellbeing, s.f.).

### ***2.1.3 Estructura de la autoestima***

La autoestima se basa en tres elementos: cognitivo, afectivo y conductual, estos componentes están enlazados, es decir que si uno de ellos sufre un cambio existe alteración en los otros elementos. Por ejemplo, a mayor nivel afectivo y motivacional habrá un conocimiento más acentuado y una decisión más eficiente. Un discernimiento y conocimiento más complejo levantará automáticamente la voluntad y el caudal afectivo, la constancia en la conducta intensificará la dimensión intelectual y afectiva. Asimismo, ocurre a la inversa cuando unos de estos componentes se deterioran y afectan de forma negativa a los demás elementos (Alcántara, 2001).

El componente cognitivo está relacionado con las creencias, percepciones, ideas, opiniones y procesamiento de información, por lo tanto, el auto concepto es el criterio que la persona tiene sobre sí misma y sobre su conducta. El auto esquema trata sobre las convicciones, ideas que el individuo tiene sobre sí mismo y esto determina la manera de organizar, comprender y utilizar la información que recibe, es decir, es un cuadro de referencia para dar significado a la información captada de sí mismo y de los demás (Alcántara, 2001).

El auto concepto es un pilar importante de la autoestima, la fuerza del auto concepto se basa en las convicciones y convencimientos propios, sin creencias sólidas, invencibles, fuertes ante los ataques, no prosperará la persona con un auto concepto eficiente (Alcántara, 2001). La segunda dimensión para este investigador es el componente afectivo, trata sobre la evaluación de lo positivo y negativo que hay en el individuo, es decir que implica lo agradable y desagradable, lo favorable y desfavorable que cada persona observa de sí misma. Es el gozo de las grandezas y excelencias que posee cada uno o de la tristeza y pesadumbre ante las desventuras y debilidades, hace referencia al juicio de valor ante las cualidades personales, la observación que cada persona tiene ante los valores en base a su sensibilidad y emotividad.

Este componente es el corazón de la autoestima, un estado de valoración, asombro, afecto o menosprecio, alegría o aflicción íntima donde se concentra una parte de la autoestima, y la ley esencial es a mayor carga afectiva, mayor fortaleza de la autoestima. La tercera parte de la autoestima es el elemento conductual, quiere decir la rigidez, intención y determinación al actuar o efectuar un comportamiento coherente y consecuente, este componente es el proceso final de la dinámica interna para la autoestima, por tal razón, es la autoafirmación dirigida hacia el yo interno y va en busca del reconocimiento y consideración por parte de otras personas; la valentía por alcanzar la honra y el respeto hacia uno mismo y ante los demás (Alcántara, 2001).

#### ***2.1.4 Autoestima alta***

Una persona con alta autoestima tiene presente en su vida la integridad, responsabilidad, honestidad, comprensión y amor, incluso siente que es un individuo importante y único, confía en sus decisiones considerándolas su mejor recurso. Al tener valor propio también está dispuesto a reconocer y respetar el valor de los demás, lo cual implica que pide ayuda cuando es necesario, desprende confianza, esperanza y sobre todo se acepta así mismo (Rodríguez, 1988). Este investigador expresa que tener autoestima alta no quiere decir estar en un estado de éxito absoluto y persistente, es también admitir las limitaciones y debilidades de uno mismo, sin dejar de sentir orgullo sano por las capacidades y habilidades, aparte de tener seguridad interna para las decisiones.

A lo largo de la vida se presentan momentos complicados, eventualidades, adversidades, a veces el cansancio agobia y los problemas se acumulan, la vida suele tornarse fastidiosa. En esos momentos una persona con autoestima alta toma estos momentos de declive y crisis como un desafío que lo superará, teniendo la certeza de que se va a sobreponer con éxito y será más fuerte, siente que es la oportunidad perfecta para conocerse más e impulsar cambios a su vida (Rodríguez, 1988).

La autoestima hace referencia a la opinión que un individuo tiene de sí mismo. Personas con autoestima alta pueden confiar en sus propios instintos y habilidades, creer que son dignos de sucesos buenos, y están seguros de que con esfuerzo pueden realizar cualquier tarea necesaria o deseada (The Children's Hospital of Philadelphia, 2014). Las siguientes experiencias en la vida temprana están asociadas a una autoestima saludable en la adultez: es

decir el ser escuchado, elogiado, tener atención, tratado con respeto, llevarse bien con los demás, éxito en la escuela o en los deportes, se le da oportunidades, tuvo errores y fracasos reconocidos y aceptados, sentirse amado y tener amor incondicional (Wellbeing, s.f.).

Para Maertz (s.f.) las personas con alta autoestima tienden a: amarse a sí mismos y sentirse dignos del amor de los demás, actuar de manera independiente, lograr un mayor éxito en la vida, asumir la responsabilidad de sus vidas y sus elecciones, tomar más riesgos en la vida, ser más creativos artísticamente y como solucionadores de problemas, sentirse orgulloso de sus logros, aceptar quiénes son, con sus defectos, no ser egocéntrico o egoísta, tratar los problemas utilizando estrategias de afrontamiento saludables, tolerar mayores niveles de frustración, estar entusiasmado con el futuro y enfrentarlo con una sensación de optimismo.

### ***2.1.5 Autoestima baja***

La esencia de la baja autoestima es la creencia central negativa acerca de uno mismo, en el corazón de la autoestima se encuentran las creencias centrales sobre sí mismo y las ideas fundamentales sobre el tipo de persona que se siente ser. Estas creencias normalmente tienen la apariencia de declaraciones de hecho, pueden parecer reflejos directos de la identidad, declaraciones puras de la verdad sobre sí mismo. Aunque, es más probable que sean opiniones y no hechos, declaraciones resumidas o conclusiones a las que llegó sobre uno mismo, basadas en las experiencias que tiene en la vida, y en particular de los comentarios que se recibe de otras personas.

En conclusión, si las experiencias en general fueron positivas, es probable que las creencias sobre sí mismo sean igualmente positivas, si las experiencias fueron mixtas, como lo son en la mayoría de las personas, entonces es posible que existan ideas diferentes sobre sí mismo, y aplicarlas de forma flexible según las circunstancias en las que se encuentre cada individuo. De todas maneras, si las experiencias fueron en general negativas, entonces es probable que las creencias sobre uno mismo sean igualmente negativas. Las creencias negativas sobre uno mismo constituyen la esencia de la baja autoestima y esta esencia puede contaminar muchos aspectos de la vida (Fennell, 2009).

La baja autoestima se refleja en una persona por sus actos en el día a día, las pistas reveladoras son: la dificultad para afirmar necesidades o hablar, una postura de disculpa, evitación de desafíos y oportunidades. Existen también pequeñas pistas como una postura inclinada, cabeza inclinada hacia abajo, evitación de contacto visual, voz baja y vacilación. En cuanto al impacto en el estado emocional, la persona tiene signos de tristeza, ansiedad, culpa, vergüenza, frustración e ira (Fennell, 2009).

Existen varias personas que la gran parte de su vida tienen la autoestima baja, debido a que poseen la idea de que no valen nada o muy poco. Estas personas piensan que deben ser traicionadas, menospreciadas, pisoteadas por los demás, se adelantan a lo peor, lo atraen y por lo usual terminan viviéndolo, su defensa es la desconfianza, pasan sus vidas en soledad y aislamiento, al estar aisladas de los demás, se vuelven indiferentes consigo mismas y con las personas de su entorno. Tienen dificultad en pensar, escuchar y ver con claridad, así pues, tienden a menospreciar y rechazar a los otros, generando también temor, lo cual limita e impide que las personas se arriesguen a la búsqueda de soluciones para los conflictos, dando paso a un comportamiento más perjudicial (Rodríguez, 1988).

Con una autoestima baja las personas se sienten más solas y desamparadas en las derrotas, creen que son inútiles para enfrentar los problemas, en ocasiones recurren a drogas o al suicidio. A su vez, la sensación de inseguridad e inferioridad en personas con baja autoestima desprende envidia y celos de los que otras personas poseen, lo pueden manifestar con depresión, tristeza, renuencia, abnegación, agresividad, rencor, miedo o ansiedad, cultivando dolor, separando personas, alejando parejas, familias o grupos (Rodríguez, 1988).

Las cosas que afectan la autoestima difieren para cada individuo. La autoestima puede cambiar de repente, o es posible que haya baja autoestima durante un tiempo, lo que podría dificultar reconocer cómo se siente y los cambios realizados, las experiencias de vidas difíciles o estresantes a menudo pueden ser un factor, como: ser intimidado o abusado, experimentar prejuicios, discriminación o estigma, perder su trabajo o dificultad para encontrar empleo, problemas en el trabajo o mientras estudia, estrés continuo, problemas de salud física, problemas de salud mental, problemas de relación, separación o divorcio, no acepta su apariencia e imagen corporal, problemas con el dinero o la vivienda, es posible

tener alguna de estas experiencias o haber tenido dificultades que no se mencionaron (Mind , 2019).

Las experiencias tempranas de la vida juegan un papel importante en el desarrollo de la autoestima, el trato recibido en la infancia y adolescencia afectarán en la adultez. Las siguientes experiencias en la vida temprana están asociadas a una baja autoestima: ignorado, constantemente criticado, falta de afecto, descuido, abusado, diferente, no le va bien en la escuela o en deportes, sentir que ser imperfecto es una debilidad o sentirse indigno de ser amado (Wellbeing, s.f.).

Las creencias que tiene cada persona sobre sí misma, es en gran medida aprendida y formada en la niñez y adolescencia, lo cual puede afectar en la vida adulta y autoestima. Algunos ejemplos de situaciones que pueden afectar la autoestima en la edad adulta son: problemas financieros, apariencia, excesivas o severas críticas, abuso físico, sexual o emocional, dolor crónico y enfermedades, dificultades en las relaciones o eventos traumáticos (Wellbeing, s.f.).

A continuación, se describen varias interpretaciones que tiene una persona con la autoestima afectada o baja: tendencia a generalizar, es decir, utiliza términos categóricos a todo lo que le sucede, usa constantemente frases como: todo me sale mal o nunca tengo suerte. Ideas déspotas, pensamientos absolutamente incompatibles. Filtrado negativo, en este aspecto la persona tiende a enfocarse solo en lo negativo de un acontecimiento y no considera o pone atención a las situaciones positivas o favorables (Rojas 2007).

Para este investigador las acusaciones, trata sobre personas que se culpabilizan por asuntos en los que no es clara su responsabilidad o directamente no tenían alguna obligación, la Personalización, se interpreta cualquier comentario como alusión personal y la Reacción poco racional y más emocional, la respuesta de una emoción suele desencadenar signos negativos o ilógicos y el individuo saca sus propias conclusiones que lo perjudican.

### ***2.1.6 Escalera de la autoestima***

El primer escalón es el autoconocimiento, es decir comprender los elementos del yo y reconocer las habilidades, manifestaciones y necesidades, entender la razón de actuar y sentir del individuo. Al tener conocimiento de todos los elementos que se enlazan para

sostenerse uno al otro, la personalidad de la persona es más firme y uniforme, por lo tanto, si uno de los componentes no funciona de manera eficiente, las demás partes se verán comprometidas y a su vez la personalidad puede debilitarse y desintegrarse, provocando sentimientos de desvaloración e ineficiencia (Rodríguez, 1988).

El segundo escalón es el auto concepto, que hace referencia a las convicciones que el individuo tiene de sí mismo lo cual es reflejado en su conducta, es decir que, si una persona se cree tonta, se portará como tal o si se considera inteligente o capaz, actuará de tal manera. El siguiente escalón es la autoevaluación, que consiste en tener la facultad de evaluar las cosas que le hacen bien a uno mismo, es decir si son enriquecedoras, lo complace, es atractivo, le permite aprender, evolucionar y ser mejor; de igual manera, identificar las cosas malas para el individuo, siendo estas dañinas, desfavorables y que impiden el crecimiento de la persona (Rodríguez, 1988).

Como cuarto escalón se encuentra la autoaceptación, consiste en admitir y aceptar cada parte de sí mismo tal y como es, la manera de sentir y es, reconocerlo como un hecho, a través de esta aprobación se puede modificar lo susceptible, el siguiente peldaño es el auto-respeto, que hace referencia a cuidar y satisfacer las necesidades de uno mismo, sin dejar de lado a los valores y principios. Manifestar y gestionar de la mejor manera las emociones y sentimientos, sin recriminarse o culparse, es decir, valorarse y sentir orgullo de uno mismo (Rodríguez, 1988).

El último escalón es la autoestima, es el resumen de todos los pasos antes mencionados. En este punto es importante que la persona se conozca así misma y sea responsable de sus cambios, construya su gama de valores, desarrolle sus capacidades, además, de respetarse y aceptarse, entonces la persona tendrá autoestima, de lo contrario, si un individuo no se conoce, entonces no tendrá claro un concepto de sí mismo, no se podrá aceptarse tal y como es, y por lo tanto no tendrá una adecuada autoestima (Rodríguez, 1988).

### ***2.1.7 Estrategias para elevar la autoestima***

Según Maertz (s.f.) las siguientes estrategias pueden ayudar a elevar la autoestima.

1. Desarrollar actividades consistentes de autocuidado.

2. Mantener un registro de todos los logros.
3. Desarrollar una lista de las fortalezas o cualidades positivas.
4. Pedir re-alimentación a personas conocidas, a las cuales se les tiene aprecio.
5. Deleitarse con actividades que se disfruta.
6. Dejar de compararse con los demás.
7. Rodearse de personas sanas, positivas y solidarias.
8. Prepararse para el éxito.
9. No detenerse en las debilidades.
10. Dejar de lado el perfeccionismo.
11. Remplazar el diálogo interno negativo con autoafirmaciones positivas.
12. Desarrollar y usar afirmaciones diarias como: a pesar de mis debilidades, me acepto; acepto mis pensamientos, sentimientos, creencias y valores, aunque sean diferentes que la de otras personas.
13. Ser consciente de las propias necesidades y cumplirlas.
14. Ser asertivo con las personas del entorno.
15. Vivir con propósitos y metas.
16. Asumir las responsabilidades de la vida y las elecciones tomadas.
17. Determinar lo que se puede cambiar y lo que no.
18. Tomar la decisión de ayudar a los demás.
19. Vivir conscientemente.
20. Luchar por la consistencia moral.
21. Cumplir con las tareas de desarrollo relacionadas con la edad.

22. Premiar los logros.

### ***2.1.8 La autoestima constituye el núcleo de la personalidad***

Considerando la posición de Horney, Rogers, Allport, Maslow, el ser humano siempre está en busca de su identidad y la fortaleza de cada persona es llegar aceptarse a sí misma. La autorrealización es una energía básica de cada individuo, el ser humano llega a plantearse una duda esencial ¿quién soy?, una pregunta que se hace así mismo, una interrogante interna. El psicólogo Viktor Frankl menciona que la incertidumbre principal de las personas en la actualidad es descubrir el sentido a sus vidas, hoy en día el ser humano tiene un vacío existencial y adolece de respuestas, continua con su vida con frustración por no encontrar una respuesta, en este punto suele aparecer la neurosis colectiva, Frankl lo llama neurosis noógena (Alcántara, 2001).

El sistema educativo además de impartir ciencias físicas, biológicas, matemáticas, entre otras, debe incitar la autoestima de las personas, los educadores al descuidar esta área están abandonando una tarea prioritaria, ya que Roger manifiesta que la autoestima es el núcleo esencial de la personalidad, es decir que la autoestima motiva, sustenta y da sentido a la personalidad (Alcántara, 2001).

### ***2.1.9 Autoestima, logros académicos y satisfacción laboral***

En los años críticos de la infancia, se demostró que los sentimientos de la autoestima aumentan confianza de los niños y el éxito en su proceso académico (Coopersmith, 1967). Lo cual prueba que la autoestima positiva es un factor de predicción para el éxito académico (Markus y Nurius, 1986) resultados de un estudio longitudinal entre niños de primaria indican que los niños con alta autoestima tienen mayores aptitudes cognitivas (Adams, 1996). Además, la investigación reveló que las autoevaluaciones básicas que se obtuvieron en la infancia y en el inicio de la edad adulta están vinculadas a la satisfacción laboral (Judge et al., 2000).

El impacto de la baja autoestima es reflejado en el aspecto académico o laboral de la persona. Puede haber un patrón constante de bajo rendimiento y de evasión de desafíos, o tal vez perfeccionismo riguroso y trabajo duro implacable, alimentado por el miedo al fracaso, a las personas con baja autoestima les resulta difícil darse créditos por sus logros, o creer que

sus buenos resultados son consecuencias de sus propias habilidades y fortalezas (Fennell, 2009).

### ***2.1.10 Autoestima y acoso laboral***

La autoestima es una de las construcciones más polarizadoras de la Psicología, las personas con mayor autoestima son más propensas a tener confianza en su capacidad que aquellos con baja autoestima, tienen un pensamiento positivo sobre sí mismos, además, de auto conceptos más claros y seguros, sufren de menos angustia emocional cuando se les presenta resultados inesperados, es decir, las personas con una autoestima alta son más simpáticas y atractivas, tienen mejores relaciones, generan una mejor impresión a los demás, a diferencia de las personas con baja autoestima. Personas con baja autoestima normalmente dudan en revelarse y tienen dificultad para mantener relaciones satisfactorias, pueden ser más propensos a experimentar el rechazo y convertirse en blanco o víctima de la intimidación (Xiaohui et al., 2020).

Por consiguiente, los rasgos de personalidad afectan la forma en que los individuos suelen evaluar los aspectos negativos externos. En el lugar de trabajo el acoso laboral es un típico estímulo negativo, las personas con alta autoestima ante resultados negativos se sienten mal en general, pero no mal consigo mismos, mientras que los trabajadores con baja autoestima se sientan mal en general y mal consigo mismo, las experiencias negativas pueden ser menos perjudiciales para las personas con autoestima alta por la certeza que tienen respecto a sus características, personas con autoestima alta, que tienen una valoración positiva de ellos mismos, creen que el acoso laboral es solo un evento aislado, tienen confianza en el futuro y la firme convicción de que su esfuerzo dará frutos, por lo tanto, escapan rápidamente de la angustia emocional y comienzan algo nuevo (Xiaohui et al., 2020).

Por el contrario, los individuos con baja autoestima tienen una evaluación negativa de sí mismos, se sienten avergonzados y humillados de sí mismos cuando ocurre la intimidación, para las personas con baja autoestima, ser acosado significa, ser una mala persona, además, creen que no tiene sentido cambiar a un nuevo entorno, por lo tanto, tienden a soportar el acoso laboral y sus efectos negativos. La autoestima juega un papel moderador en la influencia del acoso laboral, las personas con alta autoestima tienen la intención de generar un cambio más fuerte que aquellos trabajadores con baja autoestima ante el acoso

laboral, es decir, un individuo con autoestima baja estará más expuesto al acoso laboral y los rasgos de personalidad afectan en la forma de evaluar los aspectos negativos externos (Xiaohui et al., 2020).

## Capítulo 3

### 3.1 Personalidad

#### 3.1.1 Historia

Antes de Freud y de los teóricos occidentales de la personalidad, no existía como tal una teoría sobre este tema, ya que en la antigüedad a los trastornos mentales se les consideraba posesiones extrañas que tenían ciertas personas y quienes no presentaban este estado extraño, significaba que vivían de manera racional y lógica. Inclusive, los médicos que empezaban a especializarse en tratamientos de enfermedades mentales eran considerados como alienistas (Fadiman y Frager, 2001).

Sin embargo, Freud señaló que existe una estructura causal y reglas que dirigen los fenómenos mentales, después de hacer un estudio sobre los pensamientos irracionales de los pacientes se dio cuenta que se desarrollaban en base a ciertas pautas, lo cual da a paso a la ciencia irracional, formulada por Freud, también pudo identificar que las pautas conductuales de pacientes psicóticos y neuróticos eran versiones intensas de patrones mentales que se manifestaban en las personas comunes (Fadiman y Frager, 2001).

Las teorías de Freud fueron fundamentadas por Adler, Jung y demás teóricos, en la teoría juniana, se menciona al inconsciente, el cual comprende tanto de recuerdos personales como de componentes del inconsciente colectivo de toda la humanidad. En los siguientes estudios se pone mayor atención al Yo como un mecanismo elaborado para la adaptación del entorno interno y externo (Fadiman y Frager, 2001) estos investigadores expresan que William James, se convierte en el precursor de la Psicología Cognoscitiva, además, de estudios sobre la conciencia. Por otro lado, los teóricos estadounidenses, como Carl Rogers y Abraham Maslow, se enfocaron más en los problemas de salud y crecimiento psicológico.

Es complejo dar una definición exhaustiva de la personalidad humana, los primeros autores que la definen son Gold Allport y Henry Muray, teniendo dificultad para llegar a su definición. Según Allport (1937) la personalidad es la estructura dinámica dentro del individuo, en el cual los sistemas psicofísicos determinan su ajuste único a su ambiente. En cuanto a los sistemas psicofísicos, la personalidad es un sistema que tiene aspectos que interactúan entre ellos, tanto psicológicos como físicos.

Los factores físicos que interactúan incluyen a nivel fisiológico nivelar el sistema endocrino y las diversas glándulas del sistema. Mientras que en la interacción de factores psicológicos se encuentran: los rasgos, emociones, intelecto, temperamento, carácter y motivos, todos estos interactúan con los aspectos fisiológicos, es más, contribuyen al desarrollo de la personalidad y el comportamiento (Allport, 1937).

La estructura dinámica trata sobre los diferentes elementos del sistema psicológico que son independientes, pero funcionan de manera entrelazada con sistemas fisiológicos y están sujetos a cambios. A su vez, el ajuste único al ambiente se refiere a que cada individuo se caracteriza por una organización dinámica de rasgos psicológicos, cada persona es única y como resultado su reacción al medio ambiente también es única (Allport, 1937).

Por el contrario, Murray (2008) en su sistema de personalidad plantea algunos principios que son: el primer principio expresa que la personalidad que está enraizada en el cerebro, las guías de fisiología cerebral del individuo y que gobierna todos los aspectos de la personalidad. Un ejemplo simple de esto, es que ciertas drogas pueden alterar el funcionamiento del cerebro, y por lo tanto la personalidad, todo de lo que depende la personalidad existe en el cerebro, incluidos los estados emocionales, conscientes y recuerdos inconscientes, creencias, actitudes, miedos y valores.

El segundo principio en el sistema que involucra la idea de reducción de la tensión, investigador que estuvo de acuerdo con Freud y otros teóricos en que las personas actúan para reducir el estrés fisiológico y tensión psicológica, pero esto no significa que el ser humano se esfuerce por un estado libre de tensión; es el proceso de actuar para reducir la tensión lo que satisface, más que el logro de una condición libre de toda tensión.

Para Murray la existencia libre de tensión es en sí misma una fuente de angustia, el individuo necesita excitación, actividad y movimiento, todo lo cual implica aumentar y no disminuir la tensión, las personas generan tensión para tener la satisfacción de reducirla; el estado ideal de la naturaleza humana implica poseer siempre un cierto nivel de tensión a reducir.

El tercer principio es que la personalidad de un individuo continúa desarrollándose con el tiempo y se construye a partir de todos los eventos que ocurren durante el curso de la vida de esa persona. Lo cual implica que el estudio del pasado de una persona es de gran

importancia. El cuarto principio implica la idea de que la personalidad cambia y progresa; no es fija ni estática y el quinto principio, es el que enfatiza la singularidad de cada persona a lo largo del tiempo que se reconoce las similitudes entre todas las personas.

Larsen y Buss (2005) manifiestan que la personalidad es la agrupación de mecanismos y rasgos psicológicos que cada persona lleva dentro, los cuales son organizados, relativamente estables, tienen influencia en las interrelaciones del individuo, además, de generar adaptaciones en el medio social, intrapsíquico y físico. En cuanto a los rasgos psicológicos, son las características que detallan las formas en las que las personas se diferencian entre sí, un claro ejemplo de lo mencionado es cuando un individuo se caracteriza por ser tímido, lo cual lo hace diferente a otras personas que son más extrovertidas, de la misma manera, los rasgos personales también pueden definir las formas de individuos que son semejantes.

En cambio, los mecanismos psicológicos son los procesos de la personalidad, es decir, se componen por actividades de procesamientos de información, estos mecanismos se construyen en base a tres elementos fundamentales que son: entradas, reglas de decisión y efectos. Un ejemplo de mecanismo psicológico se da cuando ciertos individuos se vuelven más sensibles a ciertos tipos de información del ambiente, esto se consideraría como entrada, en cambio las reglas de decisión, hace más factible que se piense en opciones específicas, lo cual guiará el comportamiento de la persona hacia ciertas clases de acciones, lo cual se determina como efecto (Larsen y Buss, 2005).

Cabe mencionar que los mecanismos y rasgos psicológicos no están activados en todo momento, sólo algunos se encuentran activados y otros se activan bajo ciertas condiciones como es el rasgo de valentía, que se da cuando las personas se enfrentan a ciertos peligros o amenazas a sus vidas, ciertas personas son más valientes que otras y esto se podría comprobar solo cuando se presente tal situación (Larsen y Buss, 2005).

Long (2000) manifiesta que la personalidad hace referencia a aquellas características de los individuos por las que se diferencian unos de otros y son la base de lo que hacen. Es una etiqueta que normalmente se aplica en las relaciones interpersonales y comportamentales, por ejemplo, se puede decir que una persona socialmente extrovertida tiene una personalidad extrovertida. Para Vazire (2014) la personalidad hace referencia a las

diferencias individuales en patrones característicos de pensar, sentir y comportarse, la personalidad no contempla aspectos físicos, habilidades o estados temporales.

La personalidad se puede definir como un grupo de características que pueden cambiar en diferentes situaciones, depende de las diferencias de género, etnia y cultura; los antecedentes pueden influir en el desarrollo de la personalidad y los resultados de las pruebas de evaluación de la personalidad. La Psicología Transcultural muestra cómo la personalidad puede variar de una cultura o país a otro, las técnicas para evaluar o medir la personalidad deben ser confiables y válidas, el resultado de la evaluación de la personalidad puede verse influida por el género, la identidad étnica del sujeto y por las actitudes, creencias del administrador de la prueba (Schultz y Schultz, 2017).

### **3.1.2 Tres niveles de análisis de la personalidad**

Larsen y Buss (2005) mencionan los siguientes niveles de la personalidad:

En el primer nivel esta la naturaleza humana, que trata de una forma universal, ya que existen formas en las que todos los seres humanos son iguales, mecanismos y rasgos de personalidad que son comunes en las personas y la mayoría de los individuos los poseen. Un ejemplo claro de este nivel es el lingüístico, es el que permite al individuo aprender y usar un lenguaje, en el ámbito psicológico, todas las personas tienen mecanismos psicológicos fundamentales, como es el anhelo de convivir con otros o formar parte de un grupo social, es decir que son mecanismos que forman parte de la naturaleza humana.

El segundo nivel trata sobre las diferencias individuales y de grupo. Algunas personas disfrutan estar en fiestas; otras prefieren tener tardes tranquilas leyendo un libro; algunas personas son más aventureras y les gusta los riesgos como saltar de un avión o ir en un vehículo con mucha velocidad; otras personas huyen de los riesgos, algunas personas poseen alta autoestima y gozan de una vida libre de ansiedad; otras en cambio pasan preocupadas y se acosan a sí mismos de dudas.

Todos estos ejemplos son dimensiones de diferencias individuales, es decir que cada individuo es como algunos otros individuos. Algunas personas pueden presentar características de personalidad en común, haciendo que este grupo de personas sea diferente al de otros grupos. Los psicólogos de la personalidad estudian grupos en base a las diferentes

culturas, edades, partidos políticos, aspectos socioeconómicos, también se estudia sobre rasgos y mecanismos de personalidad entre varones y mujeres, ya que en algunos aspectos son comunes y en otros diferentes, por ejemplo, los varones suelen ser en la mayor parte de los casos responsables de violencia física en la sociedad.

El tercer nivel es la unidad individual, es decir que no hay individuos que tengan exactamente la misma personalidad que otro, porque cada persona tiene sus propias cualidades que no son compartidas por ningún otro individuo en el mundo. La Psicología de la personalidad toma en cuenta la unicidad individual y trata de considerar cada riqueza de las vidas únicas individuales, los diferentes tres niveles de personalidad forman un conocimiento valioso para comprender la naturaleza de la personalidad.

### ***3.1.3 Moderadores de cambios en la personalidad***

El cambio de personalidad en sí mismo puede verse afectado por algunos factores. Para McCrae y Costa (1989) tienen 3 tipos de moderadores de cambio, los cuales se detallan a continuación:

#### **1. Características psicológicas**

En búsqueda de aquellas características que podrían hacer a ciertos individuos susceptibles de cambio, investigador que menciona como candidato obvio a la personalidad misma, especialmente la dimensión de apertura a la experiencia, algunas personas están mucho más dispuestas a explorar su mundo, escuchar diferentes puntos de vista y reflexionar sobre sus propios sentimientos.

Quizás este procesamiento continuo de nueva información podría conducir a cambios en madurez emocional o patrones de interacción social, dedicación a los objetivos personales, es decir, cambios de los que estaría aislado un individuo cerrado. Los cambios pueden estar en cualquier dirección: algunas personas abiertas pueden descubrir razones para volverse más sociables, mientras que otras pueden encontrar un nuevo significado en la soledad, el primero se volvería más extrovertido y el segundo más introvertido.

McCrae y Costa (1989) usó estas tres variables consideradas potenciales moderadores del cambio que son:

La autoconciencia privada hace referencia a una tendencia de ser introspectivo e interesado en comprenderse a uno mismo. Las personas con mucha autoconciencia privada se conocen bien a sí mismas y pueden ser más consistentes de sus auto descripciones y, por lo tanto, muestran una mayor estabilidad, por otro lado, menciona a la autonomía personal, es decir una construcción cognitiva sobre la forma en que las personas piensan sobre su propio comportamiento. Los individuos con un alto nivel de autonomía personal ven los comportamientos como pasos hacia el largo plazo o metas, mientras que las personas con baja autonomía personal adoptan una visión más inmediata y concreta.

La tercera variable es el autocontrol, una tendencia a observar lo que uno está haciendo y modificarlo para adaptarlo a la situación. En el mejor de los casos, las personas con autocontrol alto son socialmente sensibles y funcionalmente flexibles; y en el peor de los casos son camaleones dirigidos por otras personas sin ningún principio perdurable propio, es decir, pueden cambiar para adaptarse a las circunstancias.

## 2. Eventos de la vida

Los diferentes eventos en la vida de una persona pueden llegar a transformar sus rasgos de personalidad. En un estudio se realizaron análisis exploratorios basados en esta premisa, crearon un índice de 30 eventos de la vida, preguntaron a los participantes cuál de los 30 eventos específicos de la vida habían experimentado en los últimos 6 años, los eventos incluidos fueron que se casaron, su padre murió, fueron despedidos, entre otros. Un pequeño grupo de personas, 4% de la muestra, fueron despedidas de su trabajo; en comparación con el grupo de personas que fueron promovidas durante el mismo período, estos individuos aumentaron en neuroticismo y disminuyeron en conciencia, las mujeres divorciadas mejoraron un poco en extraversión y apertura, en comparación con las mujeres que se casaron (Jusuf, 2018).

## 3. Salud Física y Mental

Hay una última categoría de moderadores potenciales de cambio en la personalidad que es el estado de salud. Una investigación que examinó las historias clínicas tanto de varones como de mujeres, se contaba con las medidas de personalidad antes y después del estudio, inicialmente, 153 voluntarios se consideraban sanos, 93 tenían una enfermedad menor como hipertensión tratada y 27 tenían una enfermedad grave como antecedentes de

cáncer, al pasar el tiempo, 175 voluntarios permanecieron igual o mejoraron en salud mientras que 98 personas presentaban peor estado de salud (Jusuf, 2018).

El investigador reporta que estos dos grupos no se diferenciaron los cambios de personalidad con el paso del tiempo en cualquiera de los cinco rasgos de personalidad, y las correlaciones con las características de personalidad fueron igualmente altas en ambos grupos. El deterioro del estado de salud física no se relacionó con el cambio en personalidad en este grupo, cabe señalar que todos los sujetos de este estudio estaban lo suficientemente bien en la segunda administración al completar un cuestionario de personalidad.

### ***3.1.4 Teorías psicodinámicas de la personalidad***

#### ***3.1.4.1 Freud: el psicoanálisis***

El Psicoanálisis es una de las teorías más famosas, las interpretaciones que tuvo Freud sobre la personalidad humana están basada en las experiencias con sus pacientes, realizó un análisis de sus sueños, aparte, de considerables lecturas que trataban de ciencias y diversas humanidades. El concepto de personalidad sufrió varias alteraciones en los últimos años de vida de Freud, se fundamentaba más en el razonamiento deductivo, realizaba observaciones subjetivas y determinaba su hipótesis solo al comprender las circunstancias de cada caso (Feist et al., 2014).

La aportación más trascendental de Freud a la teoría de la personalidad es el estudio del inconsciente y su ahínco en que los seres humanos están motivados por pulsiones de las cuales se tiene limitada o nada de conciencia. La vida mental se divide en el inconsciente y el consciente: El inconsciente, hace referencia a los instintos o pulsiones que están más allá de la conciencia de cada individuo, aunque, es lo que incentiva a casi todos los sentimientos, actos y palabras, a pesar de que el individuo puede ser consciente de su proceder, con frecuencia no es consciente de los procesos mentales que sustentan a este, la mente consciente no tiene paso al inconsciente (Feist et al., 2014).

En el inconsciente se encuentra la descripción del significado de los sueños, es decir los lapsus linguae, y algunos eventos olvidados, lo cual se denomina represión, los estímulos

inconscientes pueden manifestarse en la conciencia, solo después de haber pasado por ciertas transformaciones. El inconsciente no se encuentra adormecido o inactivo, el inconsciente siempre lucha por llegar al consciente y en varias ocasiones lo puede conseguir, aunque no se muestre en su molde original. Un ejemplo puede ser la hostilidad de una hija hacia su madre, lo cual puede ocultarse como un cariño suntuoso, ya que al demostrar abiertamente esta rivalidad se generaría mucha ansiedad en la hija, tal es así que el inconsciente lo expresa de forma diferente e indirecta como muestra de amor (Feist et al., 2014).

El preconscious mantiene a todos los componentes que no son conscientes, aun cuando pueden llegar a serlo, ya sea con cierta dificultad o relativamente fácil. El preconscious proviene de dos elementos, el primero es la percepción consciente, es decir, lo que cada individuo percibe permanece en el consciente solo por un tiempo hasta que el centro de atención se traslada hacia otra idea. Como si estas ideas se trasladan con facilidad del consciente al preconscious en donde ya no hay ansiedad. El segundo elemento es el inconsciente, son ideas que pasan directamente al preconscious (Feist et al., 2014).

En el consciente se encuentran los componentes mentales, en los que el ser humano es consciente en cualquier momento. A la conciencia se puede llegar por dos fuentes, la primera es el sistema perceptivo consciente, en otras palabras, lo que el individuo percibe del exterior a través de todos sus órganos sensoriales, el segundo componente es el interior de la estructura mental, hace referencia a las ideas que se encuentran en el preconscious que no son amenazadoras, adicional de las imágenes del inconsciente que si son amenazadoras pero encubiertas, al llegar al consciente estas imágenes e ideas son tergiversadas y usualmente se presentan como comportamientos de defensa o elementos de sueños (Feist et al., 2014).

Para Feist et al., (2014) exponen que posterior Freud presenta un modelo en el cual divide a la mente en tres partes: el ello, el principio del placer, en donde se encuentra el centro de la personalidad, representa el fragmento de la personalidad completamente inconsciente y no reconocida, es decir que el ello no tiene relación con la realidad, antes bien, para disminuir la presión satisface con deseos primarios, su oficio es buscar el deseo.

Además, los investigadores revelan que el siguiente sustrato de la mente es el yo, el principio de la realidad es el fragmento de la mente que está en contacto con la realidad, emerge en la infancia del ello, se convierte en la parte de personalidad que tomas las

decisiones o las ejecuta. El último sustrato es el superyó, principios morales e ideales de la personalidad, cuando se desarrolla correctamente el superyó puede llegar a controlar impulsos sexuales y agresivos, se puede decir que el superyó supervisa y juzga los actos del yo, por otro lado, cuando se actúa en contra de los principios del superyó se genera la culpa.

La personalidad está compuesta y estructurada por los niveles de vida mental y los sustratos de la mente, ahora, las personalidades también poseen actividad, por lo tanto, hay una dinámica o principio motivador para interpretar las energías impulsoras que se esconden en las acciones de las personas. Lo que mueve al ser humanos es la búsqueda del placer, la reducción de tensiones y la ansiedad, estas motivaciones son las que producen energía física y psíquica que brotan de las pulsiones básicas. Las pulsiones se originan en el ello, aunque siempre controlado por el yo, estas se clasifican en dos grupos: el sexo o eros y la agresividad o tánatos (Feist et al., 2014).

#### ***3.1.4.2 Adler: la Psicología individual***

Adler presenta un panorama más optimista de los individuos, lo cual es fundamentado por el interés social, es decir, que los seres humanos están motivados por factores sociales y su interés por la superioridad o éxito, incluso, cada persona es responsable de los que es. En realidad, los actos de los individuos en el presente están determinados por las ideas que tienen a futuro, las personas al nivel psicológico equilibradas tienden a ser conscientes de sus actos y de por qué lo hacen (Feist et al., 2014).

La personalidad es una unidad y es coherente consigo misma, cada persona es única e indivisible, esta teoría defiende a la unidad fundamental de la personalidad y la idea de que no hay una conducta incoherente. Los sentimientos, pensamientos y acciones se dan por un objetivo único y cuando el ser humano tiene un comportamiento impredecible, la conducta de los demás los impulsa a defenderse. Los actos que parecen incoherentes, cuando se examinan desde una perspectiva de un objetivo final, parecen intentos ingeniosos, pero posiblemente inconscientes, confusos y de dominar a otros individuos (Feist et al., 2014).

Los modos de funcionamiento unitario y coherente en el ser humano son dos: primero del dialecto de los órganos, cada individuo en su totalidad actúa de forma coherente consigo mismo por lograr un único objetivo y todas sus acciones se pueden interpretar como

fragmento de ese objetivo. Los órganos del cuerpo tienen un lenguaje que es más expresivo y manifiestan el sentir de la persona con más sinceridad de lo que las palabras puedan hacerlo (Feist et al., 2014).

El segundo funcionamiento unitario es el consciente e inconsciente, la personalidad unificada que da cuando existe equilibrio entre los comportamientos del consciente y el inconsciente. El inconsciente es cierta parte del objetivo que la persona no tiene claro, no lo formula o no lo entiende completamente, por otro lado, los comportamientos conscientes son entendidos por las personas y útiles para llegar a su éxito. El consciente e inconsciente son partes del mismo sistema que contribuye entre sí (Feist et al., 2014).

El último principio de esta teoría es la capacidad creativa, el estilo de vida está determinado por este principio, ya que cada individuo crea su propio estilo de vida porque posee capacidad creativa, lo cual permite que las personas tengan el control de sus propias vidas e implementar su objetivo final (Feist et al., 2014).

### ***3.1.5 Teorías humanistas existenciales de la personalidad***

#### ***3.1.5.1 Maslow: la teoría holístico – dinámica***

Maslow argumentó que cada persona nace con necesidades instintivas que conducen al crecimiento, desarrollo y actualización. La jerarquía de las necesidades incluye las necesidades fisiológicas, es decir comida, agua, aire, sueño y sexo; las necesidades de seguridad, pertenencia y amor, estima y autorrealización; las necesidades inferiores deben ser satisfechas antes que las superiores, las necesidades inferiores se denominan necesidades deficitarias porque al no satisfacerlas produce un déficit en el organismo (Schultz y Schultz, 2017).

Las necesidades superiores son de crecimiento o de ser, son menos necesarias para la supervivencia, pero mejoran las necesidades físicas y emocionales, las necesidades de seguridad es decir estabilidad, orden y ausencia de miedo y ansiedad son más importantes en niños y adultos neuróticos. Pertenencia y amor son necesidades que pueden ser satisfechas a través de relaciones grupales o afectivas con una persona o con la gente en general, las necesidades de estima incluyen la autoestima y la estima de los demás. Autorrealización,

implica la realización del propio potencial y requiere un conocimiento realista de las propias fortalezas y debilidades (Schultz y Schultz, 2017).

Para Schultz y Schultz (2017) las necesidades de saber y de comprender forman una jerarquía, estas son las necesidades cognitivas que emergen en la infancia tardía y niñez temprana, la motivación no sirve para suplir déficits ni para reducir tensiones sino para enriquecer la vida y aumentar la tensión. Las metanecesidades son estados de crecimiento hacia los cuales se mueve a la autorrealización, de hecho, la frustración de las metanecesidades produce metapatología, una enfermedad para la que no se puede determinar una causa específica.

Los investigadores en mención explican que los individuos autorrealizados constituyen menos del 1% de la población y comparten las siguientes características: percepción eficiente de la realidad; aceptación de sí mismos; espontaneidad y sencillez; privacidad e independencia; frescura de apreciación; experiencias; interés social; relaciones interpersonales intensas; creatividad; estructura de carácter democrático; y resistencia a la enculturación.

No todos se vuelven individuos autorrealizados, porque la autorrealización es la necesidad más débil en la jerarquía y fácilmente interferido. Demasiada libertad o falta de seguridad en la infancia inhibe la autorrealización, por añadidura, algunas personas temen sacar su máximo potencial, lo que Maslow denominó el complejo de Jonás. La imagen de Maslow sobre la naturaleza humana es optimista, enfatizando el libre albedrío, la elección consciente, la unicidad, la capacidad de superar las experiencias de la infancia, y bondad innata. La personalidad está influenciada tanto por herencia y por el medio ambiente (Schultz y Schultz, 2017).

Los primeros temas de investigación de Maslow eran con estudiantes universitarios, pero encontró que solo uno de cada 3.000 podía describirse como autorrealizado. Concluyó que las características de la personalidad autorrealizada son aquellas cualidades que había identificado en Benedict y Wertheimer, y estas aún no se habían desarrollado en gente joven. Su siguiente paso fue estudiar a personas de mediana edad y mayores, aunque, en este grupo Maslow encontró menos del uno por ciento de la población capaz de cumplir con sus criterios de autorrealización (Schultz y Schultz, 2017).

Los individuos autorrealizados que finalmente identificó, los designó como casos seguros o altamente probables, casos parciales o casos potenciales, algunos de éstos eran contemporáneos de Maslow, otros fueron figuras históricas como Thomas Jefferson, Albert Einstein, entre otros. Maslow usó una variedad de técnicas para evaluar sus personalidades, para los personajes históricos, trabajó con material biográfico, analizando registros escritos en busca de similitudes en las características personales, en cambio para los sujetos vivos se basó en entrevistas, asociación libre y pruebas proyectivas. Descubrió que muchas de estas personas eran conscientes de sí mismas cuando se les hacía preguntas, por lo que a menudo se vio obligado a estudiarlas indirectamente (Schultz y Schultz, 2017).

Algunas investigaciones respaldan las características de los individuos autorrealizados, tienen una relación entre la autoestima, la auto-competencia y el gusto por sí mismo. Personas con alta autoestima se sienten mejor consigo mismos, trabajan con más esmero en las tareas, se ven a sí mismos como más inteligentes y agradables, a diferencia de las personas con baja autoestima (Schultz y Schultz, 2017).

Para estos investigadores los niveles de autoestima son altos en la infancia y bajos en la adolescencia, en la edad adulta, por otra parte, una consecuencia contemporánea del trabajo de Maslow es la teoría de la autodeterminación, que plantea tres necesidades: competencia, autonomía y relación, Maslow es criticado por usar un tamaño demasiado pequeño para muestra de la base de su teoría y por no explicitar sus criterios para determinar a los sujetos autorrealizados. Su teoría tiene un amplio impacto en la educación, cuidado de la salud, negocios y gobierno, lo que demuestra ser un estímulo para el movimiento de la Psicología Positiva, que se centra en el bienestar subjetivo.

### ***3.1.5.2 Rogers: la teoría centrada en la persona***

Esta teoría es desarrollada en base a las experiencias que tuvo Carl Rogers con sus pacientes de psicoterapia. Rogers era un terapeuta completo y un teórico suspicaz, su interés principal era ayudar a las personas, más no descubrir la raíz del comportamiento de los individuos, más que considerar la causa se planteaba en ayudar a crecer y desarrollar a las personas (Feist et al., 2014). Además, el investigador expresa que Roger no se consideró un teórico, sino alguien que ayudaba a las personas, ya que para él las teorías son frías y distantes. Esta teoría está compuesta por dos supuestos básicos: tendencia formativa, es decir

que toda la materia tiene una tendencia a evolucionar ya sea de forma simple o compleja, en el caso de los seres humanos se desarrollan a partir de una inocencia primitiva hasta transformarse en una conciencia organizada.

A su vez, el siguiente supuesto es la tendencia realizadora el instinto en los seres humanos para desarrollar todo su potencial, ejemplos claros de realización son la necesidad de satisfacer el instinto de comer, nutrirse, asimismo, de expresar todas las emociones fuertes cuando las sienten y el aceptarse así mismo. Ya que cada persona trabaja como un organismo completo, mejor dicho, que todo el individuo como tal es participe de la realización, junto con sus aspectos físicos, intelectuales, racionales y emocionales los que pueden ser conscientes e inconscientes (Feist et al., 2014).

En esta teoría se expone sobre las necesidades de mejora, las cuales son expresadas de diferentes maneras, como por la curiosidad, autoanálisis, humor y la confianza en alcanzar un crecimiento psicológico. Las personas poseen una capacidad creativa para resolver los diferentes problemas que se les presenta, pueden cambiar el concepto que tienen de sí mismos y ser más autónomos, cada persona conoce su realidad que es percibida por las experiencias que tuvo y tiene, no necesitan de manipulación o control para motivarlos a su autorrealización (Feist et al., 2014).

### ***3.1.6 Teoría de los rasgos***

#### ***3.1.6.1 Allport: la Psicología del individuo***

Allport destaca la particularidad que tiene cada individuo, ya que al describir a las personas en términos generales las desprende de su individualidad, es por ello que Allport rechazo teorías que limitan a las conductas individuales en una cadena de rasgos comunes. Un ejemplo es la terquedad de un individuo será completamente diferente a la de otro individuo, se utilizó el método morfogénico, en el cual se compilan datos de un único individuo, mientras que existe otro método nomotético utilizado por la mayoría de los psicólogos ya que recopila datos de grupos de personas (Feist et al., 2014).

Queda claro que no existe teoría completa ya que hay muchos aspectos de la naturaleza humana que no se pueden incluir en una sola teoría, Allport presento varias

definiciones de personalidad, el número cincuenta hace referencia a la personalidad como una estructura energética dentro del individuo de los sistemas psicofísicos que establecen la adaptación al ambiente. Años más tarde modifica una parte de esta definición, en donde manifiesta que se establecen su comportamiento y pensamientos característicos, más bien, que el comportamiento es adaptativo y expresivo (Feist et al., 2014).

Estructura dinámica que quiere decir la interrelación de los diferentes aspectos de la personalidad, ya que la personalidad está organizada y sigue ciertos patrones, no obstante, esto puede cambiar continuamente, por añadidura, en su definición da importancia a los aspectos físico y psicológicos. También menciona que personalidad va más allá de una máscara o solo de comportamientos, ya que también está compuesta por lo que hay detrás de la fachada, el individuo que está detrás de los actos (Feist et al., 2014).

Cada persona es única en su personalidad y sus pensamientos, comportamientos lo que los caracterizan de los demás, estas particularidades son únicas e irrepetibles. En conclusión, los seres humanos son un producto y un proceso, ya que tiene una conformación organizada pero que puede modificarse, al mismo tiempo, los modelos de organización coexisten a medida que la persona crece (Feist et al., 2014).

### ***3.1.6.2 McCrae Y Costa: la teoría de los cinco factores***

En el Centro de Investigación Gerontológica de los Institutos Nacionales de Salud en Baltimore, Robert McCrae y Paul Costa se embarcaron en un extenso programa de investigación que comenzó en la década de 1980, en donde se identificó los cinco factores. Estos factores son el neuroticismo, la extroversión, la apertura, la amabilidad y la escrupulosidad, más de 25 años y cientos de estudios posteriores, uno de los creadores del modelo de los cinco factores lo describió como un punto de inflexión en la historia de la Psicología de la personalidad (Feist et al., 2014).

Los rasgos de personalidad se consideran bipolares y son representados en una distribución con estructura de campana, de tal manera que una gran parte de las personas tienen valores intermedios y en algunos casos tienden a tener valores extremos, el neuroticismo y la extraversión son los rasgos de personalidad más ubicuos y consistentes, las

personas que tienen un alto valor en neuroticismo, suelen ser impacientes, autoconscientes, temperamentales, sensitivas a trastornos de estrés, autocompasivas e impulsivas. Por esto, los individuos que son bajos en neuroticismo son más tranquilos, estables, agradables, y están felices consigo mismos (Feist et al., 2014).

En realidad, las personas con valores altos en extraversión suelen ser más afectuosas, amorosas, sociables, joviales y alegres, por el contrario, personas con bajo valor en extraversión son calladas, reservadas, pacientes, solitarias y no tienen la capacidad de expresar fuertes emociones (Feist et al., 2014). Otro factor es la apertura a nuevas experiencias, en decir que las personas que tengan alto valor en este componente son quienes están en búsqueda de experiencias nuevas y diferentes, un ejemplo claro de esto es cuando disfrutan probar nuevos platos de la carta de un restaurante o buscan nuevos lugares.

Por el contrario, las personas que no están dispuestas a experimentar nuevas cosas pedirán siempre el mismo plato ya que saben que les gusta y lo conocen, en cuanto a las costumbres tradicionales las personas dispuestas a experimentar cuestionan estas tradiciones, mientras que las personas poco abiertas, apoyan las tradiciones y lo mantienen como un estilo de vida. También se identifica que las personas con alto nivel de apertura son más curiosas, creativas, liberales, imaginativas y prefieren la diversidad. Mientras que los individuos con poca apertura a experimentar son más conservadores, prácticos, convencionales y casi no despierta en ellos alguna curiosidad (Feist et al., 2014).

El siguiente factor es la amabilidad, la diferencia entre las personas caritativas y las crueles, quienes tienen alto nivel de amabilidad son generosas, confiadas, serviciales y amigables, las personas que están en el otro extremo son irritables, hostiles, mezquinas, y desconfiadas. El último factor es la responsabilidad, cuando el valor de este componente es alto, las personas tienden a ser meticulosas, ordenadas, aplicadas, trabajadoras, perseverantes, centradas en cumplir objetivos y auto disciplinadas. Por el contrario, los individuos con bajos valores en este factor son desordenados, negligentes, perezosos, se rinde ante alguna adversidad (Feist et al., 2014).

**Tabla 4***Modelo de los cinco factores de la personalidad de Costa y McCrae*

	<b>Valores Altos</b>	<b>Valores Bajos</b>
<b>Extraversión</b>	Cariñoso Sociable Hablador Divertido Activo Apasionado	Reservado Solitario Callado Parco Pasivo Insensible
<b>Neuroticismo</b>	Inquieto Temperamental Autocompasivo Autoconsciente Emotivo Vulnerable	Tranquilo Apacible Satisfecho consigo mismo Agradable Estable Fuerte
<b>Apertura</b>	Imaginativo Creativo Original Prefiere variedad Curioso Liberal	Práctico Poco creativo Convencional Prefiere la rutina Sin curiosidad Conservador
<b>Amabilidad</b>	Compasivo Confiado Generoso Complaciente Indulgente Amable	Cruel Desconfiado Tacaño Hostil Crítico Irritable
<b>Responsabilidad</b>	Aplicado Trabajador Organizado Puntual Ambicioso Perseverante	Negligente Perezoso Desorganizado Impuntual Sin objetivos Poco perseverante

*Nota. Explicación de los 5 factores y sus respectivos puntajes (Feist et al., 2014).*

Los cinco factores están en constante observación en las culturas oriental y occidental, McCrae y Costa señalaron los cinco factores y sus rasgos parecen representar una estructura humana común de la personalidad y trasciende en las diferencias culturales. Estos cinco factores y sus características se encuentran en más de 50 naciones diversas, incluyendo Gran Bretaña, Alemania, Portugal, República Checa, Turquía, Israel, China, Corea, Japón, Francia, Filipinas, Rusia, India, Dinamarca, Italia, Líbano, Canadá y Rumania, y entre los residentes nativos e hispanos de los Estados Unidos. Es importante señalar que aquellos países en los que se midieron los cinco factores tienden a ser sociedades urbanas, alfabetizadas y bien educadas (Schultz y Schultz, 2017).

Hay un gran número de estudios que tratan sobre la estabilidad de los cinco factores, algunos estudios pueden ofrecer hallazgos contradictorios, los resultados pueden variar según

el país y sobre todo varían según el rango de edades. Algunos estudios cubren períodos de tiempo más largos que otros, los cinco factores se encuentran tanto en niños como en adultos. En una investigación longitudinal al estudiar a las mismas personas durante un período de 6 años se demostró un alto nivel de estabilidad en los cinco rasgos, los que tenían mucha simpatía cuando eran niños probablemente lo sigan siendo cuando sean adultos (Carmichael y McGue, 1994).

Un estudio en Finlandia de gemelos de 18 a 59 años, encontró un alto grado de estabilidad tanto para varones como para mujeres sobre la extraversión y el neuroticismo sobre el rango de edad de 40. Otro estudio de varones y mujeres estadounidenses desde la adolescencia tardía hasta la edad adulta encontró estabilidad modesta pero estadísticamente significativa para los factores de extraversión y neuroticismo (Carmichael y McGue, 1994).

En una comparación de adolescentes estadounidenses y belgas durante un período de 4 años mostró que los factores de extroversión, amabilidad y escrupulosidad se mantuvieron estables, mientras que la apertura a la experiencia aumentó tanto para varones como para mujeres durante esos 4 años (McCrae et al., 2002).

Varones y mujeres graduados de la universidad fueron evaluados en extraversión cuando eran estudiantes y nuevamente 20 años después. Los investigadores encontraron una correlación positiva significativa entre los puntajes de las pruebas en las dos edades, lo que indica que aquellas personas que fueron extrovertidas en la universidad, también lo fueron hasta su mediana edad. El estudio también mostró que aquellos que obtuvieron una puntuación alta en extroversión fueron como se lo esperaba, más sociables y extrovertidos a diferencia de aquellos que tuvieron una puntuación baja (Von Dras y Siegler, 1997).

Otro estudio a gran escala que compara medidas tomadas con 40 años de diferencia con los adultos en el Estados Unidos encontró que los factores de extroversión y escrupulosidad seguían siendo los más estables durante el período de investigación (Hampson y Goldberg, 2006). Cambios en la personalidad durante un período de tiempo más corto, desde la adolescencia hasta la edad adulta, fue estudiado en la República Checa y en Rusia, mostró que el neuroticismo, la extraversión y la apertura a la experiencia disminuyó durante esos años, mientras que la simpatía y la escrupulosidad aumentaron (McCrae et al., 2004).

Una investigación sobre adultos de 40 años en Alemania y luego en sus 60 años mostró que el neuroticismo disminuyó desde los 50 años. Una revisión de literatura científica en relación a la temática a gran escala mostró que el neuroticismo, la extraversión y la apertura parecía disminuir a medida que las personas llegaban a los 60 años, mientras que la simpatía y la escrupulosidad parecen aumentar con la edad (Debast et al., 2014).

En una escuela, se pidió a los maestros de preescolar que predijeran cómo serían sus estudiantes de 3 a 6 años cuando tengan 20 años. Sus expectativas, basadas en las observaciones del comportamiento de los niños, correspondían con las puntuaciones de los estudiantes en los cinco grandes factores de personalidad, estos resultados muestran que los maestros asumieron que el comportamiento preescolar estaría estrechamente relacionado con el comportamiento adulto (Graziano et al., 1998). Esto plantea la pregunta de si tales expectativas podrían llevar a los maestros y padres a reforzar ciertos comportamientos para fortalecer las características de personalidad (Schultz y Schultz, 2017).

### ***3.1.7 Teorías cognitivas y del aprendizaje***

#### ***3.1.7.1 Skinner: el análisis de la conducta***

El enfoque de Skinner sobre el comportamiento se basa en miles de horas de investigación bien controladas, su idea fundamental es que el comportamiento puede ser controlado por sus consecuencias, es decir, por lo que sigue de la conducta. Skinner creía que un animal o un humano podrían ser entrenados para realizar prácticamente cualquier acto y que el tipo de refuerzo que seguía del comportamiento sería responsable de determinarlo, esto significa que quien controla los reforzadores tiene el poder de controlar el comportamiento humano, de la misma forma en que un experimentador puede controlar el comportamiento de una rata de laboratorio (Schultz y Schultz, 2017).

Skinner distinguió dos tipos de conducta: conducta respondiente y conducta operante. La conducta respondiente implica una respuesta hecha o provocada por un estímulo, por ejemplo, puede ser un golpecito en la rodilla y se produce la respuesta, en este caso la pierna se sacude. Este comportamiento no se aprende, se produce de forma automática e

involuntaria, no tiene que ser entrenado o condicionado para dar una respuesta apropiada (Schultz y Schultz, 2017).

El condicionamiento es un nivel más alto, este comportamiento se aprende, implica la sustitución de un estímulo por otro. El concepto se originó en el trabajo del fisiólogo ruso Ivan Pavlov a principios del siglo XX. Luego las ideas de Pavlov sobre el condicionamiento fueron adoptadas por John Watson como base de investigación básica del método del conductismo (Schultz y Schultz, 2017).

Trabajando con perros, Pavlov descubrió que salivaban ante estímulos neutrales como el sonido de los pasos de su guardián. Anteriormente, la respuesta de salivación fue provocada por un solo estímulo, al ver la comida, intrigado por esta observación, Pavlov estudió el fenómeno sistemáticamente, e hizo sonar una campana poco antes de alimentar a un perro. Al principio, el perro salivaba sólo en respuesta a la comida y no a la campana, después de una serie de emparejamientos de la campana seguidos de la comida, el perro comenzó a salivar por el sonido de la campana, así, el perro fue condicionado, para responder a la campana; la respuesta del perro pasó de la comida, lo que antes fue un estímulo neutral (Schultz y Schultz, 2017).

Este experimento clásico de Pavlov demostró la importancia del reforzamiento, los perros no aprenderían a responder a la campana a menos que sean recompensados por hacerlo, en este ejemplo, la recompensa era comida, Pavlov luego formuló una ley fundamental del aprendizaje: no se puede establecer una respuesta condicionada en ausencia de refuerzo. El acto de reforzar una respuesta la fortalece y aumenta la probabilidad de que la respuesta se repita (Schultz y Schultz, 2017).

De todos modos, una respuesta condicionada establecida no se mantendrá en la ausencia de refuerzo, cada vez que suena la campana, el perro saliva, entonces el experimentador deja de presentar comida después de tocar la campana. El perro escucha la campana y no pasa nada, no más alimento, no más refuerzo ni recompensa, con repiques sucesivos de la campana, la respuesta salival del perro disminuye en frecuencia e intensidad hasta que no se produce ninguna respuesta. Este proceso se llama extinción, la respuesta fue borrada o extinguida porque ya no se proporcionaron refuerzos o recompensas por ello (Schultz y Schultz, 2017).

La conducta respondiente depende del refuerzo y está directamente relacionada con un estímulo físico, cada respuesta es provocada por un estímulo específico. El ser humano está condicionado a responder directamente a muchos estímulos en su entorno, pero no todo el comportamiento puede explicarse, gran parte del comportamiento humano parece ser espontáneo y no puede atribuirse directamente a un estímulo específico. Tal comportamiento es emitido en el lugar provocado por un estímulo (Schultz y Schultz, 2017).

Proceso que implica actuar de una manera que parece ser voluntaria en lugar de reaccionar involuntariamente a un estímulo al que fue condicionado, la naturaleza y frecuencia de la conducta operante será determinada o modificada por el refuerzo que sigue de la conducta. El comportamiento del encuestado no tiene ningún efecto sobre el medio ambiente, en el experimento de Pavlov, la respuesta salival del perro al sonido de la campana no hizo nada para cambiar la campana o el reforzador, la comida. En cambio, el comportamiento operante actúa en el medio ambiente y, como resultado lo cambia (Schultz y Schultz, 2017).

### ***3.1.8 Evaluación de la personalidad***

La evaluación de la personalidad es un área importante de aplicación de la Psicología, además de ser una serie de preocupaciones del mundo real, los psicólogos clínicos intentan comprender los síntomas de sus pacientes o clientes mediante la evaluación de sus personalidades, diferenciando los comportamientos normales y anormales, sentimientos. Solo evaluando la personalidad se pueden diagnosticar trastornos y determinar el mejor curso de terapia (Schultz y Schultz, 2017).

Las mejores técnicas de evaluación de la personalidad se adhieren a los principios de confiabilidad y validez, la confiabilidad implica la consistencia de la respuesta a un dispositivo de evaluación. La validez se refiere a si un dispositivo de evaluación mide lo que se pretende, si una prueba no mide lo que dice, entonces no es válido y sus resultados no se pueden utilizar para predecir el comportamiento (Schultz y Schultz, 2017).

Schultz y Schultz (2017) manifiestan que los diferentes teóricos de la personalidad idearon varios métodos para evaluar la personalidad que fueron los más útiles para sus teorías. Aplicando estos métodos, obtuvieron los datos en los que basaron sus formulaciones,

sus técnicas varían en objetividad, confiabilidad y validez, van desde el sueño de interpretación y recuerdos de la infancia a pruebas objetivas administradas por computadoras; los principales enfoques para la evaluación de la personalidad son:

- Auto informe o inventarios objetivos.
- Técnicas proyectivas.
- Entrevistas clínicas.
- Procedimientos de evaluación del comportamiento.
- Procedimientos de muestreo de pensamiento y experiencia.

### ***3.1.9 Pruebas de personalidad de auto informe***

El enfoque de inventario o prueba de auto informe implica pedir a las personas que informen sobre sí mismas respondiendo preguntas sobre su comportamiento y sentimientos en diversas situaciones, estas pruebas incluyen elementos relacionados con síntomas, actitudes, intereses, miedos y valores. Los examinados indican qué tan cerca se describe en cada declaración, o cuánto están de acuerdo con cada artículo, hay una serie de pruebas de personalidad de auto informe en uso, uno de los más útiles es el Inventario Multifásico de Personalidad de Minnesota (MMPI) (Schultz y Schultz, 2017).

Publicado por primera vez en 1943, el MMPI fue revisado en 1989 para hacer que el lenguaje sea más contemporáneo, la última revisión es el MMPI-2-RF, formulario reestructurado, apareció en 2008, el MMPI es una prueba de verdadero o falso que consta de 567 declaraciones. Los ítems de la prueba cubren la salud física y psicológica; actitudes políticas y sociales; factores educativos, ocupacionales, familiares y maritales; neurótico y psicótico tendencias de comportamiento, las escalas clínicas de la prueba miden tales características de personalidad, como rol de género, actitud defensiva, depresión, histeria, paranoia, hipocondriasis y esquizofrenia (Hartmann y Hartmann, 2014).

La investigación ha demostrado que el MMPI-2-RF puede distinguir con éxito entre los que tienen un dolor físico genuino y los que lo fingen para reclamar pagos por discapacidad. También se ha demostrado que la prueba distingue entre aquellos que fingen

síntomas de trastorno de estrés postraumático (TEPT) y aquellos cuyos síntomas son genuinos. También se ha encontrado que los enfermos mentales pueden aprender cómo responder en el MMPI para ocultar sus síntomas y parecer ser mentalmente saludable (Hartmann y Hartmann, 2014).

El MMPI-2 se utiliza con adultos en la investigación de la personalidad como herramienta de diagnóstico para evaluación de problemas de personalidad, para la selección de empleados y para la evaluación vocacional y personal. En 1992, se desarrolló el MMPI-A para su uso con adolescentes, el número de preguntas se redujo de 567 a 478, para reducir el tiempo y el esfuerzo necesarios para administrarlo, sin embargo, ambas formas de la prueba tienen sus defectos, una es que lleva mucho tiempo responder atentamente a la gran cantidad de elementos (Schultz y Schultz, 2017).

Algunas personas pierden interés y motivación mucho antes de terminar, además, algunos de los elementos de este y otras pruebas de personalidad de auto informe se ocupan de características muy personales, que algunas personas consideran una invasión de la privacidad, particularmente cuando se les exige que realicen el examen para conseguir un trabajo. Sin embargo, a pesar de la extensión y cuestiones de privacidad, el MMPI en sus diversas formas es una prueba válida que discrimina entre neuróticos y psicótico; entre los emocionalmente sanos y los emocionalmente perturbados, por lo tanto, sigue siendo un elemento muy valioso, herramienta de diagnóstico e investigación (Schultz y Schultz, 2017).

### ***3.1.10 Técnicas Proyectivas***

Los psicólogos clínicos desarrollaron pruebas proyectivas de personalidad para trabajar con personas perturbadas emocionalmente. Inspirado por el énfasis de Sigmund Freud en la importancia de las pruebas proyectivas inconscientes, se intenta sondear esa parte invisible de nuestra personalidad. La teoría que subyace a las técnicas proyectivas es cuando se presenta un estímulo ambiguo, como una mancha de tinta o una imagen que se puede interpretar de varias maneras, se proyectan las necesidades, miedos y valores más íntimos cuando se pide que lo describan (Schultz y Schultz, 2017).

Debido a que los resultados de la interpretación de las pruebas proyectivas son tan subjetivos, estas pruebas no son altas en confiabilidad o validez, no obstante, estas pruebas

se utilizan ampliamente con fines de evaluación y diagnóstico. Dos proyectivos populares son: las pruebas con la técnica de manchas de tinta de Rorschach y la prueba de percepción temática (TAT) (Schultz y Schultz, 2017).

El psiquiatra suizo Hermann Rorschach desarrollo las manchas de tinta en 1921, cuando era joven había le atraía un juego popular en el que los niños dieron sus interpretaciones de varios diseños de manchas de tinta, Rorschach fue conocido por estar tan intensamente interesado en las manchas de tinta, cuando era adolescente adquirió el apodo de Klecks, que significa en alemán mancha de tinta. Más tarde, cuando Rorschach cumplía su residencia hospitalaria en una psiquiatría, su amigo y él empezaron a jugar con los pacientes para pasar el tiempo jugando el juego popular de describir mancha (Schultz y Schultz, 2017).

Rorschach notó diferencias consistentes en las respuestas de los pacientes, al desarrollar la prueba, Rorschach creó sus propias manchas de tinta simplemente dejando caer gotas de tinta sobre papel en blanco y doblando el papel por la mitad. Después de probar una variedad de patrones, se decidió por diez manchas por la razón muy práctica de que no podía permitirse el lujo de tener más de diez impresos. Escribió sobre su trabajo con manchas de tinta, pero la publicación fue un fracaso, se vendieron pocas copias y las pocas críticas que recibió fueron negativas, aunque la prueba finalmente se volvió inmensamente popular, Rorschach se deprimió y murió 9 meses después de la publicación de su obra (Schultz y Schultz, 2017).

Las tarjetas de manchas de tinta, algunas negras, otras en color, se muestran una a la vez, y se les pide a los examinados que describan lo que ven. Luego se muestran las cartas por segunda vez, y el psicólogo hace preguntas específicas sobre las respuestas anteriores, el examinador también observa el comportamiento de la persona durante la sesión de prueba, incluido los gestos de los examinados, las reacciones a manchas de tinta particulares y la actitud en general (Schultz y Schultz, 2017).

Las respuestas se pueden interpretar de diferentes maneras, dependiendo de si el paciente informa haber visto movimiento; figuras humanas o animales; objetos animados o inanimados; y figuras parciales o enteras. Se realizaron intentos para estandarizar la puntuación e interpretación de Rorschach, no existe un acuerdo universal sobre la utilidad y

validez del Rorschach, incluso con el sistema integral de puntuación. Algunos investigadores concluyen que no hay base científica, otros insisten en que la prueba es tan válida como cualquier otra medida de evaluación de la personalidad, sin embargo, el Rorschach sigue siendo una técnica de evaluación popular en la investigación de la personalidad y la práctica clínica (Schultz y Schultz, 2017).

Henry Murray y Christiana Morgan desarrollaron el Test de Apercepción Temática (TAT), la prueba consta de 19 imágenes ambiguas y 1 tarjeta en blanco. A las personas que toman la prueba se les pide que relaten una historia sobre las personas y los objetos en la imagen, describir lo que condujo a la situación mostrada, lo que las personas están pensando y sintiendo, y cuál es el resultado, en el trabajo clínico, los psicólogos consideran varios factores al interpretar estas historias, incluyendo los tipos de relaciones personales involucradas, las motivaciones de las personas y el grado de contacto con la realidad que muestran (Gieser y Wyatt-Gieser, 2013).

No existen sistemas de calificación para el TAT, su confiabilidad y validez son bajos cuando se utiliza con fines de diagnóstico. Ahora bien, el TAT demuestra ser útil para fines de investigación, y se desarrollaron sistemas de puntuación para medir aspectos específicos de personalidad, tales como las necesidades de logro, afiliación y poder, en la actualidad es útil en la práctica clínica (Gieser y Wyatt-Gieser, 2013).

Otras técnicas proyectivas son las pruebas de asociación de palabras y finalización de oraciones, los psicólogos lo utilizan para evaluar la personalidad, en la prueba de asociación de palabras, se lee una lista de palabras de una en una al sujeto, quien responde a cada una con la primera palabra que se le ocurra. Las palabras de respuesta se analizan por su carácter banal o insólito, por su posible indicio de tensión emocional y por su relación con los conflictos sexuales, se considera importante la velocidad de respuesta (Schultz y Schultz, 2017).

La prueba de completar oraciones también requiere respuestas verbales. Se pide a las personas terminar frases como "Mi ambición es..." o "Lo que me preocupa es...", la interpretación de las respuestas con ambos enfoques puede ser muy subjetivas, sin embargo, algunas pruebas de finalización de oraciones proporcionan puntuación más objetiva (Schultz y Schultz, 2017).

### ***3.1.11 Entrevistas Clínicas***

Además de las pruebas psicológicas específicas utilizadas para medir la personalidad de un individuo, también se incluye entrevistas clínicas a la evaluación. Se puede obtener información valiosa hablando con la persona evaluada y haciéndole preguntas relevantes sobre experiencias de su vida pasada y presente, relaciones sociales y familiares, y los problemas que llevaron a la persona a buscar ayuda psicológica. Una amplia gama de comportamientos, sentimientos y pensamientos pueden ser investigados en la entrevista, incluyendo apariencia, actitud, expresiones faciales, postura, gestos, preocupaciones, grado de autopercepción y nivel de contacto con la realidad (Schultz y Schultz, 2017).

El psicólogo puede enfocarse en los problemas indicados por los resultados de la prueba y explorar esas áreas a detalle. No obstante, la interpretación de la entrevista es subjetiva, puede verse afectado por la orientación teórica y la personalidad del entrevistador. Aun cuando, las entrevistas clínicas siguen siendo una técnica ampliamente utilizada para la evaluación de la personalidad y una herramienta útil cuando se complementa con información más objetiva (Schultz y Schultz, 2017).

### ***3.1.12 Evaluación del comportamiento***

En este enfoque un observador evalúa el comportamiento de una persona en una situación dada, cuanto mejor conozca el observador a la persona evaluada y con frecuencia interactúen, más precisas serán las evaluaciones (Connelly y Ones, 2010). Los psicólogos Arnold Buss y Robert Plomin desarrollaron un cuestionario para evaluar el grado de temperamento presentes en los gemelos del mismo sexo (Buss y Plomin, 1984) se preguntó a la madre de los mellizos, sobre el comportamiento de sus hijos, para marcar aquellos elementos en el cuestionario que mejor describieron instancias específicas y fácilmente discernibles del comportamiento de sus hijos (Schultz y Schultz, 2017).

En algunos casos se evalúa rutinariamente, es decir observan el comportamiento de los pacientes, considerando expresiones faciales, gestos nerviosos y la apariencia en general, usan esta información para formular diagnósticos. Estas observaciones son menos sistemáticas que los procedimientos formales de evaluación sobre comportamiento, pero los resultados pueden proporcionar información valiosa (Schultz y Schultz, 2017).

### *3.1.13 Evaluación del pensamiento y la experiencia*

En el enfoque conductual de la evaluación de la personalidad, los comportamientos y las acciones son monitoreadas, en este enfoque, los pensamientos de una persona se registran sistemáticamente para proporcionar una muestra durante un período de tiempo, ya que los pensamientos son experiencias privadas y no pueden ser vistos por nadie más. En este procedimiento el observador y la persona evaluada son lo mismo, el procedimiento de evaluación por muestreo del pensamiento se usa por lo general con grupos, pero también se aplicó a individuos para complementar el diagnóstico y tratamiento (Schultz y Schultz, 2017).

Se pide al paciente escribir o registrar pensamientos y estados de ánimo para su posterior análisis por parte del psicólogo. El muestreo de experiencias se lleva a cabo de manera muy similar al muestreo de pensamientos, también se les pide a los participantes que describan el contexto social y ambiental en el que ocurre la experiencia que se está tratando, por ejemplo, se les puede pedir a los sujetos que anoten si estaban solos o con otras personas, se les puede preguntar exactamente qué estaban haciendo o dónde estaban. El objetivo de este método es determinar cómo los pensamientos o estados de ánimo de una persona pueden ser influenciados por el contexto en el que ocurren (Schultz y Schultz, 2017).

La investigación de muestreo de pensamientos se basa en desarrollos tecnológicos como los teléfonos inteligentes para permitir que los participantes registren sus evaluaciones de forma rápida y fácil. Las entradas electrónicas pueden ser cronometradas y fechada, lo cual prueba que, los investigadores pueden determinar si las evaluaciones están siendo registradas en los tiempos e intervalos solicitados. Si se ingresan en algún momento después de la experiencia, podrían estar influenciados por los caprichos de la memoria (Schultz y Schultz, 2017).

Un ejemplo del enfoque de muestreo de experiencia para la evaluación de la personalidad es un estudio que involucró un grupo de estudiantes universitarios que se mantuvieron en internet durante 28 días. Describieron sus estados de ánimo, así como los eventos estresantes y cómo los enfrentaron, el principal evento negativo estaba relacionado con las relaciones interpersonales (Park et al., 2004).

Otro estudio de muestreo de experiencia con estudiantes japoneses encontró que aquellos que informaron tener pensamientos repetitivos por la noche y obsesionarse con algo en sus vidas, tuvieron problemas para conciliar el sueño, en comparación con los estudiantes que no reportaron pensamientos repetitivos (Takano et al., 2014). Una posible limitación del enfoque de muestreo de experiencia es que los sujetos pueden estar ocupados y olvidan de registrar sus actividades cuando se les indica que lo hagan. El método es útil para los investigadores y proporciona datos comparables a los inventarios de auto informe (Schultz y Schultz, 2017).

#### ***3.1.14 Personalidad en el proceso de acoso laboral***

El modelo de personalidad de los cinco factores fue y es utilizado en la mayoría de los estudios para explorar la personalidad como antecedente potencial del acoso laboral (Nielsen et al., 2017). Los mecanismos del acoso laboral, al ser actos negativos, se pueden explicar con los cinco rasgos de personalidad: extraversión, amabilidad, escrupulosidad, estabilidad emocional y apertura a la experiencia (Knardahl y Nielsen, 2015). Los rasgos de personalidad tienen implicaciones importantes en las interacciones organizacionales (Pallesen et al., 2017).

La extraversión se refiere a la tendencia de un individuo a ser una persona sociable y positivamente emocional, los empleados con extraversión disfrutaban pasar más tiempo en interacciones sociales en el lugar de trabajo con una probabilidad de recompensas para ellos (Watson y Clark, 1997). Knardahl y Nielsen (2015) explican la relación múltiple entre la extraversión y el acoso laboral, discutían cuando los extrovertidos necesitaban la atención de los demás y querían controlar el entorno social en el lugar de trabajo, habían iniciado conductas de acoso. Perciben a los empleados reservados como antipáticos, fríos o no involucrados, lo que puede obligar a los extrovertidos a atacarlos, a medida que los empleados introvertidos se convirtieron en el objetivo de los empleados extrovertidos, la introversión también se asoció positivamente con el acoso laboral, si bien, la focalización fue percibida como una aplicación positiva por parte de los extrovertidos debido a sus emociones positivas como una parte integral del rasgo de extraversión, de esta forma la incidencia del acoso se da en el ámbito laboral.

La amabilidad se refiere a la tendencia de un individuo a ser simpático, comprensivo y persona diplomática (Pervin y John, 1995). Las personas con una puntuación alta en amabilidad crean un efecto positivo en su entorno social (McCrae y Costa, 1991). Por el contrario, las personas que puntúan bajo en amabilidad pueden incitar el acoso en su entorno social y en el lugar de trabajo (Berry et al., 2007). Esto podría conducir a la falta de confianza mutua en el entorno laboral que también puede conducir a la generación de acoso laboral.

En cuanto a la escrupulosidad se refiere a la tendencia de un individuo a ser organizado, controlado, persistente, persona motivada y orientada a objetivos (McCrae y Costa, 1991). Cuando un empleado está dirigido por objetivos se puede irritar al acosador y se produce una incidencia de acoso en el lugar de trabajo.

La estabilidad emocional se refiere a la tendencia de un individuo a estar más relajado y estable, mientras que la inestabilidad incluye las tendencias de volverse emocionalmente inestable, ansioso y nervioso (Pervin y John, 1995). Este rasgo de personalidad también está representado por el término neuroticismo, que explica la estabilidad emocional e inestabilidad como dos características opuestas.

El neuroticismo se asocia positivamente con el acoso laboral (Bowling et al., 2010). Por el contrario, los empleados que obtienen una puntuación baja se convierten en un blanco fácil del acoso laboral (Knardahl y Nielsen, 2015) cuando un acosador identifica a su víctima como emocionalmente inestable.

La apertura se refiere a la tendencia de un individuo a involucrarse en nuevas actividades, experiencias, emociones, creatividad científica o artística, pensamiento divergente y liberalismo político al tener un gran interés en la cultura (Munir et al., 2021). Las personas que obtienen una puntuación alta en este rasgo se vuelven muy poco tradicionales debido a la amplia variedad de intereses y evitar la perspectiva convencional, la afectividad negativa incluye la experiencia de emociones negativas, incluidas las emociones negativas de auto concepto pobre, miedo, nerviosismo, ira, desprecio, asco y culpa (Brief et al., 1988).

Ciertos rasgos de la personalidad en los perpetradores pueden actuar como precursores o al menos como factores de riesgo de participación en el proceso de acoso laboral, tanto la afectividad negativa como los rasgos de personalidad en el modelo de cinco

factores se relacionan empíricamente con la exposición al acoso laboral en estudios previos. Según, Nielsen et al., (2017) basado en 36 muestras transversales independientes, la exposición al acoso laboral y la intimidación en el lugar de trabajo se relacionaron particularmente con el neuroticismo y la afectividad negativa. Es decir, la tendencia a estar ansioso y a enfadarse fácilmente resultaron ser el correlato más consistente y fuerte de la exposición al hostigamiento laboral, en comparación con los otros rasgos (Reknes et al., 2021).

Al analizar a las víctimas de acoso, se muestra que las víctimas tienen puntajes altos en las seis facetas dentro de la dimensión de neuroticismo en comparación con sus colegas no acosados y son menos estables emocionalmente que las personas que no son víctimas (Coyne et al., 2000). A causa de, estos resultados indican que el neuroticismo y sus subdimensiones y subconceptos relacionados son factores de riesgo importantes en la exposición al acoso, y pueden serlo especialmente para la intensificación o disminución del proceso de intimidación. Sin embargo, no se sabe exactamente cómo funcionan estos factores como factores de riesgo y cuándo en el proceso pueden representar un riesgo adicional (Reknes et al., 2021).

El neuroticismo consta de facetas y subconceptos centrales, en particular la ansiedad y la hostilidad colérica (McCrae, 1993). Los investigadores Reknes et al., (2021) optan por utilizar los conceptos de ansiedad e ira, en lugar de una medida amplia de neuroticismo al investigar la relación con el proceso de Mobbing. Básicamente, la ansiedad es la tendencia a responder con ansiedad al estrés percibido en el entorno, mientras que el rasgo de ira es la tendencia a ser sensible a la crítica y a la evaluación negativa de los demás y, por lo tanto, responde con agresión y conductas hostiles cuando se les confronta. Empíricamente una serie de estudios demuestran que estos conceptos y los superpuestos están relacionados con la victimización (Reknes et al., 2021).

Los rasgos de personalidad mencionados pueden ser evocados y desencadenados por señales situacionales y sociales relevantes, la ansiedad y la ira deberían ser particularmente relevantes. Desde una perspectiva evolutiva, estar expuesto a la intimidación en el lugar de trabajo generaría un temor muy básico de ser excluido y condenado al ostracismo, lo que provocaría fuertes sentimientos de inquietud y ansiedad que se desencadenarían

particularmente a aquellos que tienen un alto nivel de ansiedad como una reacción de advertencia temprana (Reknes et al., 2021).

Al mismo tiempo, recibir un trato tan injusto e irrespetuoso teóricamente debería desencadenar respuestas agresivas y de enojo, lo cual implica que, activar particularmente a todos aquellos que tienen un alto rasgo de ira, quienes luego también pueden reaccionar de maneras que intensificarían la interacción con los perpetradores. Sin embargo, existen otras subdimensiones del neuroticismo como la depresión, la auto-vergüenza, la culpa y la envidia, pueden activarse más tarde en un proceso de victimización desencadenado por sentimientos de pérdida y tristeza, por ejemplo, cuando las personas se enfrentan a la exclusión del trabajo o incluso de la vida laboral. En una situación de primeros signos de necesidad y amenaza básica, es razonable que se genere ansiedad como señal de advertencia y la reactividad como mecanismo de afrontamiento (Tett y Meyer, 1993).

Sin embargo, debido a una percepción más sombría de la realidad, las personas con rasgos de ansiedad o rasgos de ira pueden ser más propensas a percibir comportamientos negativos que otras (Nielsen et al., 2017). Debido a que una percepción más pesimista provoca una percepción más negativa del ambiente de trabajo, las personas con ansiedad y con ira pueden reaccionar más que otras y, por lo tanto, infringir las normas del lugar de trabajo, lo que nuevamente las hace propensas a recibir comportamientos más negativos al principio (Neuman y Barón, 2003).

Al reaccionar demasiado pronto, pueden frustrar e irritar a los demás, desencadenando un nuevo proceso de intimidación. Gran parte de la interacción social se basa en la reciprocidad; el esquema de dar y devolver la equivalencia (Simmel, 1950) se puede esperar que otros reaccionen o recurran de la misma manera.

Dado que los diferentes subconceptos del neuroticismo pueden constituir factores de riesgo para la exposición del hostigamiento laboral a través de diferentes mecanismos, en un grado variable e incluso en diferentes etapas del proceso, las personas deciden explorar más a fondo el papel de la ansiedad y la ira en relación con el proceso de intimidación. En estudios sobre acoso laboral, la noción de víctima ansiosa se documenta con firmeza y se describe con agresividad más a menudo al típico acosador (Olweus, 2011).

De acuerdo con la Teoría de la Precipitación de la Víctima, la víctima vulnerable parece débil y un objetivo fácil, reaccionando con retraimiento cuando se le confronta. Por lo tanto, el rasgo de ansiedad puede ser particularmente relevante en las primeras fases del proceso. La víctima puede actuar de manera agresiva u hostil a lo largo del proceso, lo que aumenta aún más el riesgo de intensificar, mantener o incluso dificultar la desescalada de un conflicto existente. Esto puede suceder en situaciones aparentemente inocentes frente a actos que son sutiles y discretos, así como en etapas posteriores del proceso donde la persona puede estar más abierta y directamente provocada (Reknes et al., 2021).

La intimidación se puede ver como un proceso similar a una etapa con diferentes fases, donde la exposición varía de no expuesta a gravemente expuesta, las personas con rasgos de ansiedad y rasgos de ira pueden correr el riesgo de escalar un conflicto existente hasta convertirlo en intimidación al violar las normas de interacciones educadas y amistosas. La exposición a la intimidación puede aumentar debido a estos dos rasgos, generando con el tiempo una transición de nunca o de vez en cuando a ser intimidado, a ser severamente intimidado, sin embargo, aún no se explora en qué fases del proceso de acoso estos rasgos juegan su papel distintivo y cómo funcionarían, ya que actualmente se carece de teorías que vinculen explícitamente estos dos rasgos con las diferentes etapas del proceso de acoso laboral (Reknes et al., 2021).

Especialmente el neuroticismo, caracterizado como la tendencia a experimentar emociones nerviosas y de enojo, se encontró que se relaciona positivamente con un mayor riesgo de exposición de Mobbing (Nielsen et al., 2017). De acuerdo con la teoría de la activación de rasgos de Tett y Meyer (1993) la naturaleza misma del acoso laboral puede activar estos dos rasgos particulares, que nuevamente influirían en las percepciones, comportamientos e interacciones de las personas expuestas.

Reknes et al. (2021) señalan en un estudio que estar enojado, ansioso, y por lo tanto tener una visión negativa de la vida, parecen ser factores de riesgo para experimentar acoso en el trabajo: alimentan el desarrollo del acoso o dificultan la reducción del proceso de acoso. En particular, el rasgo de ira no se relacionó significativamente con la escalada en los casos en que los encuestados ya estaban expuestos a comportamientos negativos al inicio, pero se asoció negativamente con la reducción de la escalada, es decir, la transición de estados de

mayor intimidación a estados de menor intimidación con el tiempo. Por lo tanto, los comportamientos agresivos y las reacciones de enojo por parte del acosado pueden detener una mayor escalada, pero también dificultar la reducción de la escalada.

A su vez, la ansiedad no se relacionó significativamente con la desescalada. Estos resultados indican que los dos rasgos de personalidad pueden actuar de manera diferente en el proceso de acoso laboral. El rasgo de ira parece mantener la situación negativa, al no permitir una desescalada del proceso, pero no da un mayor riesgo de escalada para aquellos que ya están expuestos, mientras que ocurre lo contrario con la ansiedad (Reknes et al., 2021).

Conocer las fortalezas, debilidades e idiosincrasias de los subordinados es primordial para un liderazgo de apoyo efectivo y los esfuerzos de entrenamiento de los gerentes hacia empleados determinados. Para lograr esto, no es necesaria ninguna prueba formal de las características de los empleados, ya que un gerente con el tiempo puede observar estos rasgos en los empleados. Después de esto, los gerentes deben estar atentos a dichos subordinados y capacitarlos en momentos de conflicto potencial con otros empleados, además los gerentes deben cuidar su propio estilo de gestión cuando brindan re-alimentación correctiva a los empleados, ya que gran parte del acoso se atribuye al estilo de gestión del superior inmediato (Hoel et al., 2010).

El acoso laboral es un proceso que aumenta gradualmente con el tiempo, por esta razón, la intervención temprana es posible y preferible. Más aún, como el proceso de intimidación puede desarrollarse rápidamente, una actitud indiferente en estas primeras fases o simplemente dudar en intervenir puede ser destructivo y una oportunidad perdida, aún más, los gerentes deben tomar un caso particular cuando los empleados con un alto rasgo de ansiedad están involucrados en este proceso de etapa temprana, así como poner más atención y esfuerzo en casos completos donde la presunta víctima tiene un alto rasgo de ira (Reknes et al., 2021).

## Capítulo 4

### 4.1 Método

#### 4.1.1 Planteo del Problema

La presente investigación está orientada a relacionar las variables de personalidad y autoestima como predictores del Mobbing en funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador. En función a este análisis la alteración de la personalidad conlleva baja estabilidad emocional y cambios del humor, interpretaciones distorsionadas, círculos autodestructivos que podrían afectar de manera permanente en el entorno y ante determinadas circunstancias como el estrés en función de las demandas, que conllevaría enfrentarse al estrés o reaccionar adecuadamente ante la frustración (Arroyo y Ortega, 2009).

Existen estadísticas epidemiológicas por la Sociedad Americana de Psiquiatría (APA) en la que se estima que la población general padece de un trastorno de personalidad en el orden de un 13%, y en la atención ambulatoria puede subir hasta un 25% (Rodríguez y Aguilar, 2009). Las organizaciones no pueden aspirar a niveles óptimos de calidad, si su personal no está satisfecho en una de las variables del bienestar, constituyéndose un factor clave en el desempeño laboral (Pérez, 2011).

En la década de los ochenta inicia el análisis de la violencia en el trabajo y en las academias se consideran las implicaciones de los aspectos legislativos en el entorno laboral, siendo visibilizada la persecución, el maltrato, la discriminación, el hostigamiento, la iniquidad laboral, motivos naturalizados como parte de la cotidianidad laboral. Esto conlleva a una reinterpretación como conductas denigrantes en contra de la dignidad del ser humano, comprometiendo la integridad moral y física, inobservancia de los derechos a la igualdad, a la salud, y a la educación (López y Seco, 2016).

Es así como las ciencias encargadas de estudiar las conductas, comportamientos y la psicología del ser humano, entre ellas la Psiquiatría y la Psicología determinan pautas de análisis de interpretación sobre los riesgos de Mobbing en el ambiente laboral. De igual manera en la actualidad son inmiscuidas la Sociología y la Antropología en el campo del saber (López y Seco, 2016).

En base a la teoría de Bourdieu, resalta que el acoso laboral implica otros aspectos más que un conflicto entre individuos como se podría mencionar: en primer lugar, las estrategias laborales para el alcance de sus objetivos recaen en prácticas de acoso laboral como la disminución de costos; en segundo lugar, un liderazgo jerarquizado que bloquea la capacidad autónoma en ausencia de control; tercero, el Mobbing se debe a un conflicto por falta de consonancia entre los intereses de la institución y trabajadores en función a sus derechos; cuarto y último, es en función a prácticas y hábitos de la organización materializados en bases relacionales (López y Seco, 2016).

La autoestima es analizada por múltiples investigadores que le asocian un componente relevante en relación con la calidad de vida del individuo, la autoestima esta provista en base al reconocimiento que las demás personas le proporcionan al individuo, las metas que alcanza el ser humano en su vida personal, los acontecimientos que generan experiencias ya sean positivas o negativas, de esta manera el individuo va construyendo evaluaciones sobre lo que es y se genera una valoración amplia sobre sí mismo, desencadenando de esta manera la autoestima (Arango y Panesso, 2017).

La autoestima constituye una valoración global de la persona en relación con los aspectos de autovaloración, autoimagen, siendo la afectividad orientada hacia sí mismo, ponderando a sus sentimientos y el valor propio en un proceso constante que podría ir de lo positivo a lo negativo (Sánchez, 1999, citado en Alcides y Puentes, 2010).

Por tal motivo, la personalidad como base fundamental de los procesos cognitivos en la que se articula la forma de ser, pensar, sentir y actuar del ser humano, y cómo impacta esta dinámica intrínseca en la aparición de riesgos de Mobbing en cada uno de los funcionarios públicos. Surge la importancia de la investigación, en vista que no hay estudios de esta naturaleza sobre la personalidad y autoestima como predictores de Mobbing en funcionarios públicos a nivel del Ministerio de Defensa del Ecuador, los resultados pueden coadyuvar para la respectiva selección de personal en los distintos puestos de trabajo, como también permitirá desarrollar nuevas estrategias tanto personales como laborales, para contribuir en la productividad del trabajo.

A partir de lo expuesto, surgen las interrogantes: ¿Cuáles son los factores de personalidad que predominan como predictores del riesgo de Mobbing?, ¿Cuál es el papel

que desempeña la autoestima en relación al Mobbing?, ¿Existe influencia para el riesgo de Mobbing en relación al género, edad, tiempo de servicio en la institución y nivel académico?, ¿Qué estrategias se debería plantear como prevención de riesgos de Mobbing en el personal de funcionarios públicos? Son varias las preguntas relevantes al formular esta investigación.

Este estudio se ha llevado a cabo con la participación, apertura y el interés por parte del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, en efectuar estudios de esta índole en beneficio de la ciencia como también a nivel institucional, facilitando el acceso a la muestra de investigación y a los recursos económicos que demandó el trabajo investigativo.

#### ***4.1.2 Objetivos***

##### ***4.1.2.1 Objetivo general.***

Determinar la influencia de la personalidad y autoestima como predictores del Mobbing en funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador.

##### ***4.1.2.2 Objetivos específicos.***

Describir los factores de personalidad que predomina en la aparición de riesgos del Mobbing en los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador

Explorar el papel que desempeña la autoestima en los riesgos de Mobbing en los funcionarios públicos que labora en el Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador

Relacionar la personalidad y autoestima con los riesgos del Mobbing en los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador.

Analizar los riesgos de Mobbing en función al género, edad cronológica, tiempo de servicio en la institución y nivel académico de los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador.

#### ***4.1.3 Hipótesis***

H<sub>1</sub>. La personalidad contribuye en la aparición de riesgos de Mobbing en los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional.

H<sub>2</sub>. A menor autoestima, mayor vulnerabilidad a padecer Mobbing en los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador.

H<sub>3</sub>. A menor autoestima, mayor rasgo de neuroticismo de la personalidad, mayor vulnerabilidad de padecer Mobbing en los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador.

H<sub>4</sub>. El riesgo de Mobbing en los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, está relacionado con el género, edad, tiempo de servicio y con el nivel académico.

#### ***4.1.4 Diseño de la investigación***

El enfoque de la investigación es cuantitativo, es decir, el investigador emplea el o los diseños para efectuar el análisis de la certeza de las hipótesis planteadas en un entorno o contexto específico (Hernández et al., 2010).

La investigación utilizará un diseño no experimental, en este caso la investigación se desarrolla en ausencia de la manipulación de manera desproporcionada de variables. No existe la intencionalidad de hacer variar las variables independientes para determinar su efecto sobre las demás variables (Hernández et al., 2010).

Además, la presente investigación se efectúa en base a un diseño transversal, los datos son receptados en un solo momento, en un tiempo determinado único. Con la finalidad de describir variables, observar la incidencia y las relaciones entre sí en un momento dado (Hernández et al., 2010).

Así mismo, se determina que el diseño de la investigación es descriptivo correlacionales- causales limitándose de esta manera efectuar relaciones entre las variables, ausencia de intencionalidad para analizar relaciones causales (Hernández et al., 2010).

#### ***4.1.5 Participantes***

La población o universo está compuesto por 200 funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, tipo de muestra no probabilístico o dirigida. Debido a que

Hernández et al., (2010) manifiesta que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con la característica de la investigación o de quien hace la muestra” (p. 176)

En cuanto a las características sociodemográficas principales de la muestra se considera: la edad, género, nivel escolar, estado civil, funcionario público, tiempo de servicio en la institución.

#### **4.1.5.1 Criterios de inclusión:**

Funcionarios públicos con edad entre los 25 a 65 años

- Funcionarios públicos que tengan como mínimo 6 meses trabajando en la institución
- Funcionarios públicos que acepten el consentimiento informado para participar

#### **4.1.5.2 Criterios de exclusión:**

- Funcionarios públicos que tengan menos de 6 meses trabajando en la institución
- Funcionarios públicos que no pertenezcan al Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador.

#### **4.1.6 Técnicas de recolección de datos**

Para la evaluación del constructo de personalidad se consideró el Cuestionario de los Cinco Grandes. El modelo de las cinco dimensiones que efectúa la descripción y la valoración de personalidad que se sitúan en un nivel intermedio de generalidad en relación con otros modelos que presentan pocas dimensiones generales, así podríamos mencionar los super factores de Eysenk, como también los modelos que contienen un mayor número de dimensiones concretas, sin embargo, con menor generalidad en este caso los dieciséis factores de Cattell, los trece de Guilford y los ocho de Comrey (Barbaranelli et al., 2011).

El cuestionario tiene un cuadernillo que consta 132 ítems los cuales pueden ser llenados en un lapso de hasta 35 minutos, el cual calcula 5 dimensiones y 10 subdimensiones de personalidad los cuales son: Energía, Afabilidad, Autocontrol, Estabilidad emocional, Apertura mental. El cuestionario es aplicable desde adolescentes de 16 años en adelante, la hoja de respuestas es tipo Likert que consta con 5 opciones de respuesta que es: 5

Completamente verdadero; 4 Bastante verdadero; 3 Ni verdadero Ni falso; 2 Bastante falso; 1 Completamente falso, el cual puede ser calificado tanto de manera digital como con plantillas de corrección.

Brindando la posibilidad de ser aplicado para su posterior calificación. Además, el BFQ cuenta con estándares de fiabilidad al ser validado al español en 1995 con una muestra de 1268 participantes (41% de hombres y el 59% de mujeres) el cual fue analizado posteriormente con la fórmula KR-20 de Kuder-Richardson presentando coeficientes alfa aceptables otorgándole la validez necesaria para la aplicación (Barbaranelli et al., 2011).

Para la evaluación del constructo de la Autoestima, se consideró la Escala de Autoestima de Rosemberg, la misma que es una de las más empleadas para valorar en la población adolescente. En 1995 Rosenberg desarrollo por primera vez dicha escala. Posteriormente fue traducida al castellano por Echeburua en 1995, la escala cuenta con diez ítems asociados a valorar sentimientos de respeto y aceptación de sí mismo.

Dividida en dos partes, una de ellas presenta enunciados positivamente y la otra mitad de forma negativamente, la escala es de tipo Likert de cuatro puntos 1. Muy de acuerdo; 2. De acuerdo; 3. En desacuerdo y 4. Totalmente en desacuerdo. Deben invertirse las puntuaciones para efectuar la corrección los ítems que contienen enunciados negativamente (3, 5, 8, 9,10) y sumarse la totalidad de los ítems, la puntuación total oscila entre 10 y 40 (CIBER, 2015).

La escala muestra un índice de fiabilidad altos: en las correlaciones test-retest ha variado de 0.82 a 0.88, con alfa de Cronbach en un rango de 0.77 a 0.88 (CIBER, 2015).

En un estudio realizado en Ecuador sobre la Estructura factorial, Invarianza y Propiedades Psicométricas de la Escala de Autoestima de Rosenberg en el contexto ecuatoriano. Esta investigación demuestra que la escala de Autoestima de Rosenberg presenta una consistencia interna de un valor alfa adecuado ( $\alpha=.837$ ), que en relación con los estudios realizados en otros países superior (Bueno et al., 2020).

El último instrumento utilizado para evaluar Mobbing o acoso laboral está relacionado con el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO). La versión sometida a validación en la población chilena es en función a 22 ítems,

que contienen comportamientos de acoso y está determinado en función a dos respuestas, Columna A está relacionada con la frecuencia que vivió la persona, tomando como referencia los últimos 6 meses en su actual trabajo, es de tipo Likert en relación con cinco respuestas de 0. Nunca, a 4. Muy frecuentemente.

Esta columna determina intensidad de conductas consideradas como violencia psicológica. La columna B se relaciona con la frecuencia que le ha ocurrido a la persona mayor o menor en relación con sus compañeros de trabajo. Con un tipo de Likert de 3 alternativas: Menos que a mis compañeros(as), o igual que a mis compañeros (as) o más que el resto de mis compañeros. Además, se solicitan indicar quienes son los causantes de las situaciones en base a tres orientaciones superiores, compañeros, y subordinados, permitiendo de esta forma evidenciar si el acoso es ascendente, descendente u horizontal (Díaz et al., 2017).

En la investigación sobre Análisis factorial confirmatorio del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador. El instrumento demostró un 82,2% de fortaleza en su estructura factorial de varianza explicada y un Alpha de Cronbach de 0.89, coincidiendo con los resultados obtenidos en España, México y Chile (Pando et al., 2012).

#### ***4.1.7 Procedimiento***

El desarrollo de la presente investigación se inició presentando la solicitud de aceptación para la realización de la investigación a la Dirección de Talento Humano del Ministerio de Defensa Nacional y de esta manera se obtuvo el acceso a la muestra a investigarse. Una vez obtenida la autorización se procedió a legalizar el consentimiento informado con cada uno de los participantes y la socialización respectiva del objetivo de la investigación, luego se procedió a efectuar la evaluación de los señores funcionarios públicos.

La recolección de datos fue de manera presencial tomando las medidas de bioseguridad debido a la pandemia COVID-19, el tiempo promedio de duración de la evaluación fue de 60 minutos, se procedió a entregar los reactivos psicológicos posterior a la socialización de las respectivas instrucciones para cada reactivo, los test fueron auto

aplicados por los funcionarios públicos, se consideró la privacidad, el espacio físico apropiado y el respeto al evaluado.

#### ***4.1.8 Software estadístico***

Para llevar a cabo la presente investigación, en relación con los análisis estadísticos, se utilizó el software SPSS para Windows versión 23 de carácter gratuito.

## Capítulo 5

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Datos sociodemográficos

**Tabla 5**

*Edad evaluados*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	25 – 29	10	5.0	5.0	5.0
	30 – 34	17	8.5	8.5	13.5
	35 – 39	37	18.5	18.5	32.0
	40 – 44	42	21.0	21.0	53.0
	45 – 49	31	15.5	15.5	68.5
	50 – 54	21	10.5	10.5	79.0
	55 – 59	24	12.0	12.0	91.0
	60 - 65*	18	9.0	9.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

En la tabla 5. Se pudo determinar que la edad de mayor porcentaje evaluados de los servidores y trabajadores públicos se encuentra entre 40 y 44 años, con el 21%; seguido por la edad de entre 35 a 39 años con un porcentaje de 18.5%; y la población de menor porcentaje se encuentra entre las edades de 25 a 29 años con el 5%.

**Tabla 6**

*Estado Civil*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Soltero	43	21.5	21.5	21.5
	Unión Libre	14	7.0	7.0	28.5
	Casado	104	52.0	52.0	80.5
	Divorciado	34	17.0	17.0	97.5
	Viudo	5	2.5	2.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

En la tabla 6. Se encontró que, en los servidores y trabajadores públicos encuestados en cuanto al estado civil, el 52.0 % están casados, seguido por los solteros con el 21.5%; los divorciados con el 17.0%; unión libre con el 7.0%; y por último viudos, el 2.5%.

**Tabla 7***Género*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Masculino	100	50.0	50.0	50.0
	Femenino	100	50.0	50.0	100.0
Total		200	100.0	100.0	

En la tabla 7. Se determinó que el 50% de los servidores y trabajadores públicos evaluados corresponden al género masculino y el 50% femenino.

**Tabla 8***Tiempo de servicio*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	0 - 4	54	27.0	27.0	27.0
	5 - 9	66	33.0	33.0	60.0
	10 - 14	26	13.0	13.0	73.0
	15 - 19	12	6.0	6.0	79.0
	20 - 24	21	10.5	10.5	89.5
	25 - 29	9	4.5	4.5	94.0
	30 - 34	5	2.5	2.5	96.5
	35 - 40*	7	3.5	3.5	100.0
Total		200	100.0	100.0	

En la tabla 8. Con relación al tiempo de servicio asociado a los señores servidores y trabajadores públicos evaluados se visualizó que el 33% corresponde de 5 a 9 años; el 27% de 0,6 a 4 años; el 13% de 10 a 14 años; el 10.5% de 20 a 24 años; el 6% de 15 a 19 años; el 4.5% de 25 a 29 años; el 3.5% de 35 a 40 años; y por último el 2.5% corresponde de 30 a 34 años.

**Tabla 9***Nivel escolar*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Educación Básica	6	3.0	3.0	3.0
	Bachillerato	56	28.0	28.0	31.0
	Tercer Nivel	82	41.0	41.0	72.0
	Cuarto Nivel	56	28.0	28.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

En la tabla 9. Se determinó que el nivel escolar de los servidores y trabajadores públicos evaluados predomina el tercer nivel con el 41%; seguido tanto por el cuarto nivel y bachillerato con el 28%; y, por último, educación básica con el 3%.

Además, se determinó en relación con la variable sociodemográfica de los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, que los datos obtenidos predominantes fueron los siguientes: edad cronológica esta desde los 35 hasta los 44 años; estado civil casado; el género en igual porcentaje el 50% tanto para masculino como también para femenino, el tiempo de servicio se encontró entre los 0,6 meses hasta los 9 años.

### 5.1.2 *Datos generales de las variables de estudio*

#### 5.1.2.1 *Mobbing*

**Tabla 10***Mobbing Intensidad Violencia Psicológica*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Baja o Nula	162	81,0	81,0	81,0
	Mediana	35	17,5	17,5	98,5
	Alta	3	1,5	1,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

En la tabla 10. Se reflejó en la primera medición asociada con la intensidad de violencia psicológica en Mobbing es baja o nula, con un valor significativo del 81.0%, en el personal de funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador.

**Tabla 11***Mobbing Presencia Eventos de Violencia*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Baja o Nula	137	68,5	68,5	68,5
	Mediana	39	19,5	19,5	88,0
	Alta	24	12,0	12,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Al determinar la segunda medición vinculada con la presencia de eventos de violencia en Mobbing, se evidenció un nivel bajo o nulo, con un valor del 68.5%, con relación a la población total del personal de funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador.

**Tabla 12***Mobbing Acoso Psicológico*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Baja o Nula	88	44,0	44,0	44,0
	Mediana	39	19,5	19,5	63,5
	Alta	73	36,5	36,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

El acoso psicológico o Mobbing en la tabla 12. Se determinó que el 44.0% de la población total de encuestados presentó un nivel bajo o nulo, seguido de un valor del 36.5% del total de evaluados con un nivel alto en Mobbing y, por último, se reflejó un valor del 19.5%, asociado al total del personal de funcionarios públicos del Ministerio de Defensa nacional del Ecuador, con un nivel mediano en acoso psicológico o Mobbing.

**Tabla 13***Generador de Mobbing*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	37	18,5	18,5	18,5
	Mis Superior(s)	92	46,0	46,0	64,5
	Compañero(s) de trabajo	49	24,5	24,5	89,0
	Subordinado(s)	5	2,5	2,5	91,5
	Mis Superior(s) y compañeros de trabajo	17	8,5	8,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Con relación al generador de Mobbing en los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, fue por parte de su superior (s), con un valor significativo de 46.0% del total de evaluados, seguido por su compañero (s) de trabajo, con valor del 24.5%, además se evidenció un valor del 18.5% de la población que no identifica el generador de Mobbing, mismo que estaría relacionado con ausencia de Mobbing.

Al realizar el análisis del acoso psicológico o Mobbing, se determinó que al sumar los niveles altos y medianos en acoso psicológico en el trabajo como resultado se obtuvo un valor importante del 56.0%. de la población total en estudio. El generador de Mobbing está vinculado hacia el superior (s).

**5.1.2.2 Autoestima Rosenberg****Tabla 14***Autoestima Rosenberg*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	6,5	6,5	6,5
	Media	11	5,5	5,5	12,0
	Alta	176	88,0	88,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

En la tabla 14. Se pudo determinar con un valor significativo del 88.0% de la población total de evaluados la presencia de una intensidad alta en autoestima.

Analizando el nivel de la autoestima de los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa nacional del Ecuador, se reflejó que el 88.0% de la población evaluada presentaron una intensidad alta en autoestima.

### 5.1.2.3 Factores o dimensiones de personalidad

**Tabla 15**

*Dimensión Energía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	11	5.5	5.5	5.5
Bajo	37	18.5	18.5	24.0
Promedio	72	36.0	36.0	60.0
Alto	61	30.5	30.5	90.5
Muy alto	19	9.5	9.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Al determinar la dimensión o factor Energía de la personalidad se evidenció que el 36.0% de la población total presento un nivel promedio, seguido de un nivel alto con el 30.5%, y un nivel muy bajo del 5,5%

**Tabla 16**

*Dimensión Afabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	26	13.0	13.0	13.0
Bajo	73	36.5	36.5	49.5
Promedio	54	27.0	27.0	76.5
Alto	34	17.0	17.0	93.5
Muy alto	13	6.5	6.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

En la tabla 16. Se pudo evidenciar que 36.5% corresponde a un nivel bajo del factor o dimensión Afabilidad, seguido de un nivel promedio con el 27.0%, y un valor menos significativo con un nivel muy Alto con el 6.5%.

**Tabla 17***Dimensión Tesón*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	13	6.5	6.5	6.5
Bajo	33	16.5	16.5	23.0
Promedio	71	35.5	35.5	58.5
Alto	57	28.5	28.5	87.0
Muy alto	26	13.0	13.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

En la tabla 17 sobre la dimensión o factor Tesón se encontró que el 35.5% corresponde al nivel promedio, seguido el de alto con el 28.5% y valor menos significativo con un equivalente muy bajo del 6.5%.

**Tabla 18***Dimensión E. Emocional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	23	11.5	11.5	11.5
Bajo	56	28.0	28.0	39.5
Promedio	58	29.0	29.0	68.5
Alto	46	23.0	23.0	91.5
Muy alto	17	8.5	8.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Como se puede ver en la tabla 18 se observó dos valores casi similares que es el 29% y 28% con los niveles promedio y bajo respectivamente. Con un valor menos significativo en muy alto con el 8.5%.

**Tabla 19***Dimensión A. Mental*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	22	11.0	11.0	11.0
Bajo	54	27.0	27.0	38.0
Promedio	75	37.5	37.5	75.5
Alto	40	20.0	20.0	95.5
Muy alto	9	4.5	4.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

En la tabla anterior se pudo observar que el 37.5% corresponde al nivel promedio de la dimensión o factor Apertura mental. Seguido del nivel bajo con el 27% y un valor menos significativo con el 4.5% al nivel muy alto.

Realizando un análisis de los cinco factores de la personalidad se puede evidenciar que todos están en un promedio con tendencia a bajar.

**5.1.3 Correlación de variables de estudio****Tabla 20***Autoestima\_ Rosenberg y Mobbing Intensidad Violencia Psicológica*

		<b>Mobbing Intensidad Violencia Psicológica</b>			Total	
		Baja o Nula	Mediana	Alta		
Autoestima_ Rosenberg	Baja	Recuento	9	4	0	13
		% del total	4.5%	2.0%	0.0%	6.5%
	Media	Recuento	6	3	2	11
		% del total	3.0%	1.5%	1.0%	5.5%
	Alta	Recuento	147	28	1	176
		% del total	73.5%	14.0%	0.5%	88.0%
Total		Recuento	162	35	3	200
		% del total	81.0%	17.5%	1.5%	100.0%

Los resultados en la tabla 20, respecto a la prueba de Autoestima de Rosenberg, en cuanto a la intensidad de violencia psicológica en Mobbing, se evidenció que es alta la autoestima con un valor del 73.5 % de la población evaluada y presenta baja o nula con relación a la intensidad de violencia psicológica en Mobbing.

**Tabla 21**

*Autoestima\_Rosenberg y Mobbing Presencia Eventos de Violencia*

		<b>Mobbing Presencia Eventos de Violencia</b>			Total	
		Baja o Nula	Mediana	Alta		
Autoestima_ Rosenberg	Baja	Recuento	8	3	2	13
		% del total	4.0%	1.5%	1.0%	6.5%
	Media	Recuento	6	1	4	11
		% del total	3.0%	0.5%	2.0%	5.5%
	Alta	Recuento	123	35	18	176
		% del total	61.5%	17.5%	9.0%	88.0%
Total	Recuento	137	39	24	200	
	% del total	68.5%	19.5%	12.0%	100.0%	

En relación con la tabla anterior se observa un valor representativo que es el 61.5% a una autoestima alta y una baja o nula de la presencia de eventos de violencia en Mobbing.

**Tabla 22**

*Autoestima\_Rosenberg y Mobbing Acoso Psicológico*

		<b>Mobbing Acoso Psicológico</b>				
		Baja o Nula	Mediana	Alta	Total	
Autoestima_ Rosenberg	Baja	Recuento	3	4	6	13
		% del total	1.5%	2.0%	3.0%	6.5%
	Media	Recuento	4	1	6	11
		% del total	2.0%	0.5%	3.0%	5.5%
	Alta	Recuento	81	34	61	176
		% del total	40.5%	17.0%	30.5%	88.0%
Total	Recuento	88	39	73	200	
	% del total	44.0%	19.5%	36.5%	100.0%	

Se determinó que el 40.5% con un nivel alto en autoestima y bajo o nula en acoso psicológico en Mobbing.

Al analizar la autoestima y Mobbing, se evidencia que a mayor autoestima es menor o nulo la presencia del Mobbing con relación a sus tres subcategorías como la intensidad de violencia psicológica, presencia de eventos de violencia y acoso psicológico o Mobbing. Con este análisis se podrá decir que se evidenció la inversión de sus resultados, en efecto se podría manifestar que a menor autoestima es mayor la vulnerabilidad que se presente el acoso psicológico o Mobbing.

#### ***5.1.4 Análisis bidimensional entre los factores de personalidad y mobbing***

**Tabla 23**

*Dimensión Energía y Mobbing Intensidad Violencia Psicológica*

		<b>Mobbing Intensidad Violencia Psicológica</b>			Total	
		Baja o Nula	Mediana	Alta		
Dimensión Energía	Muy bajo	Recuento	8	2	1	11
		% del total	4.0%	1.0%	0.5%	5.5%
Bajo		Recuento	28	9	0	37
		% del total	14.0%	4.5%	0.0%	18.5%
Promedio		Recuento	56	15	1	72
		% del total	28.0%	7.5%	0.5%	36.0%
Alto		Recuento	55	5	1	61
		% del total	27.5%	2.5%	0.5%	30.5%
Muy alto		Recuento	15	4	0	19
		% del total	7.5%	2.0%	0.0%	9.5%
Total		Recuento	162	35	3	200
		% del total	81.0%	17.5%	1.5%	100.0%

Al realizar un análisis bivariado de la dimensión energía de la personalidad con la intensidad de violencia psicológica en el Mobbing se determina que el 28.0% de su totalidad presentaron un grado promedio en energía y un nivel bajo o nulo en la intensidad de violencia psicológica.

**Tabla 24***Dimensión Energía y Mobbing Presencia Eventos de Violencia*

		<b>Mobbing Presencia Eventos de Violencia</b>				
		Baja o Nula	Mediana	Alta	Total	
Dimensión Energía	Muy bajo	Recuento	7	1	3	11
		% del total	3.5%	0.5%	1.5%	5.5%
	Bajo	Recuento	27	5	5	37
		% del total	13.5%	2.5%	2.5%	18.5%
	Promedio	Recuento	47	14	11	72
		% del total	23.5%	7.0%	5.5%	36.0%
	Alto	Recuento	43	16	2	61
		% del total	21.5%	8.0%	1.0%	30.5%
	Muy alto	Recuento	13	3	3	19
		% del total	6.5%	1.5%	1.5%	9.5%
	Total	Recuento	137	39	24	200
		% del total	68.5%	19.5%	12.0%	100.0%

Los valores de 23,5% y 21,5% corresponde la dimensión de energía de la personalidad con un grado promedio y alto respectivamente, mientras que la presencia de eventos de violencia en Mobbing tiene un nivel bajo o nulo.

**Tabla 25***Dimensión Energía y Mobbing Acoso Psicológico*

		<b>Mobbing Acoso Psicológico</b>				
		Baja o Nula	Mediana	Alta	Total	
Dimensión Energía	Muy bajo	Recuento	2	6	3	11
		% del total	1.0%	3.0%	1.5%	5.5%
	Bajo	Recuento	16	8	13	37
		% del total	8.0%	4.0%	6.5%	18.5%
	Promedio	Recuento	26	13	33	72
		% del total	13.0%	6.5%	16.5%	36.0%
	Alto	Recuento	35	8	18	61
		% del total	17.5%	4.0%	9.0%	30.5%
	Muy alto	Recuento	9	4	6	19
		% del total	4.5%	2.0%	3.0%	9.5%
	Total	Recuento	88	39	73	200
		% del total	44.0%	19.5%	36.5%	100.0%

Se determinó que el 17.5% de la dimensión energía de la personalidad presenta un grado alto, mientras que el acoso psicológico en Mobbing presenta un nivel bajo o nulo.

**Tabla 26***Dimensión Afabilidad y Mobbing Intensidad Violencia Psicológica*

		<b>Mobbing Intensidad Violencia Psicológica</b>				
		Baja o Nula	Mediana	Alta	Total	
Dimensión Afabilidad	Muy bajo	Recuento	18	7	1	26
		% del total	9.0%	3.5%	0.5%	13.0%
	Bajo	Recuento	59	14	0	73
		% del total	29.5%	7.0%	0.0%	36.5%
	Promedio	Recuento	42	10	2	54
		% del total	21.0%	5.0%	1.0%	27.0%
	Alto	Recuento	30	4	0	34
		% del total	15.0%	2.0%	0.0%	17.0%
	Muy alto	Recuento	13	0	0	13
		% del total	6.5%	0.0%	0.0%	6.5%
Total		Recuento	162	35	3	200
		% del total	81.0%	17.5%	1.5%	100.0%

La dimensión afabilidad de la personalidad tiene un grado bajo con el 29.5% seguido de un grado promedio del 21.0% en cambio en relación con la variable de la intensidad de violencia psicológica en Mobbing es baja o nula.

**Tabla 27***Dimensión Afabilidad y Mobbing Presencia Eventos de Violencia*

		<b>Mobbing Presencia Eventos de Violencia</b>				
		Baja o Nula	Mediana	Alta	Total	
Dimensión Afabilidad	Muy bajo	Recuento	17	4	5	26
		% del total	8.5%	2.0%	2.5%	13.0%
	Bajo	Recuento	50	17	6	73
		% del total	25.0%	8.5%	3.0%	36.5%
	Promedio	Recuento	33	13	8	54
		% del total	16.5%	6.5%	4.0%	27.0%
	Alto	Recuento	28	1	5	34
		% del total	14.0%	0.5%	2.5%	17.0%
	Muy alto	Recuento	9	4	0	13
		% del total	4.5%	2.0%	0.0%	6.5%
Total		Recuento	137	39	24	200
		% del total	68.5%	19.5%	12.0%	100.0%

La dimensión afabilidad de la personalidad con relación a la presencia de eventos de violencia en Mobbing de determino que el 25% obtuvo un grado bajo en afabilidad y un nivel bajo o nulo en los eventos de violencia.

**Tabla 28**

*Dimensión Afabilidad y Mobbing Acoso Psicológico*

		<b>Mobbing Acoso Psicológico</b>				
		Baja o Nula	Mediana	Alta	<b>Total</b>	
Dimensión Afabilidad	Muy bajo	Recuento	8	5	13	26
		% del total	4.0%	2.5%	6.5%	13.0%
	Bajo	Recuento	31	15	27	73
		% del total	15.5%	7.5%	13.5%	36.5%
	Promedio	Recuento	20	12	22	54
		% del total	10.0%	6.0%	11.0%	27.0%
	Alto	Recuento	19	6	9	34
		% del total	9.5%	3.0%	4.5%	17.0%
	Muy alto	Recuento	10	1	2	13
		% del total	5.0%	0.5%	1.0%	6.5%
	Total	Recuento	88	39	73	200
		% del total	44.0%	19.5%	36.5%	100.0%

Con el 15.5% de su totalidad de evaluados en la dimensión afabilidad de la personalidad se determinó un grado bajo y en relación con el acoso psicológico o Mobbing que presento un nivel bajo o nulo. Sin embargo, en el mismo grado bajo de afabilidad se evidencio un 13,5% de acoso psicológico o Mobbing con un nivel alto.

**Tabla 29***Dimensión Tesón y Mobbing Intensidad Violencia Psicológica*

		<b>Mobbing Intensidad Violencia Psicológica</b>				
		Baja o Nula	Mediana	Alta	Total	
Dimensión Tesón	Muy bajo	Recuento	9	4	0	13
		% del total	4.5%	2.0%	0.0%	6.5%
	Bajo	Recuento	28	3	2	33
		% del total	14.0%	1.5%	1.0%	16.5%
	Promedio	Recuento	54	16	1	71
		% del total	27.0%	8.0%	0.5%	35.5%
	Alto	Recuento	47	10	0	57
		% del total	23.5%	5.0%	0.0%	28.5%
	Muy alto	Recuento	24	2	0	26
		% del total	12.0%	1.0%	0.0%	13.0%
Total		Recuento	162	35	3	200
		% del total	81.0%	17.5%	1.5%	100.0%

La dimensión tesón de la personalidad con un grado promedio del 27.0% frente a la intensidad de violencia psicológica en Mobbing es baja o nula.

**Tabla 30***Dimensión Tesón y Mobbing Presencia Eventos de Violencia*

		<b>Mobbing Presencia Eventos de Violencia</b>				
		Baja o Nula	Mediana	Alta	Total	
Dimensión Tesón	Muy bajo	Recuento	9	3	1	13
		% del total	4.5%	1.5%	0.5%	6.5%
	Bajo	Recuento	26	1	6	33
		% del total	13.0%	0.5%	3.0%	16.5%
	Promedio	Recuento	43	20	8	71
		% del total	21.5%	10.0%	4.0%	35.5%
	Alto	Recuento	39	11	7	57
		% del total	19.5%	5.5%	3.5%	28.5%
	Muy alto	Recuento	20	4	2	26
		% del total	10.0%	2.0%	1.0%	13.0%
Total		Recuento	137	39	24	200
		% del total	68.5%	19.5%	12.0%	100.0%

La dimensión tesón de la personalidad con un grado promedio de 21,5% seguido del grado alto con un 19,5%, relacionado con la presencia de eventos de violencia obtuvieron un nivel bajo o nulo respectivamente en los dos niveles anteriormente mencionados.

**Tabla 31**

*Dimensión Tesón y Mobbing Acoso Psicológico*

		<b>Mobbing Acoso Psicológico</b>				
		Baja o Nula	Mediana	Alta	Total	
Dimensión Tesón	Muy bajo	Recuento	3	4	6	13
		% del total	1.5%	2.0%	3.0%	6.5%
	Bajo	Recuento	17	6	10	33
		% del total	8.5%	3.0%	5.0%	16.5%
	Promedio	Recuento	26	13	32	71
		% del total	13.0%	6.5%	16.0%	35.5%
	Alto	Recuento	24	13	20	57
		% del total	12.0%	6.5%	10.0%	28.5%
	Muy alto	Recuento	18	3	5	26
		% del total	9.0%	1.5%	2.5%	13.0%
Total	Recuento		88	39	73	200
	% del total		44.0%	19.5%	36.5%	100.0%

Cuando el grado promedio en la dimensión tesón de la personalidad con el 16.0% y el acoso psicológico o Mobbing presento un nivel alto.

**Tabla 32***Dimensión E. Emocional y Mobbing Intensidad Violencia Psicológica*

		<b>Mobbing Intensidad Violencia Psicológica</b>				
			Baja o Nula	Mediana	Alta	Total
E. Emocional	Muy bajo	Recuento	14	8	1	23
		% del total	7.00%	4.00%	0.50%	11.50%
	Bajo	Recuento	49	7	0	56
		% del total	24.50%	3.50%	0.00%	28.00%
	Promedio	Recuento	44	13	1	58
		% del total	22.00%	6.50%	0.50%	29.00%
	Alto	Recuento	40	5	1	46
		% del total	20.00%	2.50%	0.50%	23.00%
	Muy alto	Recuento	15	2	0	17
		% del total	7.50%	1.00%	0.00%	8.50%
	Total	Recuento	162	35	3	200
		% del total	81.00%	17.50%	1.50%	100.00%

La dimensión estabilidad emocional de la personalidad presento el 24.50% asociado al grado bajo, seguido del grado promedio con el 22.00%, relacionado con la intensidad de violencia psicológica obtuvieron un nivel bajo o nulo respectivamente en los dos grados anteriormente mencionados.

**Tabla 33***Dimensión E. Emocional y Mobbing Presencia Eventos de Violencia*

		<b>Mobbing Presencia Eventos de Violencia</b>				
			Baja o Nula	Mediana	Alta	Total
Dimensión E. Emocional	Muy bajo	Recuento	9	7	7	23
		% del total	4.5%	3.5%	3.5%	11.5%
	Bajo	Recuento	43	11	2	56
		% del total	21.5%	5.5%	1.0%	28.0%
	Promedio	Recuento	39	12	7	58
		% del total	19.5%	6.0%	3.5%	29.0%
	Alto	Recuento	34	7	5	46
		% del total	17.0%	3.5%	2.5%	23.0%
	Muy alto	Recuento	12	2	3	17
		% del total	6.0%	1.0%	1.5%	8.5%
	Total	Recuento	137	39	24	200
		% del total	68.5%	19.5%	12.0%	100.0%

La dimensión estabilidad emocional de la personalidad con relación a la presencia de eventos en Mobbing, se determinó la presencia de un grado bajo en estabilidad emocional con el 21.5%, seguido del grado promedio con un valor de 19.5%, en cambio la presencia de eventos en Mobbing presentó un nivel bajo o nulo respectivamente en los dos grados mencionados anteriormente.

**Tabla 34**

*Dimensión E. Emocional y Mobbing Acoso Psicológico*

		<b>Mobbing Acoso Psicológico</b>				
		Baja o Nula	Mediana	Alta	Total	
Dimensión E. Emocional	Muy bajo	Recuento	7	3	13	23
		% del total	3.5%	1.5%	6.5%	11.5%
	Bajo	Recuento	18	18	20	56
		% del total	9.0%	9.0%	10.0%	28.0%
	Promedio	Recuento	24	9	25	58
		% del total	12.0%	4.5%	12.5%	29.0%
	Alto	Recuento	28	7	11	46
		% del total	14.0%	3.5%	5.5%	23.0%
	Muy alto	Recuento	11	2	4	17
		% del total	5.5%	1.0%	2.0%	8.5%
	Total	Recuento	88	39	73	200
		% del total	44.0%	19.5%	36.5%	100.0%

Se determinó que la dimensión estabilidad emocional de la personalidad con un valor del 14.0%, asociado a un grado alto con relación al acoso psicológico o Mobbing con un nivel bajo o nulo. Sin embargo, se evidencio un 12.5% de un grado promedio en estabilidad emocional de la personalidad que presento acoso psicológico o Mobbing con un nivel alto.

**Tabla 35***Dimensión A. Mental y Mobbing Intensidad Violencia Psicológica*

		<b>Mobbing Intensidad Violencia Psicológica</b>				
		Baja o Nula	Mediana	Alta	Total	
Dimensión A. Mental	Muy bajo	Recuento	21	1	0	22
		% del total	10.5%	0.5%	0.0%	11.0%
	Bajo	Recuento	42	11	1	54
		% del total	21.0%	5.5%	0.5%	27.0%
	Promedio	Recuento	56	17	2	75
		% del total	28.0%	8.5%	1.0%	37.5%
	Alto	Recuento	34	6	0	40
		% del total	17.0%	3.0%	0.0%	20.0%
	Muy alto	Recuento	9	0	0	9
		% del total	4.5%	0.0%	0.0%	4.5%
	Total	Recuento	162	35	3	200
		% del total	81.0%	17.5%	1.5%	100.0%

Cuando el grado promedio en la dimensión apertura mental de la personalidad con un valor de 28.0% y la intensidad de violencia psicológica en Mobbing presento un nivel bajo o nulo.

**Tabla 36***Dimensión A. Mental y Mobbing Presencia Eventos de Violencia*

			<b>Mobbing Presencia Eventos de Violencia</b>				
			Baja o Nula	Mediana	Alta	Total	
Dimensión A. Mental	Muy bajo	Recuento	18	2	2	22	
		% del total	9.0%	1.0%	1.0%	11.0%	
	Bajo	Recuento	34	12	8	54	
		% del total	17.0%	6.0%	4.0%	27.0%	
	Promedio	Recuento	46	19	10	75	
		% del total	23.0%	9.5%	5.0%	37.5%	
	Alto	Recuento	33	4	3	40	
		% del total	16.5%	2.0%	1.5%	20.0%	
	Muy alto	Recuento	6	2	1	9	
		% del total	3.0%	1.0%	0.5%	4.5%	
	Total		Recuento	137	39	24	200
			% del total	68.5%	19.5%	12.0%	100.0%

Se determinó que la dimensión apertura mental de la personalidad obtuvo un valor de 23.0% asociado a un grado promedio, con relación a la presencia de eventos de violencia o Mobbing en un nivel bajo o nulo.

**Tabla 37***Dimensión A. Mental y Mobbing Acoso Psicológico*

			<b>Mobbing Acoso Psicológico</b>				
			Baja o Nula	Mediana	Alta	Total	
Dimensión A. Mental	Muy bajo	Recuento	11	6	5	22	
		% del total	5.5%	3.0%	2.5%	11.0%	
	Bajo	Recuento	17	14	23	54	
		% del total	8.5%	7.0%	11.5%	27.0%	
	Promedio	Recuento	28	14	33	75	
		% del total	14.0%	7.0%	16.5%	37.5%	
	Alto	Recuento	25	4	11	40	
		% del total	12.5%	2.0%	5.5%	20.0%	
	Muy alto	Recuento	7	1	1	9	
		% del total	3.5%	0.5%	0.5%	4.5%	
	Total		Recuento	88	39	73	200
			% del total	44.0%	19.5%	36.5%	100.0%

La dimensión apertura mental de la personalidad obtuvo un valor del 16.5%, con un grado promedio y en relación con el acoso psicológico o Mobbing con un nivel de alto.

En la investigación se pudo determinar que los factores de personalidad que predominan como predictores de riesgo de Mobbing están asociados a los factores: Tesón que se relaciona con los rasgos o atributos de personalidad como responsabilidad, reflexividad, escrupulosidad, meticulosidad, perseverancia, orden y diligente, Apertura Mental asociado a rasgos de personalidad de creatividad, fantasía, experiencias nuevas en relación a las culturas y costumbres; y Estabilidad Emocional en descenso desde al grado promedio vinculado con rasgos de emotividad, impulsividad, irritabilidad, vulnerabilidad y ansiosos.

**Tabla 38**

*Acoso psicológico o Mobbing y Factores de la personalidad*

		Mobbing Acoso Psicológico	Dimensión Energía	Dimensión Tesón	Dimensión E. Emocional	Dimensión n A. Mental	Dimensión Afabilidad
Mobbing Acoso Psicológico	Correlación de Pearson	1	-,104	-,131	-,229**	-,126	-,188**
	Sig. (bilateral)		,144	,065	,001	,077	,008
	N	200	200	200	200	200	200
Dimensión Energía	Correlación de Pearson	-,104	1	,519**	,113	,419**	,364**
	Sig. (bilateral)	,144		,000	,111	,000	,000
	N	200	200	200	200	200	200
Dimensión Tesón	Correlación de Pearson	-,131	,519**	1	,132	,452**	,380**
	Sig. (bilateral)	,065	,000		,062	,000	,000
	N	200	200	200	200	200	200
Dimensión E. Emocional	Correlación de Pearson	-,229**	,113	,132	1	,135	,307**
	Sig. (bilateral)	,001	,111	,062		,056	,000
	N	200	200	200	200	200	200
Dimensión A. Mental	Correlación de Pearson	-,126	,419**	,452**	,135	1	,506**
	Sig. (bilateral)	,077	,000	,000	,056		,000
	N	200	200	200	200	200	200
Dimensión Afabilidad	Correlación de Pearson	-,188**	,364**	,380**	,307**	,506**	1
	Sig. (bilateral)	,008	,000	,000	,000	,000	
	N	200	200	200	200	200	200

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El valor estadístico r de Pearson entre la variable estabilidad emocional y Mobbing es de - 0.2, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en ámbito de estudio hay una correlación negativa débil entre estas variables, porque el valor de significancia bilateral es de 0.001, que se encuentra por debajo de 0.01 requerido.

En cambio, el valor estadístico r de Pearson entre la variable afabilidad y Mobbing es de - 0.1, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en ámbito de estudio hay una correlación negativa muy débil entre estas variables, porque el valor de significancia bilateral es de 0.008, que se encuentra por debajo de 0.01 requerido.

**Tabla 39**

*Autoestima Rosenberg y Dimensión E. Emocional*

		Dimensión E. Emocional					Total
		Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy alto	
Autoestima Rosenberg	Baja	2,5%	3,0%		0,5%	0,5%	6,5%
	Media	2,5%	1,5%	0,5%	1,0%		5,5%
	Alta	6,5%	23,5%	28,5%	21,5%	8,0%	88,0%
Total		11,5%	28,0%	29,0%	23,0%	8,5%	100,0%

Como se puede observar con los valores más significativos 28,5% y 23,5% de la dimensión Estabilidad emocional estos tienden a bajar mientras que la autoestima tiende a subir.

**Tabla 40***Mobbing y datos Sociodemográficos*

		Mobbing o Acoso		Edad	Tiempo de	Nivel
		Psicológico	Género	evaluados	Servicio	Escolar
Mobbing Acoso Psicológico	Correlación de Pearson	1	,028	-,111	-,035	-,047
	Sig. (bilateral)		,694	,118	,620	,509
	N	200	200	200	200	200
Género	Correlación de Pearson	,028	1	-,212**	-,186**	,328**
	Sig. (bilateral)	,694		,003	,008	,000
	N	200	200	200	200	200
Edad evaluados	Correlación de Pearson	-,111	-,212**	1	,578**	-,157*
	Sig. (bilateral)	,118	,003		,000	,026
	N	200	200	200	200	200
Tiempo de Servicio	Correlación de Pearson	-,035	-,186**	,578**	1	-,285**
	Sig. (bilateral)	,620	,008	,000		,000
	N	200	200	200	200	200
Nivel Escolar	Correlación de Pearson	-,047	,328**	-,157*	-,285**	1
	Sig. (bilateral)	,509	,000	,026	,000	
	N	200	200	200	200	200

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Entre las variables sociodemográficas (género, edad, tiempo de servicio y nivel escolar) y Mobbing no existe relación, dado que el nivel de significancia es mayor a 0.05.

## Capítulo 6

### 6.1 Comprobación de hipótesis

- H<sub>1</sub>. Las dimensiones de la personalidad como la estabilidad emocional y la afabilidad contribuyen en la aparición del Mobbing, en función a los resultados de la tabla 38. Por lo tanto, la personalidad contribuye en la aparición de riesgos de Mobbing en los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional con dos factores de personalidad.
- H<sub>2</sub>. A menor autoestima, mayor vulnerabilidad de padecer Mobbing en los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador como se puede comprobar la afirmación de esta hipótesis según la tabla 22.
- H<sub>3</sub>. Se puede comprobar considerando las tablas 22 de la autoestima va de menor a mayor, la estabilidad emocional en la tabla 39 va de mayor a menor, y en la tabla 34 se puede observar considerando los valores más significativos del acoso psicológico que la tabla va de mayor a menor. Por lo tanto, queda demostrado que: "A menor autoestima, mayor rasgo de neuroticismo de la personalidad, mayor vulnerabilidad de padecer Mobbing en los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador.
- H<sub>4</sub>. Cómo se puede evidenciar en la tabla 40 que no existe relación entre acoso psicológico o Mobbing en relación con el género, edad, tiempo de servicio y con el nivel académico

## Capítulo 7

### 7.1 Discusión

El contexto de la investigación se realizó con 200 funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, la población evaluada eran servidores y trabajadores públicos, de ambos géneros, entre la edad desde los 25 años hasta los 65 años, el tiempo de servicio desde los 0.6 meses hasta los 40 años, con un nivel escolar desde educación básica hasta cuarto nivel, con diferentes estados civiles (soltero, unión libre, casado, divorciado y viudo).

Con relación a la Personalidad y Mobbing o acoso psicológico laboral, se determinó que los factores de personalidad que predominan como predictores de riesgos de Mobbing están asociados a los factores de la estabilidad emocional y afabilidad. La estabilidad emocional de la personalidad con relación al Mobbing, presentó una correlación de Pearson de  $r = -,229^{**}$  y una significancia de  $p = ,001$ .

Se interpreta que el valor estadístico  $r$  de Pearson entre la variable Estabilidad Emocional y Mobbing es de  $r = - 0.2$ , además, esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en ámbito de estudio hay una correlación negativa débil entre estas variables, porque el valor de significancia bilateral es de  $p = 0.001$ , que se encuentra por debajo de 0.01 requerido.

El descenso del grado que va desde el promedio con un valor de 12.5% en Estabilidad Emocional y un nivel alto en Mobbing. Ante este descenso del grado de la personalidad en estabilidad emocional predominarían rasgos como la emotividad, la impulsividad, la irritabilidad, la vulnerabilidad y la ansiedad mismos que constituyen atributos de neuroticismo que desencadenarían la vulnerabilidad en acoso psicológico laboral.

El factor afabilidad de la Personalidad en relación con Mobbing, se evidenció una correlación de Pearson de  $r = -,188^{**}$  y una significancia de  $p = ,008$ . Se interpreta que el valor estadístico  $r$  de Pearson entre la variable afabilidad y Mobbing es de  $- 0.1$ , además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que

en ámbito de estudio hay una correlación negativa muy débil entre estas variables, porque el valor de significancia bilateral es de  $p = 0.008$ , que se encuentra por debajo de 0.01 requerido.

Como también se encontró al relacionar el factor Afabilidad de la personalidad y Mobbing, como un segundo valor importante del 13.5% de su totalidad de evaluados, con un grado bajo en afabilidad con acoso psicológico laboral o Mobbing con un nivel alto.

El factor afabilidad está relacionado con los rasgos de cordialidad, generosidad, altruismo, tolerancia, empatía, amistad y rasgos comprensivos, en los grados bajos de personalidad en afabilidad la persona se caracteriza por ser poco cooperativa, por presentar poco altruismo, poco amigable, generosidad baja, y poco empático.

Los resultados de la investigación concuerdan con un estudio efectuado en México, con el objetivo de determinar la prevalencia de Mobbing y las características vinculadas en trabajadores, se realizó un estudio transversal en 499 trabajadores de una unidad médica. Para esta investigación se utilizó un cuestionario de Mobbing, instrumentos para determinar personalidad, vulnerabilidad al estrés, test de autoestima y depresión.

En los resultados se identificó una prevalencia de un valor importante de 36%; no se evidencio diferencias significativas de presencia de Mobbing con variables sociodemográficas en función al sexo y el nivel escolar, el valor de 20.2%. Las mujeres con un valor de 60% como víctimas de acoso laboral con un nivel alto en relación con los varones ( $p = 0.04$ ). Además, se vislumbró que los trabajadores con autoestima con intensidad baja presentan mayor vulnerabilidad de Mobbing con un nivel alto ( $p < 0.001$ ), de igual manera se determinó fuertes asociaciones entre la variable Mobbing con rasgos de personalidad y emociones (Medina, 2016).

De la misma manera con una investigación realizada entre rasgos de personalidad y Mobbing en una empresa de transportes de la ciudad de Trujillo en el Perú, con 200 personas, de ambos géneros, en el rango de edad entre los 24 hasta los 59 años, en esta investigación se utilizó el cuestionario de Lipt 60 y el test de personalidad de los cinco factores Big Five, los resultados obtenidos fue en una relación inversa de grado moderado entre el factor energía con la escala de bloqueo en comunicación; como también una relación inversa del grado débil entre el factor energía con las escalas de entorpecimiento y desprestigio personal.

De la misma manera, se evidenció una correlación inversa de grado débil de personalidad entre el factor afabilidad y desprestigio personal. El factor tesón también presentó una relación inversa con la subescala de intimidación encubierta, en el estudio de la investigación no se determinó una relación con el factor estabilidad emocional con el acoso psicológico laboral (Zavaleta, 2018).

La relación entre autoestima y Mobbing o acoso psicológico laboral, se evidenció que el 40.5% con un nivel alto en autoestima y con un nivel bajo o nulo en acoso psicológico en Mobbing. A mayor autoestima es menor o nulo la presencia del Mobbing con relación a sus tres subcategorías de mediciones como la intensidad de violencia psicológica, presencia de eventos de violencia y acoso psicológico o Mobbing. Con este análisis se podrá decir que se evidenció la inversión de sus resultados, en efecto se podría manifestar que a menor autoestima es mayor la vulnerabilidad que se presente el acoso psicológico o Mobbing.

Existe concordancia entre los resultados obtenidos en la presente investigación con un estudio realizado en el Distrito Judicial de Coronel Portillo-Ucayali en el 2016 sobre Mobbing y autoestima, con una población de 27 trabajadores administrativos. En los resultados se evidenció un valor importante de 37,0% (10 trabajadores) con nivel nulo en acoso laboral. Sin embargo, 74,1% (20 trabajadores) mostraron una autoestima de intensidad media. Por otro lado, se encontró una relación significativa entre Mobbing y autoestima, de igual manera en las dimensiones de desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación indirecta, intimidación directa y desprestigio personal, además, se determinó que existe relación entre Mobbing y autoestima en los trabajadores del distrito judicial de Coronel Portillo – Ucayali (López, 2017).

La relación entre autoestima, estabilidad emocional (neuroticismo) de la personalidad y Mobbing, Se determinó que, 81 funcionarios públicos del total de evaluados presentaron autoestima con intensidad alta en los diferentes grados de la estabilidad emocional, de los cuales 27 evaluados de este grupo también presentaron un grado de estabilidad emocional alta con un nivel bajo o nulo en acoso psicológico o Mobbing.

De la misma manera al efectuar la relación entre estas tres variables, se pudo determinar que los valores más significativos 28,5% y 23,5% de grado promedio a bajo respectivamente en la dimensión estabilidad emocional estos tienden a bajar mientras que la

autoestima tiende a subir de 23.5% y 28.5% con una intensidad alta en autoestima en los grados bajo y promedio respectivamente de la estabilidad emocional de la personalidad, mientras que el Mobbing presentó un valor del 14.0% con un nivel alto.

Al comparar los resultados del estudio presenta compatibilidad con una investigación realizada en el año 2014, investigadores de la Universidad de Buenos Aires, Facultad de Psicología, Argentina y de la Universidad de Valencia, Facultad de Psicología, España, efectuaron una investigación sobre la personalidad y autoestima. Para esta investigación, se utilizó el modelo de los cinco factores de la personalidad, el objetivo es analizar las relaciones que existe ente los factores de personalidad y la autoestima, en una población de 576 estudiantes universitarios, entre las edades comprendidas desde los 18 hasta los 35 años.

Los instrumentos empleados fueron: el inventario de los Cinco Grandes, que es un cuestionario de 44 ítems que evalúan cinco dimensiones de la personalidad en la población adolescente y adulta, La escala de autoestima de Rosenberg de 1965, que consiste en un cuestionario de 10 ítems que evalúan la autoestima en población adolescente y adulta. Los resultados obtenidos se mencionan que la autoestima se asocia negativamente a neuroticismo y positivamente a la extraversión, responsabilidad, amabilidad, apertura y a los factores de segundo orden en estabilidad y plasticidad. Los autores sugieren como conclusión, continuar realizando investigaciones para una mejor comprensión de la autoestima en relación con el modelo y la teoría de los cinco factores (Simkin y Pérez, 2018).

Como también se puede analizar los resultados del estudio con una investigación que realizaron para describir acoso psicológico laboral, rasgos de personalidad y autoestima en individuos que presentaron una denuncia de acoso laboral ante las instancias legales, en esta investigación participaron 4 mujeres, en las edades comprendidas de 45 y 57 años, con tiempo de servicio de 15 años en empresas públicas, se aplicó la prueba de los cinco factores BFQ, el cuestionario Lipt-60 y la escala de autoestima de Rosenberg, además de una entrevista semiestructurada.

Los resultados reflejaron presencia de acoso laboral vertical descendente, en cada caso estudiado es diferente en las acciones hostigadoras percibidas y por ende difieren en la intensidad y frecuencia de las manifestaciones empleadas por el victimario hacia la víctima

en los rasgos de personalidad todos los casos presenta puntuaciones de grados bajos en el factor afabilidad y estabilidad emocional (Alcides y Puentes, 2010).

Los resultados obtenidos en acoso psicológico laboral o Mobbing en el presente estudio de investigación, se determinó que al sumar los niveles altos (36.5%) y medianos (19.5%) en acoso psicológico en el trabajo como resultado se obtuvo un valor importante del 56.0%. de la población total. El generador de Mobbing está vinculado hacia el superior (s), con un valor importante de (46%), el acoso laboral es vertical descendente.

Los datos en función a los resultados obtenidos contrastan con el estudio realizado para analizar la incidencia, componentes y origen del Mobbing en el trabajo en una hortofrutícola, se utilizó un cuestionario de acoso laboral o Mobbing de manera anónima, a una población de 396 empleados, la escala NAQ-RE (Einarsen y Hoel, 2001) y otras variables. Los resultados obtenidos indican que el nivel de Mobbing es muy alto con un valor de 28%, que el Mobbing no es un componente único y que proviene de los superiores (Meseguer et al., 2007).

Las variables sociodemográficas (género, edad, tiempo de servicio y nivel escolar) y Mobbing no existe relación, dado que el nivel de significancia es mayor a 0.05. Se podría manifestar que el acoso psicológico laboral podría presentarse independientemente de estas variables sometidas a estudio en la presente investigación. Estos resultados gozan de consonancia de acuerdo con López (2017) existe una relación significativa entre autoestima y acoso laboral, no obstante, presenta relaciones estadísticamente significativas con la variable género, de igual manera con el nivel de escolaridad y el tiempo de servicio de la persona dentro de la institución.

## Capítulo 8

### 8.1 Conclusiones

Se determinó en relación con las variables sociodemográficas de los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, que los datos obtenidos predominantes fueron: La edad cronológica esta desde los 35 hasta los 44 años; estado civil casado; el género en igual porcentaje tanto para género masculino como para femenino, el tiempo de servicio se encontró entre los 0,6 meses hasta los 9 años. Por otro lado, los datos reflejaron que estas variables interactúan independientemente, es decir, no existe relación entre las variables sociodemográficas con el acoso psicológico o Mobbing.

En el estudio se evidenció que los factores de personalidad que predominan como predictores de riesgo de Mobbing están asociados a los factores de: Estabilidad Emocional de manera especial en su descenso de grado, los rasgos se caracterizan por emotividad, impulsividad, irritabilidad, vulnerabilidad y ansiedad.

En el factor estabilidad emocional, en base a los resultados obtenidos se reflejó que, las personas con descenso del grado en estabilidad emocional que conllevan ser muy ansiosas, bastante emotivas, impacientes, impulsivas e irritables dichos criterios constituyen atributos de neuroticismo propensas a padecer de Mobbing o acoso psicológico. Por otro lado, encontramos el factor afabilidad que están vinculados con grados bajos de personalidad en afabilidad, la persona se caracteriza por ser poco cooperativa, por presentar poco altruismo, poco amigable, poca generosidad, y por ser poco empático.

La autoestima juega un papel importante con relación a la vulnerabilidad de padecer Mobbing o acoso psicológico. Los datos obtenidos en los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador demuestran que a menor grado de autoestima mayor vulnerabilidad de padecer Mobbing. Existe concordancia entre los resultados obtenidos en otros estudios a nivel nacional e internacional.

Se observó que, la tendencia de los niveles de la autoestima va de menor a mayor, en cambio los grados de la estabilidad emocional va de mayor a menor, y los valores más significativos del acoso psicológico o Mobbing va de mayor a menor. Por lo tanto, a menor autoestima, mayor rasgo de neuroticismo de la personalidad, mayor vulnerabilidad de

padecer Mobbing en los funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador.

## **8.2 Recomendaciones**

La investigación efectuada podría complementarse con un estudio cualitativo enfocado a estudiar minuciosamente el fenómeno del acoso psicológico o Mobbing en las personas que padecen de este tipo de hostigamiento, y de esta manera focalizar con mayor precisión lo subyacente con relación a las circunstancias, a los rasgos o atributos de personalidad y a las posibles entidades clínicas que tanto el victimario como la víctima podría padecer.

Las instituciones deberían contar con un equipo inter y multidisciplinario, además de protocolos de intervención para responder de manera integral y con calidad, ante la demanda del acoso psicológico o Mobbing de acuerdo a su naturaleza y complejidad del mismo.

Es importante coordinar planes de prevención e intervención con el Área de Seguridad y Salud Ocupacional del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, y el personal de funcionarios públicos en sus tres niveles: Jerárquico superior, Servidores y Trabajadores públicos para concienciar, erradicar el acoso psicológico y mejorar el clima laboral

Los profesionales de la salud mental deberían contar con mayor capacitación y preparación con relación a la temática del acoso psicológico en el ámbito laboral para fortalecer la experticia y actuar con profesionalismo y ética ante los casos que sean detectados.

En vista que la autoestima y los rasgos de personalidad influyen en el accionar de las personas, es de vital importancia tomar en consideración estos dos aspectos entre otros para los criterios de inclusión y exclusión en la selección del personal a ingresar a prestar sus servicios profesionales en las diferentes instituciones públicas y privadas.

## Referencia

- Rodríguez, K., & Aguilar, W. (2009). Epidemiología de los trastornos mentales en América Latina y el Caribe. *Fac. Nac. Salud Pública*.
- Adams, M. (1996). Youth in crisis: An examination of adverse risk factors affecting children's cognitive and behavioral/emotional development, children ages 10-16. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, 56(8-A).
- Alcántara, J. (2001). *Educación la autoestima*. Barcelona: Grupo Editorial Ceac.
- Alcides, J., & Puentes, A. (2010). Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. *REVISTA DIVERSITAS - PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA*, 51 - 64.
- Allport, G. (1937). *Personality: A Psychological Interpretation*. Nueva York: Holt.
- Alonso, L., Murcia, G., Murcia, J., Herrera, D., Gómez, D., Comas, M., & Ariza, P. (2007). Autoestima y relaciones interpersonales en jóvenes estudiantes de primer semestre de la División Salud de la Universidad del Norte, Barranquilla (Colombia). *Salud Uninorte*, 32-42.
- Arango, M., & Panesso, K. (2017). La autoestima, proceso humano. *Revista electrónica psyconex*, 1-9.
- Arroyo, J., & Ortega, E. (2009). Los trastornos de personalidad en reclusos como factor de distorsión de clima social de la prisión. *Esp Sanid Penit*, 11-15.
- Asociación Americana de Psiquiatría. (2014). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Arlington: Editorial Medica Panamericana.
- Astorga, C. (2002). La tutela frente a la violencia moral en los lugares de trabajo: Entre prevención e indemnización. *A. Social*, 18.
- Barbaranelli, C., Caprara, G., & Rabasca, A. (2011). *Cuestionario Big Five de personalidad en niños y adolescentes*. Madrid: TEA.

- Baumeister, R., & Vohs, K. (2017). Revisiting our reappraisal of the benefits of high self esteem . *Perspectives on Psychological Science*, 137 –140.
- Belloch, A., & Fernández, H. (2010). Tratado de trastornos de la personalidad. *EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.*
- Branden, N. (s.f.). *Cómo mejorar su autoestima* . Obtenido de <https://www.ttmib.org/documentos/Branden-Autoestima.pdf>
- Breland, K., & Breland , M. (1961). The misbehavior of organisms. *American Psychologist*, 681–684.
- Buendía, J., & Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Bueno, A., Lima, S., Arias , P., Peña, E., Aguilar, M., & Cabrera , M. (2020). Estructura Factorial, Invarianza y Propiedades Psicométricas de la Escala de Autoestima de Rosenberg en el Contexto Ecuatoriano. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 87-100 .
- Bulut, S., & Hihi, S. (2021). Bullying in the Workplace: The Psychological Causes and Effects of Bullying in the Workplace. *Clinical Research in Psychology* , 1-5.
- Buss, A., & Plomin, R. (1984). *Temperament: Early developing personality traits*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Carmichael, C., & McGue, M. (1994). A longitudinal family study of personality change and stability. *Journal of Personality* , 1–20.
- Carmona, M., & Rojas, P. (2014). Rasgos de personalidad, necesidad de cognición y satisfacción vital en estudiantes universitarios chilenos. *Universitas Psychologica*, 83 - 93.
- CIBER. (2015). *Banco de Instrumentos y Metodologías en Salud Mental*. Obtenido de Ficha técnica del instrumento: <https://bi.cibersam.es/busqueda-de-instrumentos/ficha?Id=206>

- Cobo, Y. (Junio de 2013). *Universidad de Cantabria*. Obtenido de El Mobbing :  
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/2993/CoboSaizY.pdf?sequence=1&isA>
- Connelly, B., & Ones, D. (2010). Another perspective on personality: Meta-analytic integration of observers' accuracy and predictive ability. *Psychological Bulletin*, 1092–1122.
- Coopersmith, S. (1967). *The Antecedents of Self Esteem*. Freeman. San Francisco: CA.
- Cornoiu, T., & Gyorgy, M. (2013). Mobbing in Organizations. Benefits of Identifying the Phenomenon. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 708 – 712.
- De Miguel, V., & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 25-44.
- Delhom, I., Satorres, E., & Meléndez, J. (2019). ¿Están los rasgos de personalidad asociados al bienestar psicológico? *Escritos de Psicología*, 1-8.
- Demirag, S., & Ciftci, S. (2017). Psychological Intimidation at Workplace (Mobbing). *Journal of Psychology & Psychotherapy*, 1-4.
- Díaz , X., Mauro, A., Toro , J., Villarroel, C., & Campos, D. (2017). Validación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo —IVAPT-PANDo— en Tres Ámbitos Laborales Chilenos. *Artículo Original Ciencia & Trabajo*, 7-14.
- Divincová, A., & Siváková, B. (2014). *Mobbing at workplace and its impact on employee performance*. Obtenido de  
[https://frcatel.fri.uniza.sk/hrme/files/2014/2014\\_2\\_02.pdf](https://frcatel.fri.uniza.sk/hrme/files/2014/2014_2_02.pdf)
- Domínguez, J., Padilla , I., Domínguez, J., & Domínguez, M. (2012). Tipologías comportamentales en relación con el burnout, mobbing, personalidad, autoconcepto y adaptación de conducta en trabajadores sanitarios. *Aten Primaria*, 199-207.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 16-27.

- Fadiman , J., & Frager, R. (2001). *Teorías de la Personalidad*. México: Oxford University Press.
- Fennell, M. (2009). *Overcoming Low Self-Esteem, 2nd Edition: A self-help guide using cognitive behavioural techniques*. London: Robinson.
- Fundación AMIGÓ . (8 de Septiembre de 2008). *Autoconcepto y Autoestima*. Obtenido de <http://www.surgam.org/articulos/502/1.%20CURSO%20DE%20EDUCADORES%20AMIGONIANOS%202008/3.%20ELIJO%20SER%20EDUCADOR,%20TRABAJANDO%20LA%20MOTIVACION/3.3.%20AUTOCONCEPTO%20Y%20AUTOESTIMA.pdf>
- Gates, G. (2004). Bullying and mobbing. *Pulp & Paper*.
- Gieser, L., & Wyatt-Gieser, J. (2013). Survival of the Thematic Apperception Test. Paper presented at the American Psychological Association Convention.
- Gulin, W. (2019). Mobbing in the workplace causes and consequences. *Sciendo*, 14–19.
- Hampson, S., & Goldberg, L. (2006). A first large cohort study of personality trait stability over the 40 years between elementary school and midlife. *Journal of Personality and Social*, 763–779.
- Hartmann, E., & Hartmann, T. (2014). The impact of exposure to Internet-biased information about the Rorschach and the MMPI-2 on psychiatric outpatients' ability to simulate mentally healthy test performance. *Journal of Personality Assessment*, 432–444.
- Henry Murray: Personology. (2008). *Principles of Personology*. Obtenido de [http://ilabpsychology.weebly.com/uploads/5/3/0/6/5306009/murrays\\_personology.pdf](http://ilabpsychology.weebly.com/uploads/5/3/0/6/5306009/murrays_personology.pdf)
- Hepper, E. (2016). Self-Esteem. *Encyclopedia of Mental Health*, 80-91.
- Hermosa, E. (2017). *Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de El mobbing o acoso laboral, pautas para su tratamiento en el Ecuador:

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5459/1/T2171-MDEM-Hermosa-E%20mobbing.pdf>

- Hernández, J. (2002). Mobbing: Un antiguo desconocido. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, 11-14.
- Hernández, R., Fernández, C., & Del Pilar, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw hill.
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Ed. Paidós Ibérica.
- Hoel, H., & Cooper, C. (2000). Destructive conflict and bullying at work. *University of Manchester Institute Science and Technology*, 1-30.
- Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/10843/1/T31913.pdf>
- James, W. (1983). *The principles of psychology*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Jusuf, H. (2018). Understanding Personality. *Mahasiswa Pascasarjana Universitas Negeri Makassar*, 45-59.
- Keane, L., & Loades, M. (2017). *Review: Low self-esteem and internalizing disorders in young people – a systematic review*. Obtenido de Child and Adolescent Mental Health: <https://doi.org/10.1111/camh.12204>
- Knardahl, S., & Nielsen, B. (2015). Is workplace bullying related to the personality traits of victims? A two-year prospective study. *Work & Stress*, 128-149.
- Koonin, M., & Greene, T. (2007). The Emotionally Abusive Workplace. *Journal of Emotional Abuse*, 71-79.
- Larsen, R., & Buss, D. (2005). *Psicología de la personalidad*. México: McGraw Hill.
- Leymann, H. (1996). *La persecution au travail: Mobbing*. Paris: Editions du Seuil.

- López , A., López, G., & López , M. (2016). Estilos de liderazgo con tendencia al acoso laboral (Mobbing). *Scientia Et Technica*, 31-37.
- López , C., & Seco, E. (2016). Tipología de Mobbing - una mirada desde la responsabilidad de la empresa. *Sociologias* , 364-401.
- López, A., López, G., & López , M. (2016). Estilos de liderazgo con tendencia al acoso laboral (Mobbing). *Scientia et Technica*, 31-37.
- López, J. (1992). *Trastornos Mentales y de Comportamiento*. Madrid: Forma S.A.
- López, V. (2017). Relación entre mobbing y autoestima en trabajadores del Distrito Judicial de Coronel Portillo, UCAYALI 2016. *Universidad Privada de Pucallpa*, 32-34.
- Mackinnon, N. (2015). *Self-Esteem and Beyond*. New York: Kindle Edition.
- Maertz, K. (s.f.). *Mental Health Centre*. Obtenido de Strategies To Build Healthy Self-Esteem: [https://www.mcgill.ca/counselling/files/counselling/self-esteem\\_helpful\\_hints\\_0.pdf](https://www.mcgill.ca/counselling/files/counselling/self-esteem_helpful_hints_0.pdf)
- Markus, H., & Nurius, P. (1986). Possible selves. *American Psychologist*, 954–969.
- McCrae, R. (1993). Openness to experience as a basic dimension of personality. *Imagination, Cognition and Personality*, 39-55.
- Medina, O. (2016). Prevalencia de mobbing en trabajadores y factores de riesgo asociados. *PERMANYER*, 452 - 456.
- Meseguer, M., Soler, M., Sáez, M., & García, M. (2007). Incidencia, componentes y origen del mobbing en el trabajo en el sector hortofrutícola. *Universidad de Murcia*, 92-100.
- Mind . (2019). *Self-esteem*. Obtenido de <https://www.mind.org.uk/media-a/2955/self-esteem-2019.pdf>
- Mruk, C. (2006). *Self-Esteem Research, Theory, and Practice*. New York: Springer Publishing Company.

- Neuman, J., & Baron, R. (2003). Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective. 185-202.
- Observatorio Vasco sobre el Acoso Moral en el Trabajo. (s.f.). *Acoso Moral en el Trabajo Guía de prevención y actuación frente al mobbing*. España: Lettera Publicaciones.
- Olweus, D. (2011). Bullying at school and later criminality: Findings from three Swedish community samples of males. *Criminal Behaviour and Mental Health*, 151-156.
- Oviedo, G., Gómez, C., Rondón, M., Borda, J., & Tamayo, N. (2016). Tamizaje de rasgos de personalidad en población adulta colombiana. Encuesta Nacional de Salud Mental 2015. *Asociación Colombiana de Psiquiatría*, 127-134.
- Pando, M., Aranda, C., & Olivares, D. (2012). Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (ivapt-pando) para Bolivia y Ecuador. *LIBERABIT*, 27-36.
- Parés, M. (2006). *MESA: Violencia y trabajo*. Obtenido de Las Fases del Acoso Moral en el Trabajo: file:///C:/Users/user/Documents/Mobbing/Pasos%20de%20Mobbing.pdf
- Pérez, H. (2019). *Alternativas en Psicología*. Obtenido de Autoestima, teorías y su relación con el éxito personal:  
<https://www.alternativas.me/attachments/article/190/2.%20Autoestima,%20teor%C3%ADas%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20%C3%A9xito%20personal.pdf>
- Perez, P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción Laboral y su evaluación - Hacia un modelo integrador*. Universidad Abierta Interamericana.
- Pervin, L., & John, O. (1995). *Handbook of personality: Theory and research*. Elsevier.
- Piñuel, & Zabala, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Editorial Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2001). *Cómo Sobrevivir al Acoso Psicológico*. Santander: Sal Terrae.

- Ramos, J. (2012). Autoestima y Trastornos de Personalidad de lo Lineal a lo Complejo. *Clínica y Salud* , 123-139.
- Richelle, M. (1993). Skinner: A reappraisal. *Hillsdale, NJ*.
- Roa, A. (Diciembre de 2013). La educación emocional, el autoconcepto, la autoestima y su importancia en la infancia. *EDETANIA*, 241-257.
- Rodríguez, A., & Peña , M. (1998). Rasgos de personalidad y valores interpersonales del militar profesional especialista. *Univ. Complutense*, 181-191.
- Rojas, E. (2007). *¿Quién eres?* Madrid: Ediciones Temas de Hoy S.A.
- Rojas, J., Rodríguez, M., Malagón , Y., & Pérez, I. (2018). La autoestima y la satisfacción con la vida que percibe la mujer adulto mayor. *Panorama. Cuba y Salud*, 27-33.
- Schultz, D., & Schultz, S. (2017). *Theories of Personality*. Boston: Cengage Learning.
- Sedikides, C., & Gregg, A. (2003). Portraits of the self. In M. A. Hogg and J. Cooper (Eds.). *Sage handbook of social psychology*, 110-138.
- Simkin, H., & Pérez, M. (2018). Personalidad y Autoestima: Un análisis sobre el importante papel de sus relaciones. *Terapia Psicológica*, 15-22.
- Simmel, G. (1950). Front cover image for The sociology of Georg Simmel.
- Sowislo, J., & Orth, U. (2012). *Does low self-esteem predict depression and anxiety? A meta-analysis of longitudinal studies*. Obtenido de Psychological Bulletin: <https://doi.org/10.1037/a0028931>
- Tafarodi, R., & Swann, W. (1995). Self-liking and self-competence as dimensions of global self-esteem: Initial validation of a measure. *Journal of Personality Assessment*, 322-342.
- Tett, R., & Meyer, J. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 259-293.

- The Children's Hospital of Philadelphia. (2014). Obtenido de <https://www.carautismroadmap.org/the-importance-of-self-esteem/?print=pdf>
- Tintaya, P. (2019). Psicología y Personalidad. *Revista de Investigacion Psicologica*, 115-134 .
- Trujillo, M., Valderrabano, M., & Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 71-91.
- UNISON . (2013). Tackling bullying at work. *Organising for Health & Safety*, 1-24.
- Vargas, A., & Ramírez , A. (2020). *Síntomas positivos y negativos en la autoestima y depresión en adolescentes escolarizados*. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18355/1/2020\\_autoestima\\_depresion\\_adolescencia.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18355/1/2020_autoestima_depresion_adolescencia.pdf)
- Verona, M., & Santana, R. (2012). El mobbing: ¿el crimen perfecto? No, qué más quisieran “algunos”. *Criterio Libre*, 147-176.
- Vidal, M. d. (s.f.). *El mobbing en el trabajo. Su problemática*. Obtenido de [https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL\\_MOBBING\\_EN\\_EL\\_TRABAJO.pdf](https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf)
- Von Dras, D., & Siegler, I. (1997). Stability in extraversion and aspects of social support at midlife. *Journal of Personality and Social Psychology*, 233–241.
- Warshaw, L. (1998). *La violencia en el lugar de trabajo. En Ecielopedia de Seguridad y Salud en el trabajo (II) (OIT)*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Watson, D., & Clark, L. (1997). Extraversion and its positive emotional core. *Handbook of personality*, 767-793.
- Wellbeing. (s.f.). *Issues with self esteem?* Obtenido de <https://www.nhsggc.org.uk/media/243781/self-esteem-03-15.pdf>
- Zavaleta, J. (2018). Rasgos de personalidad y mobbing en personalde empresas de transportes de trujillo. *Universidad César Vallejo*.

# APÉNDICE

## 10.1 ANEXO 1

### 10.1.1 CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título del Estudio:** Personalidad y autoestima como predictores del Mobbing en funcionarios públicos del Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador

Yo, \_\_\_\_\_ He comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del participante.

\_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_

Esta parte debe ser completada por el Investigador (o su representante):

He explicado al Sr(a). \_\_\_\_\_ La naturaleza y los propósitos de la investigación; le explicado de los riesgos y beneficios que implica su participación. He contestado a las preguntas en la medida de lo posible y he preguntado si tiene alguna duda. Acepto que he leído y conozco la normativa correspondiente para realizar investigación con seres humanos y me apego a ella. Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.

Firma del investigador.

\_\_\_\_\_

C.I. 1102909635

## 10.2 ANEXO 2

### 10.2.1 ENCUESTA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

La siguiente Encuesta de Datos Sociodemográficos, tiene el objetivo de recoger información, la misma que sirve para la presente investigación con fines exclusivamente académicos. Señale con un **X** la respuesta. Todos los datos obtenidos serán netamente confidenciales.

¿Cuál es su edad?

EDAD	RESPUESTA
25 – 29 años	
30 – 34 años	
35 – 39 años	
40 – 44 años	
45 – 49 años	
50 – 54 años	
55 – 59 años	
60 – 65* años	

¿Cuál es su estado civil?

ESTADO CIVIL	RESPUESTA
Soltero	
Unión libre	
Casado	
Divorciado	
Viudo	

¿Con qué género se identifica Ud.?  
Ud.?

GÉNERO	RESPUESTA
Masculino	
Femenino	
No binario	

¿Qué tipo de funcionario público es

FUNCIONARIO PÚBLICO	RESPUESTA
Servidor Público	
Trabajador Público	

¿Cuál es su nivel escolar?

NIVEL ESCOLAR	RESPUESTA
Primaria	
Secundaria incompleta	
Secundaria completa - bachillerato	
Superior incompleta	
Superior completa	
Posgrado	

¿Qué tiempo lleva trabajando para el Ministerio de Defensa Nacional?

.....

Gracias por su gentileza.

## 10.3 ANEXO 3

### 10.3.1 CUESTIONARIO DE LOS CINCO GRANDES- BFQ

El siguiente inventario tiene el objetivo de recoger información, la misma que sirve para la presente investigación con fines exclusivamente académicos. Todos los datos obtenidos serán netamente confidenciales, por lo que te solicito respondas con la mayor sinceridad posible, con espontaneidad, sin pensarlo demasiado, en la respectiva **hoja de respuestas**.

PREGUNTAS
1. Creo que soy una persona activa y vigorosa.
2. No me gusta hacer las cosas razonando demasiado sobre ellas.
3. Tiendo a involucrarme demasiado cuando alguien me cuenta sus problemas.
4. No me preocupan especialmente las consecuencias que mis actos puedan tener sobre los demás.
5. Estoy siempre informado sobre lo que sucede en el mundo.
6. Nunca he dicho una mentira.
7. No me gustan las actividades que exigen empeñarse y esforzarse hasta el agotamiento.
8. Tiendo a ser muy reflexivo.
9. No suelo sentirme tenso.
10. Noto fácilmente cuando las personas necesitan mi ayuda.
11. No recuerdo fácilmente los números de teléfono.
12. Siempre he estado completamente de acuerdo con los demás.
13. Generalmente tiendo imponerme a las otras personas, más que ser complacientes con ellas.
14. Ante los obstáculos grandes, no conviene empeñarse en conseguir los objetivos propios.
15. Soy más bien susceptible.
16. No es necesario comportarse cordialmente con todas las personas.
17. No me siento muy atraído por las situaciones nuevas e inesperadas.
18. Siempre he resuelto de inmediato todos los problemas que he encontrado.
19. No me gustan los ambientes de trabajo en las que hay mucha competitividad.
20. Llevo a cabo las decisiones que he tomado.
21. No es fácil que algo o alguien me haga perder la paciencia.
22. Me gusta mezclarme con la gente.
23. Toda novedad me entusiasma.
24. Nunca me he asustado ante un peligro, aunque fuera grave.
25. Tiendo a decidir rápidamente.
26. Antes de tomar cualquier iniciativa, me tomo tiempo para valorar las posibles consecuencias.
27. No creo ser una persona ansiosa.
28. No suelo saber cómo actuar ante las desgracias de mis amigos.
29. Tengo muy buena memoria.
30. Siempre he estado absolutamente seguro de todas mis acciones.
31. En mi trabajo no le doy especial importancia a rendir mejor que los demás.

32. No me gusta vivir de manera demasiado metódica y ordenada.
33. Me siento vulnerable a las críticas de los demás.
34. Si es preciso, no tengo inconveniente en ayudar a un desconocido.
35. No me atraen las situaciones en constante cambio.
36. Nunca he desobedecido las órdenes recibidas, ni siquiera siendo niño.
37. No me gustan aquellas actividades en las que es preciso ir de un sitio a otro y moverse continuamente.
38. No creo que sea preciso esforzarse más allá del límite de las propias fuerzas, incluso aunque haya que cumplir algún plazo.
39. Estoy dispuesto a esforzarme al máximo con tal de destacar.
40. Si tengo que criticar a los demás, lo hago, sobre todo cuando se lo merecen.
41. Creo que no hay valores y costumbres totalmente válidas y eternas.
42. Para enfrentarse a un problema no es efectivo tener presentes muchos puntos de vista diferentes.
43. En general no me irrito, ni siquiera en situaciones en las que tendría motivos suficientes para ello.
44. Si me equivoco, siempre me resulta fácil admitirlo.
45. Cuando me enfado manifiesto mi malhumor.
46. Llevo a cabo lo que he decidido, aunque me suponga un esfuerzo no previsto.
47. No pierdo tiempo en aprender cosas que no estén estrictamente relacionadas con mi campo de intereses.
48. Casi siempre sé cómo ajustarme a las exigencias de los demás.
49. Llevo adelante las tareas emprendidas, aunque los resultados iniciales parezcan negativos.
50. No suelo sentirme sólo y triste.
51. No me gusta hacer varias cosas al mismo tiempo.
52. Habitualmente muestro una actitud cordial, incluso con las personas que me provocan una cierta antipatía.
53. A menudo estoy completamente absorbido por mis compromisos y actividades.
54. Cuando algo entorpece mis proyectos, no insisto en conseguirlos e intento otros.
55. No me interesan los programas de televisión que me exigen esfuerzo o compromiso.
56. Soy una persona que siempre busca nuevas experiencias.
57. Me molesta mucho el desorden.
58. No suelo reaccionar de modo impulsivo.
59. Siempre encuentro buenos argumentos para sostener mis propuestas y convencer a los demás de su validez.
60. Me gusta estar bien informado, incluso sobre temas alejados de mi ámbito de competencia.
61. No doy mucha importancia a demostrar mis capacidades.
62. Mi humor pasa por altibajos frecuentes.
63. A veces me enfado por cosas de poca importancia.
64. No hago fácilmente un préstamo, ni siquiera a personas que conozco bien.
65. No me gusta estar en grupos numerosos.
66. No suelo planificar mi vida hasta en los más pequeños detalles.
67. Nunca me han interesado la vida y costumbres de otros pueblos.
68. No dudo en decir lo que pienso.

69. A menudo me noto inquieto.
70. En general no es conveniente mostrarse sensible a los problemas de los demás.
71. En las reuniones no me preocupo especialmente por llamar la atención.
72. Creo que todo problema puede ser resuelto de varias maneras.
73. Si creo que tengo razón, intento convencer a los demás, aunque me cueste tiempo y energía.
74. Normalmente tiendo a no fiarme mucho de mi prójimo.
75. Difícilmente desisto de una actividad que he comenzado.
76. No suelo perder la calma.
77. No dedico mucho tiempo a la lectura.
78. Normalmente no entablo conversación con compañeros ocasionales de viaje.
79. A veces soy tan escrupuloso que puedo resultar pesado.
80. Siempre me he comportado de modo totalmente desinteresado.
81. No tengo dificultad para controlar mis sentimientos.
82. Nunca he sido un perfeccionista.
83. En diversas circunstancias me he comportado impulsivamente.
84. Nunca he discutido o peleado con otra persona.
85. Es inútil empeñarse totalmente en algo, porque la perfección no se alcanza nunca.
86. Tengo en gran consideración el punto de vista de mis compañeros.
87. Siempre me han apasionado las ciencias.
88. Me resulta fácil hacer confidencias a los demás.
89. Normalmente no reacciono de modo exagerado, ni siquiera ante las emociones fuertes.
90. No creo que conocer la historia sirva de mucho.
91. No suelo reaccionar a las provocaciones.
92. Nada de lo que he hecho podría haberlo hecho mejor.
93. Creo que todas las personas tienen algo de bueno.
94. Me resulta fácil hablar con personas que no conozco.
95. No creo que haya posibilidad de convencer a otro cuando no piensa como nosotros.
96. Si fracaso en algo, lo intento de nuevo hasta conseguirlo.
97. Siempre me han fascinado las culturas muy diferentes a la mía.
98. A menudo me siento nervioso.
99. No soy una persona habladora.
100. No merece mucho la pena ajustarse a las exigencias de los compañeros, cuando ello supone una disminución del propio ritmo de trabajo.
101. Siempre he comprendido de inmediato todo lo que he leído.
102. Siempre estoy seguro de mí mismo.
103. No comprendo qué empuja a las personas a comportarse de modo diferente a la norma.
104. Me molesta mucho que me interrumpan mientras estoy haciendo algo que me interesa.
105. Me gusta mucho ver programas de información cultural o científica.
106. Antes de entregar un trabajo, dedico mucho tiempo a revisarlo.
107. Si algo no se desarrolla tan pronto como deseaba, no insisto demasiado.
108. Si es preciso, no dudo en decir a las demás que se metan en sus asuntos.
109. Si alguna acción mía puede llegar a desagradar a alguien, seguramente dejo de hacerla.

110. Cuando un trabajo está terminado, no me pongo a repasarlo en sus mínimos detalles.
111. Estoy convencido de que se obtienen mejores resultados cooperando con los demás, que compitiendo.
112. Prefiero leer a practicar alguna actividad deportiva.
113. Nunca he criticado a otra persona.
114. Afronto todas mis actividades y experiencias con gran entusiasmo.
115. Sólo quedo satisfecho cuando veo los resultados de lo que había programado.
116. Cuando me critican, no puedo evitar exigir explicaciones.
117. No se obtiene nada en la vida sin ser competitivo.
118. Siempre intento ver las cosas desde distintos enfoques.
119. Incluso en situaciones muy difíciles, no pierdo el control.
120. A veces incluso pequeñas dificultades pueden llegar a preocuparme.
121. Generalmente no me comporto de manera abierta con los extraños.
122. No suelo cambiar de humor bruscamente.
123. No me gustan las actividades que implican riesgo.
124. Nunca he tenido mucho interés por los temas científicos o filosóficos.
125. Cuando empiezo a hacer algo, nunca sé si lo terminaré
126. Generalmente confío en los demás y en sus intenciones
127. Siempre he mostrado simpatía por todas las personas que he conocido.
128. Con ciertas personas no es necesario ser demasiado tolerante.
129. Suelo cuidar todas las cosas hasta en sus mínimos detalles.
130. No es trabajando en grupo como se pueden desarrollar mejor las propias capacidades
131. No suelo buscar soluciones nuevas a problemas para los que ya existe una solución eficaz.
132. No creo que sea útil perder tiempo repasando varias veces el trabajo hecho.

Gracias por su gentileza.

**HOJA DE RESPUESTAS CUESTIONARIO DE LOS CINCO GRANDES- BFQ**

- 1.- Lea atentamente las **PREGUNTAS** o frases del cuadernillo, sobre formas de pensar, sentir y actuar.
- 2.- No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas. Procure contestar a todas las preguntas.
- 3.- Marca con una **X** la respuesta que mejor te describa, en función a las siguientes opciones.

**OPCIÓN DEL 5 AL 1**

**5** Completamente VERDADERO para mí; **4** Bastante VERDADERO para mí; **3** Ni VERDADERO ni FALSO para mí; **2** Bastante FALSO para mí; **1** Completamente FALSO para mí

P.	RESPUESTA				
1	5	4	3	2	1
2	5	4	3	2	1
3	5	4	3	2	1
4	5	4	3	2	1
5	5	4	3	2	1
6	5	4	3	2	1
7	5	4	3	2	1
8	5	4	3	2	1
9	5	4	3	2	1
10	5	4	3	2	1
11	5	4	3	2	1
12	5	4	3	2	1
13	5	4	3	2	1
14	5	4	3	2	1
15	5	4	3	2	1
16	5	4	3	2	1
17	5	4	3	2	1
18	5	4	3	2	1
19	5	4	3	2	1
20	5	4	3	2	1
21	5	4	3	2	1
22	5	4	3	2	1
23	5	4	3	2	1
24	5	4	3	2	1
25	5	4	3	2	1
26	5	4	3	2	1
27	5	4	3	2	1
28	5	4	3	2	1
29	5	4	3	2	1
30	5	4	3	2	1
31	5	4	3	2	1
32	5	4	3	2	1
33	5	4	3	2	1

P.	RESPUESTA				
34	5	4	3	2	1
35	5	4	3	2	1
36	5	4	3	2	1
37	5	4	3	2	1
38	5	4	3	2	1
39	5	4	3	2	1
40	5	4	3	2	1
41	5	4	3	2	1
42	5	4	3	2	1
43	5	4	3	2	1
44	5	4	3	2	1
45	5	4	3	2	1
46	5	4	3	2	1
47	5	4	3	2	1
48	5	4	3	2	1
49	5	4	3	2	1
50	5	4	3	2	1
51	5	4	3	2	1
52	5	4	3	2	1
53	5	4	3	2	1
54	5	4	3	2	1
55	5	4	3	2	1
56	5	4	3	2	1
57	5	4	3	2	1
58	5	4	3	2	1
59	5	4	3	2	1
60	5	4	3	2	1
61	5	4	3	2	1
62	5	4	3	2	1
63	5	4	3	2	1
64	5	4	3	2	1
65	5	4	3	2	1
66	5	4	3	2	1

P.	RESPUESTA				
67	5	4	3	2	1
68	5	4	3	2	1
69	5	4	3	2	1
70	5	4	3	2	1
71	5	4	3	2	1
72	5	4	3	2	1
73	5	4	3	2	1
74	5	4	3	2	1
75	5	4	3	2	1
76	5	4	3	2	1
77	5	4	3	2	1
78	5	4	3	2	1
79	5	4	3	2	1
80	5	4	3	2	1
81	5	4	3	2	1
82	5	4	3	2	1
83	5	4	3	2	1
84	5	4	3	2	1
85	5	4	3	2	1
86	5	4	3	2	1
87	5	4	3	2	1
88	5	4	3	2	1
89	5	4	3	2	1
90	5	4	3	2	1
91	5	4	3	2	1
92	5	4	3	2	1
93	5	4	3	2	1
94	5	4	3	2	1
95	5	4	3	2	1
96	5	4	3	2	1
97	5	4	3	2	1
98	5	4	3	2	1
99	5	4	3	2	1

P.	RESPUESTA				
100	5	4	3	2	1
101	5	4	3	2	1
102	5	4	3	2	1
103	5	4	3	2	1
104	5	4	3	2	1
105	5	4	3	2	1
106	5	4	3	2	1
107	5	4	3	2	1
108	5	4	3	2	1
109	5	4	3	2	1
110	5	4	3	2	1
111	5	4	3	2	1
112	5	4	3	2	1
113	5	4	3	2	1
114	5	4	3	2	1
115	5	4	3	2	1
116	5	4	3	2	1
117	5	4	3	2	1
118	5	4	3	2	1
119	5	4	3	2	1
120	5	4	3	2	1
121	5	4	3	2	1
122	5	4	3	2	1
123	5	4	3	2	1
124	5	4	3	2	1
125	5	4	3	2	1
126	5	4	3	2	1
127	5	4	3	2	1
128	5	4	3	2	1
129	5	4	3	2	1
130	5	4	3	2	1
131	5	4	3	2	1
132	5	4	3	2	1

Gracias por su gentileza

## VARONES

Baremos de la versión en español dimensiones y Distorsiones

	<b>Puntaciones Directas</b>						
<b>Pc</b>	<b>E</b>	<b>A</b>	<b>T</b>	<b>EE</b>	<b>AM</b>	<b>D</b>	<b>T</b>
99	106-120	107-120	110-120	109-120	111-120	45-60	73
98	101-105	105-106	107-109	106-108	109-110	44	71
97	100	103-104	106	105	108	43	69
96	99	102	105	103-104	106-107	42	68
95	96-98	101	102-104	100-102	104-105	40-41	66
90	9-95	99-100	99-101	96-99	101-103	37-39	63
85	92-93	97-98	96-98	93-95	99-100	36	60
80	90-91	95-96	94-95	91-92	97-98	34-35	58
75	88-89	94	93	90	95-96	33	57
70	87	93	92	88-89	94	32	56
65	85-86	92	90-91	86-87	93	31	54
60	84	90-91	89	85	91-92	30	53
55	83	89	87-88	84	90	29	51
50	82	88	86	83	88-89	27-28	50
45	81	87	84-85	81-82	86-87	26	49
40	79-80	86	83	79-80	84-85	-	47
35	78	85	82	78	83	24-25	46
30	76-77	84	80-81	76-77	81-82	23	44
25	75	82-83	78-79	74-75	79-80	22	43
20	73-74	81	77	72-73	77-78	21	42
15	71-72	79-80	74-76	68-71	74-76	19-20	40
10	68-70	76-78	71-73	6-67	71-73	16-18	37
5	65-67	73-75	68-70	59-62	67-70	15	34
4	64	72	67	55-58	65-66	14	32
3	62-63	70-71	65-66	52-54	64	13	31
2	60-61	68-69	62-64	49-51	62-63	-	29
1	24-59	24-67	24-61	24-48	24-61	12	27
N	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	N
Media	81,77	88,06	85,90	81,75	87,34	27,72	Media
D.t	10,08	8,90	10,80	12,84	11,60	7,84	D.t

## MUJERES

Baremos de la versión en español, dimensiones y Distorsión

Pc	Puntaciones Directas						T
	E	A	T	EE	AM	D	
99	103-120	109-120	109-120	103-120	110-120	44-60	73
98	102	108	108	101-102	109	43	71
97	100-101	106-107	107	99-100	108	42	69
96	99	105	106	98	107	41	68
95	97-98	103-104	103-105	95-97	104-106	40	66
90	93-96	101-102	101-102	92-94	101-103	38-39	63
85	92	99-100	98-100	89-91	99-100	37	60
80	90-91	98	97	87-88	97-98	36	58
75	89	97	95-96	85-86	95-96	35	57
70	87-88	95-96	94	84	94	34	56
65	86	94	93	82-83	93	33	54
60	85	93	92	81	92	32	53
55	83-84	92	91	79-80	90-91	31	51
50	82	91	89-90	78	89	30	50
45	-	90	88	76-77	88	29	49
40	80-81	89	87	74-75	87	28	47
35	79	88	86	73	85-86	27	46
30	78	87	84-85	71-72	84	26	44
25	76-77	85-86	83	69-70	82-83	25	43
20	74-75	84	81-82	66-68	80-81	24	42
15	72-73	82-83	79-80	63-65	77-79	22-23	40
10	69-71	80-81	77-78	59-62	73-76	20-21	37
5	67-68	78-79	74-76	55-58	71-72	18-19	34
4	66	76-77	72-73	54	69-70	17	32
3	65	74-75	71	51-53	67-68	16	31
2	63-64	72-73	68-70	47-50	64-66	15	29
1	24-62	24-71	24-67	24-46	24-63	12-14	27
N	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	N
Media	82,56	90,83	89,28	77,36	88,79	29,94	Media
D.t	9,39	8,64	9,38	12,48	10,51	6,84	D.t

## BAREMO PUNTUACIONES T

<b>GRADO</b>	<b>VALORES</b>
MUY ALTO	66 a 75
ALTO	56 a 64
PROMEDIO	46 a 54
BAJO	35 a 44
MUY BAJO	25 a 34

## 10.4 ANEXO 4

### 10.4.1 INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO IVAPT – PANDO

- 1.- El cuestionario tiene como intención conocer algunos aspectos en las relaciones psicológicas que existen en su lugar de trabajo, para ello se requiere que usted responda las columnas **A Y B** por cada pregunta.
- 2.- La columna (**A**) se refiere a la frecuencia con la que ocurre **lo que se pregunta** y, la columna (**B**) a la frecuencia con la que ocurre en relación con **sus compañeros**.
3. Utilice el número de la opción que usted estime conveniente y, escríbalo en los casilleros de las columnas A y B (recuerde que deberá responder las **A y B**, por cada una de las 22 preguntas).
- 4.- Si usted en la columna (**A**) contesta con la opción **0 = NUNCA**; La respuesta en la columna (**B**), siempre será **1 = MENOS QUE A MIS COMPAÑEROS**

#### OPCIÓN FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LAS COLUMNAS (A Y B)

COLUMNA A
<b>0</b> = NUNCA
<b>1</b> = CASI NUNCA
<b>2</b> = ALGUNAS VECES
<b>3</b> = FRECUENTEMENTE
<b>4</b> = MUY FRECUENTEMENTE

COLUMNA B
<b>1</b> = MENOS QUE A MIS COMPAÑEROS
<b>2</b> = IGUAL QUE A MIS COMPAÑEROS
<b>3</b> = MÁS QUE AL RESTO DE MIS COMPAÑEROS

PREGUNTAS	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador/a		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona		
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad de la suerte, la situación del mercado etc.		
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que el resto de mis compañeros/as		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de mi empresa.		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar		
14. Siento que se me impide expresarme		
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)		
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera, no existiera)		
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las se ofrecen a otros compañeros		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo		

Marque con una X

- La (s) persona (s) que me producen las cosas arriba mencionadas es o son:

Mi(s) superior (s)..... Compañero(s) de trabajo..... Subordinado(s).....

## 10.5 ANEXO 5

### 10.5.1 ESCALA DE AUTOESTIMA DE ROSENBERG

La siguiente Escala de Autoestima tiene el objetivo de recoger información, la misma que sirve para la presente investigación con fines exclusivamente académicos. Todos los datos obtenidos serán netamente confidenciales, por lo que le solicito responda con la mayor sinceridad posible.

#### INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una lista de afirmaciones en torno a los sentimientos o pensamientos que tiene sobre usted. Marque con una **X** la respuesta que más lo identifica.

ITEMS	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1. Me siento una persona tan valiosa como las otras.				
2. Generalmente me inclino a pensar que soy un fracaso				
3. Creo que tengo algunas cualidades buenas				
4. Soy capaz de hacer cosas tan bien como los demás.				
5. Creo que no tengo mucho de lo que estar orgulloso (a)				
6. Tengo una actitud positiva hacia mí mismo (a)				
7. En general me siento satisfecho (a) conmigo mismo (a)				
8. Me gustaría tener más respeto por mí mismo (a)				
9. Realmente me siento inútil en algunas ocasiones				
10. A veces pienso que no sirvo para nada				

Gracias por su gentileza.