



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL
Ingeniería Comercial

**EFFECTO MODERADOR DEL CAPITAL PSICOLÓGICO SOBRE
EL ACOSO LABORAL Y EL BIENESTAR SUBJETIVO.**

Tesis para optar al Título Profesional de Ingeniero Comercial.

POR: María I. Kuncar Aránguez
Sebastián A. Pulgar San Martín

Profesor Guía: Francisco J. Díaz Pincheira,

Los Ángeles, Chile
Marzo 2021



Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres *Francisco* y *Myriam*, por su sacrificio y esfuerzo a lo largo de los años, por darme una carrera para mi futuro y siempre creer en mis capacidades, por siempre apoyarme en mis decisiones, y por siempre estar ahí brindándome comprensión, cariño y amor. Siempre han sido mi fuente de motivación e inspiración para superarme cada día y así poder luchar por un futuro mejor.

A mi compañera de tesis, *Isa* que siempre se empeño por hacer un excelente trabajo, ya que sin su ayuda no habría sido una experiencia tan gratificante como fue terminar el proceso universitario con esta excelente investigación. Por sus palabras de apoyo y comprensión en los momentos difíciles y por ser una de las mejores personas que me ha entregado la vida.

A nuestro profesor guía, *Francisco Díaz* por ser un excelente profesor, quien se esforzó por sacar lo mejor de nosotros, y creer en nuestras habilidades. Por siempre apoyarnos en nuestras ideas, gracias a él y al Profesor *Moisés Carrasco*, por ayudarnos en los momentos de mayor complejidad, y estar presente frente a cualquier inquietud y problema que se presentara. Sin su ayuda nuestra investigación final no habría tenido el mismo resultado que obtuvimos.

A todos mis amigos de la universidad, *René, Clara, Alejandra, Isabel, Alejandro, Leonardo, Sharet, Diego, Ignacio*, entre otros que formaron parte de mi etapa universitaria, ya que sin ustedes no habría sido lo mismo, y por hacer disfrutar al máximo el tiempo que pasamos ahí.

Sebastián A. Pulgar

A mis padres *Mario* y *Yerguen*, por su amor y apoyo incondicional en todo momento, por ser siempre mi ejemplo a seguir y un pilar fundamental en mi vida. Los amo.

A mi amigo y compañero de tesis *Sebastian Pulgar*, por su compromiso, motivación, esfuerzo y apoyo durante toda la carrera, por ser el mejor compañero en minutos de estrés. Gracias.

A nuestro profesor guía *Francisco Diaz*, por confiar en nosotros, por entregarnos las herramientas necesarias para ser mejores personas, estudiantes y profesionales, por compartir sus conocimientos, apoyarnos y acompañarnos en todo este proceso.

Al profesor *Moisés Carrasco*, por su buena disposición y apoyo en todo momento, por escucharme y aconsejarme en momentos difíciles.

A mis amigos *Alejandra, Clara, René, Sebastian, Leonardo y Alejandro* por ser un tremendo pilar en mi vida universitaria, apoyarme, escucharme y ser incondicionales. Sin duda son tremendas personas amigos, gracias, por tanto.

M. Isabel Kuncar Aránguez



Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	5
Índice de Ilustraciones y Tablas.....	6
Resumen.....	7
1. Introducción.....	8
2. Revisión de Literatura	10
2.1. Acoso Laboral	10
2.2. Bienestar Subjetivo.....	16
2.3. Relación entre Acoso Laboral y Bienestar Subjetivo	18
2.4. Capital Psicológico.....	21
2.5. Efecto moderador del Capital Psicológico sobre el Mobbing y el bienestar subjetivo	23
3. Metodología.....	28
3.1. Muestra.....	28
3.2. Instrumentos	29
3.3. Procedimiento.....	30
3.4. Análisis de datos.....	31
4. Resultados.....	33
5. Conclusiones y Discusiones	37
6. Limitaciones y Sugerencias	38
Referencias	40

Índice de Ilustraciones y Tablas

Ilustración 1. Relación del acoso laboral con el bienestar subjetivo, con la variable moderadora capital psicológico.....	27
Tabla 1. Medias, desviaciones típicas y correlaciones	35
Tabla 2. Modelo de Moderación	35



Efecto Moderador del Capital Psicológico sobre el Acoso Laboral y el Bienestar Subjetivo.

M. Isabel Kuncar A., Sebastian Pulgar S.

Resumen

En esta investigación se analizó el efecto moderador que posee el capital psicológico sobre el acoso laboral y la felicidad. Se usó una matriz correlacional y modelo de ecuaciones estructurales adaptado al modelo moderador de McKinnon y Dwyer (1993) para un total de 96 encuestados pertenecientes a diversas sucursales de Supermercado Único, entre los cuales se encuentran personal de tienda y administrativos de diferentes edades, sexos, entre otras características. Dentro de los resultados obtenidos se destaca la relación no significativa entre acoso y satisfacción vital, por otro lado, la relación entre acoso y felicidad fue negativa y significativa para un solo factor de acoso, estigmatización y daño a la imagen pública. Donde el capital psicológico cumple un papel de moderador, o “amortiguador” frente a los efectos negativos del acoso laboral sobre la felicidad. Estos resultados están acordes a la literatura, ya que el capital psicológico potencia emociones positivas que reducen el estrés y la ansiedad, y por ende aumentan el bienestar psicológico individual de las personas y permiten aliviar los problemas psicológicos causados por el estrés laboral, destacando su papel de moderador frente a los efectos negativos del agotamiento laboral.

Capítulo 1

Introducción

La psicología, a lo largo de los años, se ha enfocado exclusivamente en estudiar las patologías negativas que afectan a las personas, organizaciones y/o a la sociedad. Actualmente, existe un cambio en esta perspectiva, ya que surgió el concepto de psicología positiva, el cual ha tomado mucha relevancia para la resolución de conflictos, ya sea a nivel personal u organizacional, dado que busca potenciar las propias fortalezas y habilidades personales que los individuos poseen para enfrentar situaciones adversas (Salanova, Martinez y Llorens, 2016).

Una situación adversa muy recurrente es el acoso laboral o Mobbing, dado que las personas pasan la mayor parte del día en su lugar de trabajo. El Mobbing es el abuso emocional y conductas agresivas y hostiles ejercidas de manera constante y sistemática entre compañeros de igual o diferente jerarquía en la organización, y es una conducta que ha aumentado de manera considerable en el último tiempo, que trae consigo múltiples consecuencias, no solo en la víctima sino también en su entorno social y laboral (De Miguel y Prieto, 2016). Por tanto, es un área de interés en la cual se puede intervenir a través de la psicología positiva.

Dentro de la psicología positiva, es fundamental el concepto de bienestar subjetivo, el cual se refiere a la valoración que las personas realizan sobre sus vidas tanto en aspectos afectivos-emocionales como en aspectos cognitivos-valorativos (Suriá, 2016). Esta percepción es de gran importancia a la hora de utilizar la psicología positiva como herramienta, ya que en conjunto con el capital psicológico positivo permiten potenciar los propios recursos positivos que poseen los individuos. El capital psicológico, el cual se define como un estado psicológico positivo de desarrollo caracterizado por autoeficacia, optimismo, resiliencia y esperanza, y que según Luthans, Youssef y Avolio (2007) puede tener diversos beneficios dentro de las organizaciones tanto a nivel de productividad como del desempeño, de aquí la importancia de investigar

el capital psicológico y su posible efecto sobre las diferentes áreas del desarrollo personal y laboral.

Altos niveles de PsyCap se asocian a niveles mejorados de emociones positivas que reducen el estrés y la ansiedad, y por ende aumentan el bienestar psicológico individual de las personas, lo que también se traduce en una mejora a nivel organizacional incrementando el desempeño y la productividad (Bakker *et al.*, 2012). Además, el PsyCap juega un papel de moderador frente a los efectos negativos del agotamiento laboral (Lee *et al.* 2016) y se ha utilizado como moderador entre conflictos trabajo-familia y salud mental de trabajadores (Min y Jizu, 2020). Por otra parte, los altos niveles de PsyCap permiten aliviar los problemas psicológicos causados por el estrés laboral (Wang, Wang y Xia, 2018).

El objetivo de esta investigación es analizar el efecto moderador que posee el capital psicológico sobre el acoso laboral y el bienestar subjetivo. Para ello, se realizó una encuesta a una muestra de trabajadores de supermercado Único con el fin de identificar el tipo de acoso laboral y de bienestar subjetivo presente dentro de los trabajadores de la organización, para luego identificar los recursos de capital psicológico que poseen y evaluar su efecto moderador sobre el acoso laboral y el bienestar subjetivo.

Esta tesis se estructura de la siguiente forma: Tras esta introducción, la sección 2 presenta una revisión de literatura acerca de las variables que se utilizarán en este estudio tales como el acoso laboral, el bienestar subjetivo y el capital psicológico, además de sus respectivas relaciones. Posteriormente, la sección 3 presenta los datos y las metodologías de análisis, mientras que la sección 4 presenta los resultados obtenidos. La sección 5 agrupa las conclusiones y discusiones de esta investigación. Finalmente, la sección 6 presenta las limitaciones de este estudio y sugerencias para estudios futuros.

Capítulo 2

Revisión de Literatura

2.1. Acoso Laboral

En las últimas décadas, el tema de acoso laboral o también llamado Mobbing en inglés u hostigamiento ha tomado relevancia a nivel investigativo. En cuanto a este tema, cabe mencionar que Leymann (1996) asocia el acoso laboral o Mobbing con terror psicológico en el ámbito del trabajo, y lo define como una comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento y activamente mantenido en ella. Otros autores actualmente señalan como definición agresiones colectivas y concertadas por un grupo en contra de un blanco por el que se sienten amenazados de manera permanente; utilizan fundamentalmente la comunicación verbal y no verbal para injuriar y atentar contra la dignidad de la víctima, denigrando al individuo. Donde la violencia física directa muy raramente es utilizada (Peña, 2018). Por otro lado, Piñuel (2008) señala que cuando se constata que un grupo está atacando a una autoridad, subalterno o compañero, si se rastrean sus acciones previas es común identificar que otro blanco haya sido antes sujeto del mismo maltrato. Cifuentes (2018) lo define como cualquier conducta abusiva, entre ellas palabras, actos, gestos, etc. o, agresión emocional en el lugar de trabajo; un acoso deliberado, sistemático y continuo, que pueda atentar contra la dignidad, integridad física o psíquica de un individuo.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, para que una conducta sea clasificada como Mobbing debe contener al menos 5 características, entre las que se encuentran 1) ser repetitiva, 2) basada en un desequilibrio de poder, 3) intención de causar daño o miedo, 4) involucrar daño físico, psicológico o verbal, 5) no ser provocada por la víctima (Peralta 2004). Otro punto importante al estudiar el acoso laboral, son los factores que lo componen, si bien estos varían dependiendo del

autor, para efecto de esta investigación serán las siguientes. En primer lugar, la intensificación del trabajo, referente a la asignación incesante de tareas y críticas frente al trabajo realizado, en segundo lugar, aislamiento y despersonalización de logros, guarda relación con la obstaculización para expresar ideas respecto al trabajo y al impedimento de obtener información para realizar las tareas asignadas. Por último, se encuentra la estigmatización y daño a la imagen pública, donde se menciona ataques a la reputación y difamaciones públicas (Díaz et. al., 2015)

De acuerdo con Moena (2010) el acoso laboral no distingue entre géneros, ni niveles jerárquicos, es decir, puede afectar de igual manera a hombres y mujeres, así como también a jefes y subordinados. Según este autor y siguiendo esta misma idea, él define 3 tipos de Mobbing, los cuales son: 1) Ascendente, donde una persona de nivel jerárquico superior es afectada por su(s) subordinado(s). 2) Horizontal, este tipo de mobbing se refiere a conductas abusivas ejercida por y hacia personas del mismo nivel jerárquico en la empresa. 3) Descendente, este último tipo de acoso laboral es ejercido por una persona de nivel jerárquico superior hacia su(s) subordinado(s).

Siguiendo la línea de la definición de Mobbing o acoso laboral, esta tiene distintas fases reconocibles, las cuales ayudan a identificar el acoso dentro de la empresa. Si bien existen varios modelos referentes a la clasificación de estas fases, dentro de la literatura encontrada la mayoría de los autores llega a un consenso en cómo se deben ordenar estas fases (Peralta, 2004). Sin embargo, Parés (2002) señala que una fase previa al inicio de los conflictos, denominada seducción, la cual radica en el perfil del acosador, en donde este siempre está pendiente y en busca de las debilidades de la posible víctima de acoso, para tener información a su favor. De este punto en adelante los diferentes modelos convergen a fases similares del Mobbing, para Leymann (1996) y Vega (2018) la primera fase se denomina de incidentes críticos, fase asociada al inicio de los conflictos, los cuales, al no haberse resuelto de manera correcta, el resultado del conflicto se magnifica y da comienzo al hostigamiento por parte del agresor. La segunda fase denominada Estigmatización radica en

señalar y realizar acciones en desmedro de la otra persona, sin embargo, este hecho se convierte en acoso al momento de ser repetitiva, persistente y sistemática en el tiempo. Autores apoyan este modelo, agregando que el entorno o personas que rodean a la víctima, pasan a ser la mayoría testigos mudos por el miedo a represalias y otra consecuencia (Ercan, Olcay y Serkan 2019; Zukauskas y Vveinhardt, 2011). Siguiendo con el modelo de Leymann, se encuentra la tercera fase denominada Etapa de Gestión o Dirección de personal, en este punto toma aún más relevancia el entorno de la víctima, particularmente la directiva de personal de la empresa, encargada de velar por el bienestar organizacional. En general, las directivas de personal atribuyen las situaciones de conflicto hacia ámbitos personales o rasgos de personalidad de la víctima. Esto último agravaría la falta y las consecuencias tanto personales y empresariales. Muchas veces el agresor logra imponer su influencia sobre la organización obteniendo catalogar a la víctima como amenaza, o caso problema para la empresa (Vega 2018). Finalizando el modelo de Leymann (1996) y actualizado por Vega (2018), la última etapa se denomina Expulsión, esta plantea la exclusión de la persona, sometiéndola a un aislamiento intenso y generalizado por parte de su entorno. Derivando en la expulsión de la vida laboral, separándose de la organización. Esto puede conducir a enfermedades que incapaciten a la persona a ejercer su oficio o profesión, necesitando ayuda médica y psicológica para sobrellevar la situación de conflicto.

Según el mismo autor, las condiciones organizacionales destacan como posibilitadores del acoso laboral, es decir, factores asociados a una mala administración, planeación inadecuada, mala asignación de tareas, sobrecarga laboral y un pobre liderazgo son asociados a factores ignorados por la empresa y con ello poder desentenderse de la víctima para no tomar responsabilidad frente a estas situaciones (Leymann, 1996; Surdez, Magaña y Zetina, 2012). Otros autores agregan que el propio ambiente organizacional favorece a la aparición de acoso u hostigamiento, que también puede ser catalogado como enfermedad institucional. Además, existen prácticas organizacionales en las que se permite el abuso de poder, derivando en los ya mencionados factores posibilitadores de acoso

resumidos en estructura de organización poco clara, mala toma de decisiones organizacionales, pobre asignaciones de roles y manejo de conflictos (Gonzales y Graña, 2009; Sine 2013). Dentro de los factores posibilitadores del acoso los factores de riesgo psicosocial juegan un papel importante y pueden clasificarse en 2 grandes grupos. Factores organizacionales y factores del individuo. Donde la primera clasificación se sitúa en características del empleo (lugar de trabajo), características de la empresa y estructura (claridad de estructura.) y características de la tarea (claridad de las funciones y significado de la labor). Y la segunda clasificación se inclina sobre características propias del trabajador como factores endógenos (personalidad, experiencia, etc.) y exógenos (vida familiar y entorno social). (Piñuel, 2008; Serrano, 2005; Carbonell, Gimeno y Mejías, 2008).

Según Serrano (2005) el acoso moral se caracteriza como una conducta derivada de las deficiencias de la organización del trabajo, que causan ciertos efectos psicológicos y fisiológicos que pueden llevar a estrés crónico o postraumático, dónde el acosador se vale de estas deficiencias para actuar frente a otras personas. Es decir, los factores psicosociales, se definen como las interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y condiciones de la organización, así también, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, donde todo en conjunto puede influir en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 2009).

Las consecuencias del Mobbing son variadas y afectan a la víctima en múltiples ámbitos de su vida por lo que es fundamental que las organizaciones prevengan dichas prácticas y fomenten ambientes laborales saludables. Los autores que han investigado el Mobbing han clasificado sus efectos en múltiples ámbitos de la vida del afectado siendo los principales el ámbito psicológico, físico, social o familiar y laboral (Moena, 2010).

Según Boada, De Diego, Vigil (2003) las víctimas de acoso laboral inicialmente suelen ser mal diagnosticadas por profesionales de la salud,

dado que los síntomas que presentan en el ámbito personal son muy parecidos a los que se producen por estrés o depresión. Estos síntomas a nivel psicológico se pueden presentar a través de distorsiones cognitivas a nivel de concentración, atención, memoria, sentimientos de amenaza, frustración, apatía, hipersensibilidad, irritabilidad, infravaloración, aislamiento, depresión (Luna, 2003). Por otro lado, a nivel físico según Peralta (2004) se pueden presentar trastornos gastrointestinales, dolores óseos y/o musculares, migrañas, problemas coronarios, alteraciones del apetito, sueño y de tipo sexual.

Algunas de las consecuencias del Mobbing en el ámbito social y familiar según plantea Moena (2010) son malos entendidos familiares, incomprensión tanto por parte de la familia como de los amigos de las víctimas, agresividad en las relaciones interpersonales, pérdida de interés en proyectos familiares, aislamiento social, alteración de la afectividad, entre otras.

A nivel laboral, el Mobbing tiene consecuencias tales como la pérdida de satisfacción en el trabajo, el deterioro del ambiente laboral, la pérdida de la motivación, el deceso del rendimiento, de la creatividad e innovación, absentismo, disminución de la concentración e incluso el aumento de accidentes laborales (De Pedro et al. 2008; Divincova y Sivakova 2014).

Cómo es posible observar el Mobbing desencadena múltiples efectos, no solo sobre el individuo afectado sino también sobre su entorno, por tanto, es muy importante que las empresas adopten ciertas medidas que permitan prevenirlo y propicien un ambiente laboral ameno para sus trabajadores. Esto porque las condiciones de trabajo actuales se centran en su gran mayoría en procesos productivos, es decir, en alcanzar un resultado deseado. A lo anterior se agregan los constantes cambios económicos y el aumento de la competitividad por un puesto de trabajo (Azócar, 2013). Aspectos que en conjunto pueden aumentar la presión en muchos ámbitos de la vida del trabajador afectando directamente en el

clima laboral de los trabajadores derivando en posibles acciones de acoso laboral hacia personas más vulnerables (Moena, 2010; Peralta 2004).

Es importante tener en cuenta estos factores al momento de analizar el acoso laboral o Mobbing, ya que en la mayoría de las ocasiones pueden ser desencadenantes de conductas de hostigamiento no como factores individuales, sino que en conjunto pueden producir las consecuencias ya mencionadas. Además, esto dependerá en gran parte de las herramientas psicológicas de la persona para afrontar los riesgos y manejar estas situaciones laborales. Según Piñuel (2008), el Mobbing no explicado puede ser explicado por diferentes aspectos como personalidad del acosador, deficiencias en el trabajo, y otros factores que en conjunto actúan como potenciador de conductas de hostigamiento.

Hasta este punto se han tratado temas relacionados a las definición y características del Mobbing, sin embargo, es necesarios mencionar el impacto y el estado de las empresas a nivel nacional y mundial. Destacando que estas conductas se producen de diferentes maneras en los distintos países, pero todos conducen al mismo efecto negativo del trabajador.

Según datos del Workplace Bullying Institute (2017):

- a) el 70% de los autores de este tipo de conductas abusivas son hombres, mientras que el 66% de todas las víctimas de acoso laboral o mobbing son mujeres
- b) El 61% de los acosadores son jefes, el 33% de los perpetradores con compañeros con el mismo rango que sus objetivos y el 6% de los perpetradores eran subordinados que intimidaban a individuos con un rango más alto.
- c) En el 63% de los incidentes, el acosador opera solo.
- d) Los hombres prefieren atacar a las mujeres (65%), pero a otros hombres (35%); Por el contrario, el 33% de las mujeres acosadoras se dirigen a otras mujeres.
- e) Para detener el acoso laboral, el 65% de las víctimas terminan perdiendo su trabajo.

- f) La ansiedad es el síntoma psicológico más común del acoso laboral, reportado en un 80% de los casos. Los ataques de pánico afectan al 52%.

2.2. Bienestar Subjetivo.

Dentro de la psicología positiva, la cual se enfoca en buscar y potenciar las propias fortalezas y habilidades personales que los individuos poseen para enfrentar situaciones adversas (Salanova, Martinez y Llorens, 2016). Se encuentra inserto el bienestar subjetivo definido de diferentes maneras por los autores, sin embargo, todo llegan un punto final de relacionar este aspecto con la valoración que las personas realizan sobre sus vidas tanto en aspectos afectivos-emocionales como en aspectos cognitivos-valorativos (Suriá, 2016).

Así la psicología positiva define el bienestar subjetivo como un concepto que agrega felicidad y satisfacción a la vida en general (Diener, 2006). Siguiendo esta línea otros autores lo relacionan con otros conceptos como el de calidad de vida y satisfacción laboral (Veenhoven, 2000; Wright y Cropanzano, 2000). Por tanto, el bienestar subjetivo es un concepto asociado con muchos términos, como felicidad, afecto positivo, equilibrio hedónico, satisfacción con la vida y realización personal (Kim-Prieto et. al, 2005).

McCann (2011) y Nagar (2017) argumentan que el bienestar subjetivo es el resultado del análisis afectivo de las experiencias y por otro lado, la satisfacción vital es el resultado del análisis cognitivo. Del mismo modo, autores diferenciaron la felicidad de la satisfacción con la vida, argumentando que la felicidad se asocia con el humor y la evaluación de cortos períodos de tiempo, mientras que la satisfacción con la vida se asocia con la evaluación de períodos de tiempo más largos y sin una interferencia emocional tan fuerte como en la evaluación de la felicidad (Helliwell y Putnam, 2004). Esta distinción también es evidente en Pittau, Zelli y Gelman (2010) quienes conceptualizan la felicidad y la satisfacción con la vida como conceptos distintos, el primero relacionado con el estado

emocional actual y el segundo con la evaluación global y racional de la vida.

El Bienestar subjetivo (BS) es un concepto amplio comúnmente dividido en dos componentes principales: Componente cognitivo, relacionado con la satisfacción con la vida y dos componentes afectivos, afecto positivo (AP) y afecto negativo (AN). (Busseri y Sadava, 2011; Diener, 2000; Eid y Larsen, 2008).

Por un lado, el bienestar cognitivo (BC) se refiere a la evaluación cognitiva de la satisfacción con la vida (es decir, la satisfacción global con la vida) así como aspectos específicos de la vida (satisfacción laboral, satisfacción conyugal, etc.). Por otro lado, está el bienestar afectivo (BA) el cual refleja la presencia de un afecto positivo o agradable (por ejemplo, sentimientos de felicidad) y la ausencia de afecto negativo o desagradable (p. ej. Estado de ánimo deprimido), sin embargo, en la mayoría de los casos la presencia de AP no necesariamente completa ausencia de AN (Diener, Inglehart y Tay, 2013).

Por un lado, la investigación sobre la felicidad y la satisfacción con la vida muestra que los factores contextuales personales, como las relaciones y la confianza en las redes de familiares, amigos y vecinos, influyen tanto en la felicidad como en la satisfacción vital (Bruni y Stanca, 2008; Helliwell y Putnam, 2004; Rodríguez-Pose y Von Berlepsch, 2014).

Por otro lado, la genética y la psicología argumentan que la personalidad es muy influyente en la felicidad y satisfacción con la vida (De Neve et. al., 2012). Bruni y Stanca (2008) observó que el tiempo que se pasa con padres, parientes y amigos tiene un efecto positivo y significativo en la satisfacción con la vida.

En otro ámbito la psicología tiene una teoría sólida de la personalidad, la Gran Teoría de la Personalidad, que aboga por la división de la personalidad humana en cinco factores. Esta teoría, llamada los Cinco Grandes Factores, presenta la personalidad a través de los siguientes

factores: extraversión, amabilidad, escrupulosidad, neuroticismo y apertura a la experiencia (John y Srivastava, 1999). Entre los cinco factores, muchos investigadores encuentran evidencia de que los altos niveles de extraversión y los bajos niveles de neuroticismo están relacionados con la felicidad y la satisfacción con la vida (Aldridge y Gore, 2016; Gore et. al., 2014; Joshanloo y Afshari, 2011; McCann, 2011).

Adicionalmente, algunas variables de control se han relacionado con la persona feliz: ser mujer, 20-29 o 60-69 años, casado, tener un salario y nivel educativo alto, ser estudiante, jubilado, ama de casa, ser religioso, ser en buen estado de salud y con confianza social (Frijters y Beaton, 2012; Tokuda, Fujii e Inoguchi, 2010).

Según un estudio de Howell, Kern y Lyubomirsky (2007), los autores concluyeron que el bienestar afecta la salud tanto a corto como a largo plazo a través de varios indicadores objetivos.

Los estudios que han examinado el afecto positivo y negativo como componentes separados sugieren que aquellos con más AF tienen mejor salud, más allá de las consecuencias de NA (Pressman, Jenkins y Moskowitz, 2019). Siendo así más relevante el papel de la AP, sin embargo, ha recibido hasta ahora el menor apoyo en la literatura (Diener, Pressman, Hunter y Delgadillo-Chase, 2017). Derivando en que personas con mayor bienestar están entonces más satisfechos o felices con sus vidas, y tienen niveles más altos de AP y niveles más bajos de NA.

Cabe destacar en este ámbito que un número creciente de estudios longitudinales, ambulatorios y experimentales sugiere que estos factores del bienestar subjetivo son causales de una mejor salud física (Diener et al., 2017). Las personas más felices tienden a vivir más (Diener y Chan, 2011) y a tener una mejor salud cardiovascular (Boehm, Vie y Kubzansky, 2012) y un sistema inmunológico más fuerte (Marsland, Cohen, Rabin y Manuck, 2006).

2.3. Relación entre Acoso Laboral y Bienestar Subjetivo

En las secciones anteriores se describieron efectos negativos de tener niveles bajos de bienestar, sin embargo, es clave destacar que tales efectos negativos repercuten a individuos y organizaciones en cuanto a productividad y resultados. Esto deriva en que además del gran tiempo que pasan los trabajadores en su lugar de trabajo, no logran abandonar el trabajo por completo cuando llegan al hogar, resultando en problemas tanto laborales cómo personales. (Tomo y de Simeone, 2017).

Desarrollando esta idea, uno de los objetivos principales de las personas es encontrar satisfacción con la vida, tanto a nivel laboral y personal. Se menciona que la satisfacción con la vida en un medio para la felicidad y al mismo tiempo un fin es sí mismo. Teniendo 2 enfoques principales, en primer lugar, la satisfacción con la vida está predeterminada en función de la estructura genética y los rasgos de personalidad, en segundo lugar, implica que el grado de satisfacción de una persona con la vida es situacional, uno de los cuales es el trabajo. La satisfacción con la vida se ve significativamente afectada si una persona está expuesta al contexto laboral factores estresantes como el maltrato y el acoso laboral (Erdogan y et.al, 2012).

Uno de los principales factores que influyen tanto en la satisfacción con la vida y satisfacción laboral es el acoso laboral, repercutiendo así en el bienestar subjetivo de los trabajadores. En la literatura se menciona un efecto indirecto del acoso laboral con la satisfacción con la vida, esto derivado de la ansiedad e insomnio provocado por el acoso. Es decir, el acoso laboral aumenta la ansiedad laboral, lo que a su vez produce insomnio en las personas provocando bajos niveles de satisfacción con la vida por los problemas que se crean en la vida personal (Rosekind y Gregory, 2010).

La ansiedad relacionada con el trabajo demuestra que los empleados se sienten tensos en su trabajo y dudan de su capacidad para cumplir con los requisitos y tareas asignadas por el empleador (Mohr y Puck, 2007; McCarthy, Trougakos y Cheng., 2016). Un estudio de Nauman, Malik y

Jalil (2019) sugiere que la ansiedad en el trabajo provoca agotamiento de un recurso fisiológico importante, el sueño, lo que provoca insomnio, que a su vez reduce la satisfacción general con la vida. Por su parte, algunas investigaciones relacionan el insomnio con consecuencias negativas como el absentismo y el bajo rendimiento laboral (Barnes, 2012).

Según lo mencionado anteriormente, se explica una de las principales ideas mencionadas por los autores, que el acoso laboral no solo afecta a comportamientos y rendimiento laboral, sino que los efectos se extienden a la satisfacción general con la vida (Bienestar subjetivo). (Nauman et.al., 2019).

Según Diener et. al. (2017) la satisfacción con la vida debe centrarse en un modelo global, es decir, que el bienestar en el trabajo no puede separarse de otros aspectos de la vida y viceversa, resultando en un modelo global de bienestar y satisfacción. Según Nauman et.al., (2019) el acoso laboral resulta en un factor de estrés social que se extiende desde el lugar de trabajo a la vida general de los empleados a través de una serie de consecuencias psicológicas.

Algunos autores como Einarsen y Nielsen (2015) y Verkuil, Atasayi y Molendijk (2015) han considerado al acoso laboral como un predictor clave del deterioro de la salud y el bienestar de los empleados por sus notables consecuencias tales como estrés laboral (Jenkins, Winefield y Sarris, 2011), trastorno mental (Finne, Knardahl, Lau, 2011), depresión y agotamiento emocional (Hershcovis y Barling, 2010), comportamientos de represalia organizacionales incrementados (Naseer et al., 2018), conflicto trabajo-familia o conflictos fuera del lugar de trabajo (Raja, Javed y Abbas, 2017).

2.4. Capital Psicológico.

Dentro de la psicología positiva, existen distintos constructos que buscan contribuir al desempeño, calidad de vida y felicidad de las personas en su lugar de trabajo, siendo el capital psicológico considerado como fundacional (Cabezas, 2016). El capital psicológico es un constructo cerebral que muestra el estado de desarrollo psicológico positivo de los individuos (Luthans, Luthans y Luthans, 2004). Otra definición del PsyCap es que corresponde a un recurso personal positivo caracterizado por (1) Autoeficacia, la cual se define como la confianza para asumir y poner el esfuerzo necesario para tener éxito en tareas difíciles; (2) Optimismo, tiene relación con una atribución positiva sobre el éxito ahora y en el futuro; (3) Esperanza, significa perseverar hacia las metas y, cuando sea necesario, reorientar los caminos hacia las metas para tener éxito; (4) Resiliencia, es la capacidad de recuperarse e incluso más allá cuando se enfrentan a problemas y adversidades para lograr el éxito (Luthans, 2006b, 2007b).

Algunas investigaciones han demostrado la relevancia de emociones positivas en la predicción de diversos recursos personales. Ouweneel, Le Blanc, Schaufeli, W. (2011), en su estudio mostró que las emociones positivas predijeron eficacia, esperanza y optimismo, tres de las cuatro características del PsyCap. Si bien la eficacia, el optimismo, la esperanza y la resiliencia son conceptualmente distintos, estos cuatro componentes comparten una variación común y son parte de un conjunto sinérgico de recursos (Hobfoll 2002). Además, experimentar emociones positivas expande las tendencias de pensamiento y acción, favoreciendo la posterior construcción de recursos personales (PsyCap) que serían utilizados para enfrentar situaciones desafiantes o difíciles (Carmona-Halty et al. 2018).

Los estudios relacionados con el capital psicológico demuestran que puede tener beneficios en las personas, aumentando su bienestar psicológico, y también en las organizaciones, a nivel del desempeño y la productividad (Bakker *et al.*, 2012). Altos niveles de PsyCap se asocian a

niveles mejorados de emociones positivas que reducen el estrés y la ansiedad, y por ende aumentan el bienestar de las personas. Según Hazan y Miller (2017) esto se explica porque el capital psicológico subyace en la creación de emociones positivas, ayuda a lidiar con el estrés y la ansiedad, y en consecuencia los individuos experimentan niveles más altos de bienestar.

El capital psicológico puede resultar atractivo para las organizaciones porque es un estado durable que no es fijo como un rasgo de personalidad, pero que es menos volátil que un estado de ánimo (Luthans et. al., 2006a). Según Omar (2010) el capital psicológico es maleable, modificable, y por lo tanto susceptible a un cambio o desarrollo. Por este motivo, las organizaciones pueden invertir en desarrollar el PsyCap, ya que está relacionado con el crecimiento sostenido y el desempeño excepcional (Luthans et. a., 2008).

Omar (2015) plantea que las fortalezas psicológicas que integran el capital psicológico se traducen en mayor bienestar y calidad de vida para los trabajadores, lo que se traduce en un potencial aumento en la rentabilidad y ventajas competitivas de las organizaciones. Además, cuando la autoeficacia, la esperanza y el optimismo son altos, disminuye la actuación superficial de los empleados y la alineación con el trabajo es menor, mientras que las demostraciones emocionales genuinas son mayores (Begenirbas, 2015). Según Walumbwa, Peterson, Avolio y Hartnell (2010) el capital psicológico del líder está positivamente relacionado con el desempeño de sus seguidores, esto se explica porque el nivel de capital psicológico del líder estimula el capital psicológico de sus seguidores relacionándose aquello con un mayor desempeño de los seguidores.

Diversas investigaciones han demostrado la importancia del capital psicológico en el ámbito organizacional, ya que se vincula al mejoramiento de importantes resultados, tales como la disminución del ausentismo y aumento del compromiso (Avey et. al., 2006). Además, según Avey, Nimnicht y Graber (2010) el PsyCap mejora el rendimiento

laboral y se relaciona a comportamientos deseados como la satisfacción y el compromiso laboral (Luthans et. al. 2007). Otro aspecto importante del capital psicológico para las organizaciones es que se le vincula al combate del estrés (Avey, Luthans y Jensen, 2009), a la ayuda en el cambio organizacional positivo, y en la mediación entre el soporte del clima organizacional y el desempeño (Luthans et. al., 2008)

La explicación del efecto del capital psicológico en las actitudes de los empleados, es que quienes poseen alto PsyCap esperan que sucedan cosas positivas en el trabajo (optimismo), creen que sólo ellos son responsables de su propio éxito (eficacia y esperanza) y son más impermeables a las dificultades (resiliencia). Por otro lado, la esperanza de éxito general derivada del optimismo y la autoconfianza en las capacidades personales hacen que las personas con alto PsyCap estén más satisfechos con su trabajo (Luthans et al., 2007).

2.5. Efecto moderador del Capital Psicológico sobre el Mobbing y el bienestar subjetivo

En la actualidad, existe una variada literatura que ha examinado la importancia de poseer recursos psicológicos para atenuar los efectos de las deficiencias y demandas laborales (Livne y Goussinsky 2018; Naseer y col. 2018). Sin embargo, la mayoría de los estudios se centran en recursos situacionales como el apoyo social en el lugar de trabajo, es decir, el apoyo de los compañeros, tipo de liderazgo, etc. Así, existen escasas investigaciones centradas en los recursos psicológicos personales para moderar el impacto de las deficiencias laborales. (Annor y Amponsah-Tawiah, 2020).

La teoría ampliada y construida es una de ellas, ya que plantea que los recursos positivos constituyen una estrategia de regulación emocional estable para influir sobre las emociones negativas y amortiguar las experiencias negativas (Tugade y Fredrickson 2007; Van Beveren y col.

2018). Otro estudio corresponde a la teoría de la conservación de los recursos (Hobfoll 2002) la cual señala que poseer recursos psicológicos como PsyCap empodera a las personas para alcanzar el bienestar pese a los desafíos que se le puedan presentar en la vida. (Bauman 2014; Kirmani y col. 2015)

Según la literatura el PsyCap juega un rol protector frente a los efectos negativos del agotamiento laboral (Lee et al. 2016; Rehman et al. 2017). Frente a estos temas el PsyCap toma relevancia en su posición de moderador. Según estudios de Avey et. al. (2010) y Rahimnia, Karimi y Mohammadzadeh (2013) el PsyCap es un recurso positivo que ayuda a mejorar el bienestar y disminuye en cierto grado los efectos de la depresión y ansiedad de los trabajadores. Además, el PsyCap se ha utilizado como moderador entre conflictos trabajo-familia y salud mental de trabajadores de la salud y minería, donde el PsyCap disminuye los efectos negativos de estos conflictos sobre la salud mental. (Hao et. al., 2015; Min y Jizu, 2020). Por otra parte, los altos niveles de PsyCap permiten aliviar los problemas psicológicos causados por el estrés laboral (Wang, Wang y Xia, 2018). Por ejemplo, Laschinger y Nosko (2015) examinaron el efecto moderador de las 4 dimensiones del capital psicológico sobre la relación entre el acoso laboral y la sintomatología de estrés postraumático entre enfermeras de hospitales de Ontario, Canadá. En el estudio se menciona que la eficacia psicológica tiene un efecto amortiguador sobre la relación entre el acoso laboral y la sintomatología del estrés postraumático. Por ello, uno de los factores más destacables es su papel de protector y amortiguador frente a los efectos del acoso laboral (Laschinger y Nosko 2015; Quigg 2015). Adicionalmente, según Meseguer, Soler y Gacía-Izquierdo (2014) la autoeficacia profesional modera la relación entre la percepción de exposición a las conductas de acoso y la salud, por tanto, los trabajadores que poseen altos niveles de autoeficacia aumentarán sus conductas de afrontamiento positivas en situaciones de estrés laboral (Domenech & Gómez, 2010; Salanova et al., 2016; Sánchez-Cardona et al., 2012)

Respecto a la esperanza, otra dimensión del capital psicológico, Snyder (2002) plantea que este recurso debería cambiar la forma en que las personas responden a factores estresantes e impedimentos para alcanzar sus objetivos; las personas más esperanzadas deberían ser menos susceptibles a los factores estresantes, ya que es probable que la esperanza vea el estrés como un desafío y generará caminos alternativos para alcanzar sus objetivos.

Por su parte, el optimismo como recurso personal puede amortiguar el impacto de las demandas de trabajo, dentro del modelo JD-R el conflicto de rol es entendido como una demanda de trabajo (Bakker y Demerouti, 2017) que se produce cuando hay demandas y/o exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles (Sandman, 1992), por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflicto con el propio sistema de valores y creencias y por conflicto entre los distintos roles individuales (Peiró, 2005).

Varios estudios han encontrado que la resiliencia también juega un rol de protector y amortiguador sobre los efectos negativos del acoso laboral (Chen et al. 2016). Esto porque la resiliencia permite a las personas desarrollar la capacidad de reconocer, comprender y responder a eventos de acoso en el lugar de trabajo, viéndose menos afectados por la pérdida de ciertos recursos psicológicos, ya que se posee una reserva de recursos sólidos (García-Izquierdo et al. 2018a, 2018b; Kimura, Bande y Fernandez, 2018). Además, la resiliencia actúa como amortiguador de la percepción del estrés en situaciones de peligro, ya que favorece la adaptación y reduce los síntomas negativos (Catalano, Chan, Wilson, Chiu y Muller, 2011; White, Driver y Warren, 2010).

Sin embargo, un estudio de Annor y Amponsah-Tawiah (2020) muestra un efecto contrario al detallado en la literatura, esto porque en sus resultados se muestra que la resiliencia potenciaría el efecto negativo del acoso frente al bienestar de los trabajadores. Estos resultados se explican porque el efecto protector de la resiliencia disminuye al aumentar los

niveles de acoso. Este hallazgo destaca un posible lado oscuro oculto de la resiliencia dentro del contexto del acoso laboral. Esto porque es posible que los niveles más altos de resiliencia deriven en una tolerancia excesiva frente al acoso laboral. Con estos niveles de resiliencia excesiva las víctimas de acoso son demasiado persistentes en su intento de superar el acoso (Chamorro y Lusk 2017). Un alto nivel de resiliencia con su alto nivel de tolerancia asociado puede resultar en un acoso mayor o mayor persistencia por parte del victimario del acoso y, por lo tanto, un agotamiento más rápido de los recursos para hacer frente a estas situaciones, dando como resultado una disminución significativa en el bienestar. (Reknes et al. 2016).

Con el sustento de lo expuesto anteriormente es que se propone lo siguiente:

H1: Existe una relación negativa y significativa entre el acoso laboral y la satisfacción vital.

H2: Existe una relación negativa y significativa entre el acoso laboral y la felicidad.

H3: Existe una moderación parcial del capital psicológico sobre la intensificación del trabajo y la felicidad.

H4: Existe una moderación parcial del capital psicológico sobre el aislamiento y despersonalización de logros, y la felicidad.

H5: Existe una moderación parcial del capital psicológico sobre la estigmatización y daño a la imagen pública, y la felicidad.

En la figura 1 plantea la relación del acoso laboral frente al bienestar subjetivo (felicidad subjetiva y satisfacción vital), sin embargo, considera la aplicación de la variable moderadora capital psicológico. Esto permite evaluar las relaciones directas e indirectas planteadas en las hipótesis anteriormente mencionadas.

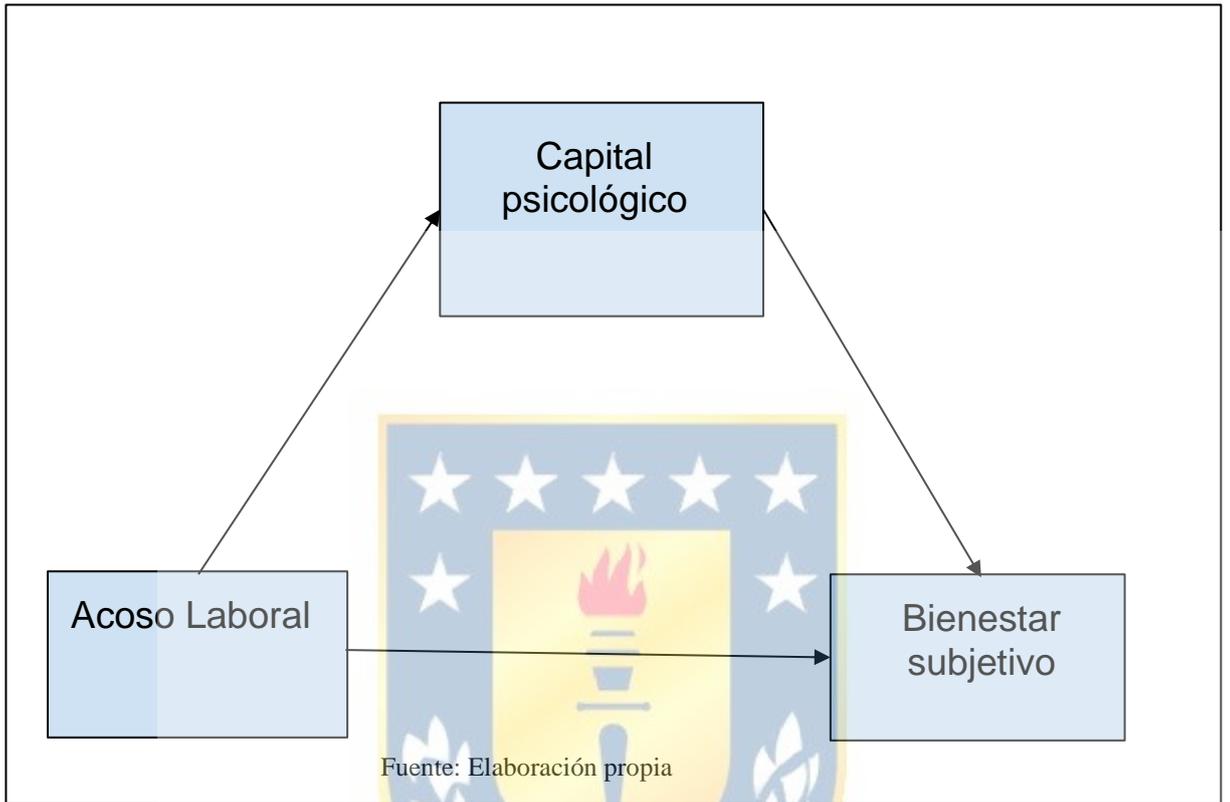


Ilustración 1. Relación del acoso laboral con el bienestar subjetivo, con la variable moderadora capital psicológico

Capítulo 3

Metodología

Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional y el diseño de investigación es transversal cuasiexperimental.

3.1. Muestra

La población en la que se llevó a cabo esta investigación está compuesta por los trabajadores de Supermercado Único, una cadena de supermercados de la zona, que cuenta con una dotación total de 517 empleados, dentro de los que se encuentran incluidos vendedores, reponedores, cajeros, administrativos, personal de aseo, etc. La dotación de personal previamente mencionada se encuentra distribuida a lo largo de las 5 sucursales que posee el supermercado en las ciudades de Mulchén, Laja, Los Ángeles, Angol y Santa Bárbara, siendo Mulchén el establecimiento que posee mayor cantidad de trabajadores, con un total de 137 personas. De esta manera el total de trabajadores de Mulchén conforma la población total de personas para la investigación.

Además, para efectos de investigación la muestra requerida corresponde al universo o población total, sin embargo, se logró una muestra aleatoria de 96 trabajadores, esto por motivos de turnos rotativos de trabajadores, días de descanso y personal ausente por motivos de Covid-19. A los trabajadores se les invitó a participar del presente estudio mediante la aplicación de una encuesta, la cual se llevó a cabo tanto de manera presencial como de manera online, debido a la pandemia que está afectando a nivel mundial.

La edad promedio de la muestra fue de 35 años (DE= 8,8), siendo el mínimo 20 y el máximo 58 años. Además, el 83,3% del total de la muestra fueron mujeres y el 16,7% restante corresponde a varones. En cuanto al estado civil el 51% son solteros, el 26% son casados, el 19% conviven, el 3% son divorciados y el 1% son viudos. El número promedio de hijos de los encuestados fue de 1 hijo. Finalmente, del total de la

muestra el 71% corresponde a personal que trabaja en tienda¹, mientras que el 29% restante corresponde a personal administrativo.

3.2. Instrumentos

En esta investigación se utilizaron 4 instrumentos para medir las diferentes variables en estudio, los cuales se describen a continuación:

Felicidad Subjetiva: Se utilizó la escala de felicidad subjetiva (EFS) de Lyubomirsky y Lepper (1999) adaptada en Chile por Moyano y Ramos (2007), la cual mide la felicidad global o duradera a través de un cuestionario en formato Likert con respuestas del 1 (No muy feliz) a 7 (Muy feliz). Las personas deben responder preguntas como “Algunas personas son muy felices en general. disfrutan la vida independientemente de lo que suceda, sacan el máximo provecho del todo ¿Hasta qué punto Ud. es así?”. El índice de confiabilidad obtenido por los autores fue de 0,64, y para nuestro estudio se obtuvo un alfa de cronbach de 0,78 .

Satisfacción Vital: Se empleó la escala de satisfacción con la vida (ESV) de Diener, Emmons, Larsen y Griffin (1985), validada en Chile por Moyano y Ramos (2007). Esta escala mide la satisfacción vital mediante un juicio cognitivo global que se hace la persona sobre su vida, comparando lo que ha logrado, sus expectativas y lo que ha invertido para su logro. Las personas deben contestar un cuestionario tipo likert con respuestas de 1 (Muy en desacuerdo) a 5 (Muy de acuerdo) con preguntas como “En la mayoría de los aspectos, mi vida es como yo quiero que sea”. La consistencia interna de este instrumento, medida a través del coeficiente del alfa de Cronbach es de 0,87, y específicamente para esta investigación se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,73.

Acoso Laboral: Se utilizó el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), propuesto y validado por Díaz, Mauro, Toro, Villarroel y Campos (2015), el cual se compone de 22 reactivos que

¹ Cajeros, reponedores, personal de aseo.

plantean distintas situaciones o comportamientos constituyentes de acoso y cada una de ellas, requiere de 2 respuestas. Una que hace referencia a la frecuencia, cuya respuesta es de 0 (nunca) a 4 (muy frecuentemente), y otra que indica si dicha situación ha ocurrido con mayor o menor frecuencia que a sus compañeros de trabajo. Este instrumento posee una buena consistencia interna con un alfa de Cronbach de 0,95. Para este estudio en particular se obtuvo alfa de Cronbach de 0,9.

Capital Psicológico: Se realizó el Psychological Capital Questionnaire (PCQ), un cuestionario tipo likert en escala de 1 (Muy en desacuerdo) a 6 (Muy de acuerdo), compuesto por 24 preguntas. El PCQ posee 4 ítems con 6 preguntas cada uno, que analizan los 4 factores que componen el capital psicológico con preguntas como “Puedo superar las épocas laborales difíciles porque ya me he enfrentado antes a las dificultades” (Resiliencia), “Me siento seguro analizando un problema a largo plazo para encontrar un solución” (Autoeficacia), “En lo que respecta a mi trabajo siempre veo el lado bueno de las cosas” (Optimismo) “Hay muchas formas de darle vuelta a cualquier problema” (Esperanza). Este instrumento fue adaptado y validado en España por Azanza, Dominguez, Moriano y Molero (2014), y su consistencia interna medida a través del alfa de Cronbach es de 0,91. Respecto a esta investigación se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,9.

3.3. Procedimiento

Antes de llevar a cabo la aplicación de los instrumentos a los trabajadores de Supermercado Único se informó a la empresa el interés y objetivo de esta investigación, así como el carácter voluntario y anónimo de su participación. Dentro de los instrumentos de medición para facilitar su desarrollo se encuentran descritos los tipos de preguntas a realizar y las diferentes escalas de respuesta posible. Para la recolección de datos, se acordó en una reunión con el gerente de RRHH aplicar la encuesta de tipo presencial a 49 trabajadores en el Supermercado Único de Mulchén el día 10 de diciembre de 2020, y el mismo día aplicar la encuesta online a 47 trabajadores de las sucursales restantes.

Ahora bien, para el análisis de las hipótesis planteadas, se utilizó el análisis de fiabilidad, derivado del modelo α de Cronbach para el análisis de las propiedades psicométricas de los instrumentos antes descritos, siendo el objetivo evaluar la consistencia interna del instrumento y así proceder sin inconvenientes. Posteriormente a ello, se realizará un resumen estadístico mediante tablas de frecuencias, donde se agruparán los datos generales como cantidad de personas por género, edad media, etc. datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos.

3.4. Análisis de datos

Para el análisis de datos, en primer lugar, calculamos los índices de correlación (matriz correlacional) de Pearson para conocer la relación entre el acoso laboral y bienestar subjetivo (felicidad subjetiva y satisfacción vital), así también las relaciones resultantes entre capital psicológico con las variables ya mencionadas.

Por último, la metodología utilizada corresponde un modelo de ecuaciones estructurales, esto porque este tipo modelo permite relacionar variables observables con variables latentes, siendo para este caso las variables de bienestar subjetivo las variables observables y las variables dependientes, tanto PsyCap como acoso laboral se consideran como variables latentes. Además, este modelo de ecuaciones estructurales está adaptado al modelo de McKinnon y Dwyer (1993), ya que este propone utilizar la interacción entre variables, en este caso PsyCap y Acoso laboral para evaluar el efecto moderador o amortiguador del capital psicológico sobre acoso y bienestar subjetivo. Dónde los efectos de moderación son también efectos de interacción, esto porque al usarse en la mayoría para investigación experimental y observacional, los modelos de moderación se emplean para probar hipótesis de causalidad $X \rightarrow Y$, pero incluyen un variable moderadora Z sobre la relación $X \rightarrow Y$, dónde la ecuación de regresión múltiple que además de los predictores X e Y , incluye también

la interacción XZ (Wu y Zambo, 2008; Aguinis, 2007). Por tanto, el modelo se presenta de la siguiente manera.

$$Felicidad = \alpha + Capital\ psicol\ ogico_i + FactorAcoso_i + Psycap \times Factoracoso_i + \mu_i$$

Donde felicidad corresponde a la variable dependiente Y, y en tanto variable X corresponde a acoso laboral, siendo para este caso la variable moderadora XZ, la multiplicación de las variables de PsyCap y Acoso laboral.



Capítulo 4.

Resultados

En primer lugar, se realizó un análisis estadístico de las variables para tener una visión general de los datos, y obtener las correlaciones preliminares para proceder al posterior análisis de los resultados del modelo.

En la tabla 1, se puede observar que en la escala de felicidad se obtuvo un promedio de 5.76 puntos en la escala de Likert, la que va desde un valor mínimo 1 hasta máximo de 7 puntos. Caso similar a los resultados de satisfacción vital, donde el valor máximo de la escala corresponde a 5 y el promedio se encuentra muy cercano a este tope.

Por otro lado, según los datos obtenidos de capital psicológico, el resultado del promedio de cada elemento que compone dicha variable (resiliencia, optimismo, esperanza y autoeficacia), bordean entre 5 y 6 puntos, en una escala con un valor máximo de 7. Caso contrario ocurre con los factores de Acoso laboral, donde la escala de análisis correspondiente a esta investigación tenía una escala de evaluación que comienza en 0 con un valor máximo de 4 puntos. Observando la tabla 1, se destaca que los promedios de los 4 factores de acoso laboral (Intensificación, aislamiento y estigmatización) no logran superar 1 punto.

En cuanto, al análisis correlacional evidenciado en la tabla 1, se puede observar que dentro de los elementos de capital psicológico todos muestran una relación positiva y significativa sobre las variables de felicidad y satisfacción vital. Por otro lado, se muestra que las posibles relaciones de los factores de acoso laboral sobre felicidad y satisfacción vital son negativas, pero no poseen significancia, a excepción del aislamiento, que podría tener un efecto negativo y significativo sobre la felicidad del individuo.

Ahora bien, en la tabla 2 se observan los resultados del modelo estudiado. Es importante mencionar para este punto que la variable capital

psicológico, se utilizó como una variable latente, esto porque las relaciones existentes entre cada elemento con respecto al acoso laboral tienen una relación similar y no se demuestra gran diferencia en los resultados al momento de separarlo en cada elemento. Teniendo en cuenta los resultados, se destaca principalmente el hecho que las relaciones entre acoso laboral con satisfacción laboral no tuvieron relación significativa, es decir, la incidencia de los factores de acoso laboral posee una relación negativa sobre la satisfacción, pero dicha incidencia no logra ser significativa para este caso. Por tanto, el modelo de moderación para satisfacción vital y acoso laboral no posee significancia para este estudio.

En cuanto, al modelo moderador del capital psicológico sobre las variables de acoso laboral y felicidad presentan resultados variados con respecto al modelo mencionado anteriormente. Es evidente la relación no significativa de los factores de aislamiento e intensificación del trabajo sobre la felicidad. Aunque están en la misma línea del modelo anterior, no posee incidencia suficiente para tratar como moderador al capital psicológico frente a las 2 variables presentes en el modelo.

Tabla 1. Medias, desviaciones típicas y correlaciones

Variable	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8
<i>Variable Dependiente</i>										
Felicidad	5.76	0.95								
Satisfacción vital	4.20	0.76	0.62***							
<i>Capital Psicológico</i>										
Resiliencia	5.90	0.92	0.45***	0.42***						
Optimismo	6.03	1.03	0.48***	0.35***	0.84***					
Esperanza	5.57	1.18	0.47***	0.52***	0.83***	0.69***				
Autoeficacia	5.46	1.38	0.59***	0.54***	0.75***	0.72***	0.76***			
<i>Acoso Laboral</i>										
Intensificación	0.49	0.72	-0.110	-0.050	-0.010	-0.04	-0.04	-0.11		
Aislamiento	0.82	0.82	-0.2*	-0.080	-0.130	-0.17 *	-0.11	-0.16	0.72***	
Estigmatización	0.59	0.61	-0.140	-0.020	0.060	0.05	0.14	0.01	0.68	0.64***

Superíndice *, **, ***, indican significancia a 10%, 5% y 1%, respectivamente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Modelo de Moderación

Variable	Modelo moderador acoso laboral y felicidad			Modelo moderador acoso laboral y satisfacción vital		
	1	2	3	4	5	6
<i>Intercepción</i>	5.76*** (0.00)	5.75*** (0.00)	5.73*** (0.00)	4.20*** (0.00)	4.22*** (0.00)	4.19*** (0.00)
<i>Capital Psicológico</i>	0.429*** (0.00)	0.428*** (0.00)	0.515*** (0.00)	0.33*** (0.00)	0.329*** (0.00)	0.372*** (0.00)
<i>Acoso Laboral</i>						
Intensificación	-0.08 (0.63)			-0.069 (0.62)		
Aislamiento		-0.24 (0.28)			-0.047 (0.80)	
Estigmatización			-0.64*** (0.002)			-0.265 (0.13)
<i>PsyCap x estigmatización</i>	-0.199 (0.37)	-0.105 (0.70)	0.36* (0.057)	0.003 (0.98)	0.197 (0.38)	0.266 (0.101)

Superíndice *, **, ***, indican significancia a 10%, 5% y 1%, respectivamente

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, es importante destacar que el factor de estigmatización y daño a la imagen pública tiene un efecto significativamente negativo sobre la felicidad, es decir, a medida que aumenta el acoso laboral sobre un individuo su felicidad se ve afectada negativamente. Sin embargo, el capital psicológico presenta una relación positiva y significativa sobre la felicidad, obteniendo que, a mayores niveles de desarrollo de capital psicológico, la felicidad del individuo aumenta. Con esto se logra explicar el papel moderador del PsyCap sobre el acoso laboral y la felicidad. Si bien el valor del producto de PsyCap y estigmatización es positivo, el resultado se interpreta de la siguiente manera. A medida que el capital psicológico alcanza niveles más altos, el efecto negativo del acoso laboral frente a la felicidad se ve reducido, es decir, cumple el rol de “amortiguador” de los efectos negativos del acoso sobre la salud integral del individuo, llegando a observar que, si el capital psicológico aumenta a niveles mayores que el acoso laboral, el efecto final sobre la felicidad es positivo, aumentando la percepción que tiene el individuo sobre su vida en general.

Capítulo 5

Conclusiones y Discusiones

En primer lugar, se debe destacar que no existe una relación significativa entre acoso laboral y satisfacción vital, aunque se presenta una relación de carácter negativa, los resultados no son concluyentes para asegurar una incidencia de una variable sobre la otra. En la literatura se menciona la relación negativa entre estas variables (Erdogan y et.al, 2012), esto porque la satisfacción vital se divide entre calidad de vida y las relaciones laborales, donde el acoso disminuye la calidad de las relaciones laborales, repercutiendo en otros aspectos de la vida (Nauman et.al, 2019). Así los resultados obtenidos no concuerdan con la literatura encontrada y, por tanto, se rechaza la hipótesis 1, que menciona la relación negativa y significativa.

En la literatura, se destaca una diferenciación entre aspectos laborales, y calidad de vida, sin embargo, varios autores mencionan que es imposible separar la vida personal con respecto a la vida laboral, y generan una variable de felicidad general con la vida (Diener et. al., 2017). Con este argumento es claro mencionar los resultados obtenidos con respecto a acoso laboral y felicidad, dónde se obtuvo que existe una relación significativamente negativa entre las 2 variables mencionadas. Esto es concordante con la mayoría de la literatura estudiada, donde se enfatiza en crear un modelo global de felicidad donde no se diferencie en solo 2 factores como vida personal y laboral. (Naumann et.al, 2019). Esto porque el acoso laboral tiene efectos físicos como estrés laboral, lo que repercute en insomnio y/o ansiedad, que finalmente afecta en otros ámbitos de la vida, como las relaciones de amistad, pareja, etc. De los individuos (Barnes, 2012). Para este punto se destaca la confirmación de la hipótesis 2 que hace referencia a los puntos mencionados anteriormente.

Finalmente, es importante señalar las implicancias de los resultados que muestran la concordancia de las 3 últimas hipótesis con respecto a la literatura estudiada, para este caso es importante señalar que se evidencia una relación directa entre capital psicológico y felicidad, siendo esta relación positiva y significativa. Sin embargo, al evaluar la relación entre acoso laboral (en sus 3 factores) con respecto a la felicidad, moderada por el capital psicológico, solo se evidencia una relación negativa y significativa entre el factor de estigmatización y daño a la imagen pública, y la felicidad. moderada por el capital psicológico, el cual resulta ser un “amortiguador” del efecto negativo del acoso laboral frente a la felicidad. Es decir, a medida que aumenta la estigmatización y daño a la imagen, disminuye la felicidad, sin embargo, este efecto se ve contrarrestado a medida que el individuo desarrolla niveles más altos de capital psicológico. Dónde se puede encontrar que a medida que aumenta el acoso y al mismo tiempo el capital psicológico, la felicidad no tendría cambios, incluso llegar a tener un cambio positivo en sus valores. Resultado en el rechazo de las hipótesis 3 y 4, y confirmando la hipótesis 5 de esta investigación. Estos resultados están acorde a la literatura que destaca la capacidad moderadora del PsyCap, donde se considera que los recursos y emociones positivas constituyen estrategias de regulación emocional estable para influir en las emociones negativas y amortiguar las experiencias emocionales negativas, como el acoso laboral (Tugade y Fredrickson 2007; Van Beveren y col. 2018).

Limitaciones y Sugerencias

Existen algunas limitaciones de nuestra investigación que es importante señalar para la realización de estudios futuros. La primera de ella es que los datos fueron obtenidos mediante encuestas, las cuales pueden provocar un sesgo de respuesta por parte de los participantes y exacerbar la varianza. Otra limitación es que el diseño de este estudio de corte transversal, es decir, los datos se obtuvieron en un momento determinado del tiempo lo que no permite establecer relaciones causales.

Adicionalmente, es relevante señalar que la cantidad de personas encuestadas corresponde a un número reducido de individuos y a un sector en específico de la población (trabajadores de un supermercado), por tanto, los resultados y conclusiones obtenidos no son extrapolables a la totalidad de la población.

Se sugiere que para futuras investigaciones se considere una muestra más amplia y de diversos sectores de la población para obtener un mayor alcance investigativo. Por otra parte, en cuanto a la metodología se sugiere estudiar el efecto moderador de los 4 componentes del capital psicológico por separado para poder fortalecer los componentes que presenten una mayor incidencia en esta relación.



Referencias

- Aldridge, T. R., & Gore, J. S. (2016). Linking personality traits with well-being: The influence of primary social roles. *Psychological Studies*, 61(3), 233-244. <https://doi.org/10.1007/s12646-016-0370-x>
- Annor, F., & Amponsah-Tawiah, K. (2020). Relationship Between Workplace Bullying and Employees' Subjective Well-Being: Does Resilience Make a Difference? *Employee Responsibilities and Rights Journal*. <https://doi.org/10.1007/s10672-020-09348-w>
- Avey, J., Luthans, F., & Jensen, S. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating stress and turnover. *Human Resource Management*, 48, 677-693.
- Avey, J., Nimnicht, J., & Graber, N. (2010). Two field studies examining the association between positive psychological capital and employee performance. *Leadership & Organization Development Journal*, 5(31), 384-401.
- Avey, J., Patera, J., West, & Bradley, J. (2006). The Implications of Positive Psychological Capital on Employee Absenteeism. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 2(13), 45-60.
- Azócar, E. B. (2013). *Acoso laboral, La Importancia de un Plan de Prevención en las Organizaciones*. Universidad de Santiago de Chile.
- Bakker, A., Rodríguez-Muñoz, A., & Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24, 66-72.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/ocp0000056>
- Barnes, C. M. (2012). Working in our sleep: sleep and self-regulation in organizations. *Organ. Psychol. Rev*, 2, 234-257. <https://doi.org/10.1177/2041386612450181>
- Bauman, L.V. (2014). The impact of a psychological capital intervention on college student well-being: Azusa Pacific University.
- Begenirbas, M. (2015). Psikolojik Sermayenin Çalışanların Duygu Gösterimleri Ve İşe Yabancılaşmalarına Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(3). <https://dergipark.org.tr/en/pub/sduiibfd/issue/20858/223751>
- Boada, J., De diego, R., & Vigil, A. (2003). Mobbing: análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBBCF-21; MOBBCG-15 y MOBBCS-28). *Revista Encuentros en Psicología Social*, 1(5).
- Boehm, J. K., Vie, L. L., & Kubzansky, L. D. (2012). The promise of well-being interventions for improving health risk behaviors. *Current Cardiovascular Risk Reports*, 6(6), 511-519. <https://doi.org/10.1007/s12170-012-0273-x>
- Bruni, L., & Stanca, L. (2008). Watching alone: Relational goods, television and happiness. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 65(3-4), 506-528. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2005.12.005>

- Busseri, M. A., & Sadava, S. W. (2011). A review of the tripartite structure of subjective well-being: Implications for conceptualization, operationalization, analysis, and synthesis. *Personality and Social Psychology Review, 15*, 290-314.
- Cabezas, A. (2016). Capital Psicológico: un constructo fundacional dentro de la psicología organizacional positiva. *Revista Científica De Ciencias De La Salud, 8*(2), 50-55. <https://doi.org/10.17162/rccs.v8i2.473>
- Carbonell, E. J., Gimeno, M. A., & Mejías, A. (2008). El acoso laboral, antes llamado mobbing. *Valencia. Tirant lo Blanch*.
- Carmona-Halty, M., Salanova, M., Llorens, M., & Schaufeli, W. (2018). How psychology capital mediates between study-related positive emotions and academic performance. *Journal Happiness Study*. <https://doi.org/10.1007/s10902-018-9963-5>
- Catalano, D., Chan, F., Wilson, L., Chiu, C.Y., & Muller, V. (2011). The buffering effect of resilience on depression among individuals with spinal cord injury: A structural equation model. *Rehabilitation Psychology, 56*(3), 200-211. doi:10.1037/a0024571
- Chamorro-Premuzic, T., & Lusk, D. (2017). The dark side of resilience. *Harvard Business Review*. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.08.003>
- Chen, X., Mao, Y., Kong, L., Li, G., Xin, M., Lou, F., & Li, P. (2016). Resilience moderates the association between stigma and psychological distress among family caregivers of patients with schizophrenia. *Personality and Individual Differences, 96*(78-82). <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.02.062>
- Cifuentes, V. (2018). MOBBING ENTRE PERSONAL DE ENFERMERÍA. *Rev. enferm. CyL, 10*(2).
- De Miguel, V., & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Perspectivas, 1*(38), 25-44. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- De neve, J., Christakis, N. A., Fowler, J. H., & Frey, B. S. (2012). Genes, economics and happiness. *Journal of Neuroscience, Psychology and Economics, 5*(4), 193-211. <https://doi.org/10.1037/a0030292>
- De Pedro, M., Sánchez, M., Navarro, M., & Izquierdo, M. (2008). Workplace mobbing and effects on workers' health. *Span J Psychol, 11*(1), 219-227.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: the science of happiness and a proposal for a national index. *Am. Psychol, 55*, 34-43.
- Diener, E. (2006). Guidelines for national indicators of subjective well-being and ill-being. *Applied Research in Quality of Life, 1*, 151-157. <http://dx.doi.org/10.1007/s11482-006-9007-x>
- Diener, E., & Chan, M. Y. (2011). Happy people live longer: Subjective well-being contributes to health and longevity. *Applied Psychology: Health and Well-Being, 3*(1), 1-43. <https://doi.org/10.1111/j.1758-0854.2010.01045.x>
- Diener, E., Inglehart, R., & Tay, L. (2013). Theory and validity of life satisfaction scales. *Social Indicators Research, 112*, 497-527.
- Diener, E., Pressman, S. D., Hunter, J., & Delgado-Chase, D. (2017). If, why, and when subjective well-being influences health, and future needed

- research. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 9(2), 133-167.
<https://doi.org/10.1111/aphw.12090>
- Divincová, A., & Siváková, B. (2014). Mobbing at workplace and its impact on employee performance. *Human Resour Manag Ergon*, 8.
- Domenec, F., & Gomez, A. (2010). Barriers perceived by teachers at work, coping strategies, self-efficacy and burnout. *The Spanish Journal of Psychology*, 13(2), 637-654.
- Eid, M., & Larsen, R. J. (2008). The science of subjective wellbeing. *New York, NY: Guilford Press*.
- Eirnarsen, S., & Nielsen, M. B. (2015). Workplace bullying as an antecedent of mental health problems: a five-year prospective and representative study. *Int. Arch. Occup. Environ. Health*, 88, 131-142.
<https://doi.org/10.1007/s00420-014-0944-7>
- Ercan, E., Olcay, G., & Serkan, A. (2019). Mobbing on construction professionals: causes, consequences, and precautions. *International Journal of Construction Management*.
<https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080/15623599.2019.1602579>
- Erdogan, B., Bauer, T. N., Truxillo, D. M., & Mansfield, L. R. (2012). Whistle while you work: a review of the life satisfaction literature. *J. Manag.*, 38, 1038-1083. doi: 10.1177/0149206311429379
- Finne, L. B., Knardahl, S., & Lau, B. (2011). Workplace bullying and mental distress—A prospective study of Norwegian employees. *Scand. J. Work Environ. Health*, 37, 276-287. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3156>
- Frijters, P., & Beatton, T. (2012). The mystery of the U-shaped relationship between happiness and age. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 82(2-3), 525-542. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2012.03.008>
- García-Izquierdo, M., Meseguer de Pedro, M., Rios-Risquez, M. I., & Sánchez, M. I. (2018a). Resilience as a moderator of psychological health in situations of chronic stress (burnout) in a sample of hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 50(2), 228-236.
<https://doi.org/10.1111/jnu.12367>
- García-Izquierdo, M., Rios-Risquez, M. I., Carrillo-Gracia, C., & Sabuco-Tebar, E. D. (2018b). The moderating role of resilience in the relationship between academic burnout and the perception of psychological health in nursing students. *Educational Psychology*, 38(8), 1068-1079.
<https://doi.org/10.1080/01443410.2017.1383073>
- Gonzalez, D., & Graña, J. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 21(2), 288-293.
- Gore, J. S., Davies, T., Spaeth, G., Bauer, A., Loveland, J. M., & Palmer, J. K. (2014). Subjective well-being predictors of academic citizenship behavior. *Psychological Studies*, 59(3), 299-308.
<https://doi.org/10.1007/s12646-014-0235-0>
- Hao, J., Wu, D., Liu, L., Li, X., & Wu, H. (2015). Association between work-family conflict and depressive symptoms among Chinese female nurses:

- The mediating and moderating role of psychological capital. *Int J Environ Res Public Health*, 12(6), 6682-6699.
- Hazan-Liran, B., & Miller, P. (2017). Efectos similares a Stroop en una tarea de aprendizaje de nuevo código: una perspectiva de teoría de carga cognitiva. *Boletín Trimestral de Psicología Experimental*, 70(9), 1878-1891. <https://doi.org/10.1080/17470218.2016.1214845>
- Helliwell, J. F., & Putnam, R. D. (2004). The social context of wellbeing. *Philosophical Transactions of the Royal Society*, 359(1449), 1435-1446. <https://doi.org/10.1098/rstb.2004.1522>
- Hershcovis, M. S., & Barling, J. (2010). Comparing victim attributions and outcomes for workplace aggression and sexual harassment. *J. Appl. Psychol.*, 95, 874-888. <https://doi.org/10.1037/a0020070>
- Hobfoll, S. (2002). Social and Psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307-324. <https://doi.org/10.1037//1089-2680.6.4.307>
- Howell, R. T., Kern, M. L., & Lyubomirsky, S. (2007). Health benefits: Meta-analytically determining the impact of well-being on objective health outcomes. *Health Psychology Review*, 1(1), 83-136. <https://doi.org/10.1080/17437190701492486>
- Jenkins, M., Winefield, H., & Sarris, A. (2011). Consequences of being accused of workplace bullying: an exploratory study. *Int. J. Workplace Health Manag*, 4, 33-47. <https://doi.org/10.1108/17538351111118581>
- John, O. P., & Srivastava, S. (1999). The Big Five Trait Taxonomy: History, Measurement, and Theoretical Perspectives. In *Handbook of personality: Theory and research* (2nd ed.). New York: Guilford.
- Joshanloo, M., & Afshari, S. (2011). Big five personality traits and self-esteem as predictors of life satisfaction in iranian muslim university students. *Journal of Happiness Study*, 12(1), 105-113. <https://doi.org/10.1007/s10902-009-9177-y>
- Kim-Prieto, C., Diener, E., Tamir, M., Scollon, C., & Diener, M. (2005). Integrating the diverse definitions of happiness: A timesequential framework of subjective well-being. *Journal of Happiness Studies*, 6(3), 261-300. <https://doi.org/10.1007/s10902-005-7226-8>
- Kimura, T., Bande, B., & Fernández-Ferrín, P. (2018). Work overload and intimidation: the moderating role of resilience. *European Management Journal*, 36(6), 736-745. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.03.002>
- Kirmani, M.N., Sharma, P., Anas, M., & Sanam, R. (2015). Hope, resilience and subjective well-being among college going adolescent girls. *International Journal of Humanities & Social Science Studies*, 2(1), 262-270.
- Lee, S. H., Park, J. Y., Lee, K. M., Shin, E. H., Park, J. M., Nam, H., & Noh, S. B. (2016). The convergence effects of commitment of organization and positive psychological capital in nurse on burnout. *Journal of Digital Convergence*, 14(6), 335-345.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing*.
- Livne, Y., & Goussinsky, R. (2018). Workplace bullying and burnout among healthcare employees: the moderating effect of control-related resources.

- Nursing and Health Sciences*, 20(1), 89-98.
<https://doi.org/10.1111/nhs.12392>
- Luna, A. (2003). Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). *Secretaría de Salud Laboral: Madrid*.
- Luthans, F., Avey, J., Norman, S., & Combs, G. (2006a). Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behaviour*, 27, 387-393.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship With Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50. doi 10.1016/j.bushor.2003.11.007
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). Psychological capital. NY: Oxford University Press.
- Luthans, F. V. (2006b). Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5, 25-44.
- Luthans, F. V. (2007b). Psychological capital: Developing the human competitive edge. New York: Oxford University Press.
- Marsland, A. L., Cohen, S., Rabin, B. S., & Manuck, S. B. (2006). Trait positive affect and antibody response to hepatitis B vaccination. *Brain, Behavior, and Immunity*, 20(3), 261-269. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2005.08.009>
- McCann, S. J.H. (2011). Emotional health and the big five personality factors at the American state level. *Journal of Happiness Studies*, 12(4), 547-560. <https://doi.org/10.1007/s10902-010-9215-9>
- McCarthy, J. M., Trougakos, J. P., & Cheng, B. H. (2016). Are anxious workers less productive workers? It depends on the quality of social exchange. *J. Appl. Psychol*, 101, 279-291. <https://doi.org/10.1037/apl0000044>
- McKinnon, D. P., & Dwyer, J. H. (1993). Estimating mediated effects in prevention studies. *Evaluation Review*, 17, 144-158.
- Meseguer, M., Soler, M., & García-Izquierdo, M. (2014). El papel moderador de la autoeficacia profesional entre situaciones de acoso laboral y la salud en una muestra multiocupacional. *Facultad de Psicología de la Universidad de Murcia (España)*, 30(2), 573-578.
- Min, Y., & Jizu, L. (2020). Work-family conflict and mental health among Chinese underground coal miners: the moderating role of psychological capital. *Psychology, Health & Medicine*, 25(1), 1-9. <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080/13548506.2019.1595686>
- Moena, F. E. (2010). ACOSO MORAL EN EL TRABAJO, BASADO EN UN ESTUDIO EXPLORATORIO EN PERSONAL DE VENTAS DE GRANDES TIENDAS DE LA CIUDAD DE VALDIVIA (Mobbing). *Universidad Austral de Chile*.

- Mohr, A. T., & Puck, J. F. (2007). Role conflict, general manager job satisfaction and stress and the performance of IJVs. *Eur. Manag. J.*, 25, 25-35. doi: 10.1016/j.emj.2006.11.003
- Nagar, I. (2017). Self-regulation for sustaining happiness and wellbeing: An Indian perspective. *Psychological Studies*, 63(2), 181-186. <https://doi.org/10.1007/s12646-017-0403-0>
- Namie, G. (2017). *Report U.S. Workplace Bullying Survey*. Workplace Bullying Institute. <https://www.workplacebullying.org/tag/mobbing/>
- Naseer, S., Raja, U., Syed, F., & Bouckennooghe, D. (2018). Combined effects of workplace bullying and perceived organizational support on employee behaviors: does resource availability help? *Anxiety Stress Coping*, 31, 654-668. <https://doi.org/10.1080/10615806.2018.1521516>
- Nauman, S., Malik, S., & Jalil, F. (2019). How Workplace Bullying Jeopardizes Employees' Life Satisfaction: The Roles of Job Anxiety and Insomnia. *Front. Psychol.*, 10(2292). doi: 10.3389/fpsyg.2019.02292
- Omar, A. (2010). Las organizaciones positivas. En Castro Solano, A (comp). *Fundamentos de la psicología positiva*. Buenos Aires: Paidós.
- Omar, A. (2015). Constructos fundacionales de la psicología organizacional positiva. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, 1(2), 72-80.
- Organización Internacional del Trabajo. (2009). *Normas de OIT y Justicia Social Chile-Paraguay-Uruguay*.
- Ouweneel, E., Le Blanc, P., & Schaufeli, W. (2011). Flourishing students: A longitudinal study on positive emotions, personal resources and study engagement. *The journal of positive Psychology*, 6(2), 142-153. doi:<https://doi.org/10.1080/17439760.2011.558847>
- Pares, M. (2002). Homepage. www.acosomoral.org
- Peiró, J.M. (2005). . *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Peña, F. (2018). Mobbing o asedio grupal ¿Que es y como identificarlo? *Instituto Nacional de Perinatología*, 32(4), 160-166.
- Peralta, M. C. (2004, Agosto 18). EL ACOSO LABORAL - MOBBING-PERSPECTIVA PSICOLÓGICA. *Revista de Estudios Sociales*, 18, 111-122. <http://journals.openedition.org/revestudsoc/24892>
- Piñuel, I. (2008). *Mobbing, estado de la cuestión*. Ediciones Gestión 2000.
- Pittau, M. G., Zelli, R., & Gelman, A. (2010). Economic disparities and life satisfaction in European regions. *Social Indicator Research*, 96(2), 339-361. <https://doi.org/10.1007/s11205-009-9481-2>
- Pressman, S. D., Jenkins, B. N., & Moskowitz, J. T. (2019). Positive affect and health: What do we know and where next should we go? *Annual Review of Psychology*, 70, 627-650. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010418-102955>
- Quigg, A. M. (2015). (Ed). *The handbook of dealing with workplace bullying*. Farnham: Ashgate Publishing.
- Rahimnia, F., Karimi, A., & Mohammadzadeh, Z. (2013). Emotional mediators of psychological capital on well-being: The role of stress, anxiety, and depression. *Management Science Letters*, 3(3), 913-926.

- Raja, U., Javed, Y., & Abbas, M. (2017). A time lagged study of burnout as a mediator in the relationship between workplace bullying and work-family conflict. *Int. J. Stress Manage.*, *25*, 377-390. <https://doi.org/10.1037/str0000080>
- Raquel, S. (2016). Bienestar subjetivo, resiliencia y discapacidad. *Acciones e Investigaciones Sociales.*, *1*(36), 113-140. https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2016361490
- Rehman, S. U., Rehman, S. U., Qingren, C., Qingren, C., Latif, Y., Latif, Y., & Iqbal, P. (2017). Impact of psychological capital on occupational burnout and performance of faculty members. *International Journal of Educational Management*, *31*(4), 455-469.
- Reknes, I., Einarsen, S., Pallesen, S., Bjorvatn, B., Moen, B. E., & Mageroy, N. (2016). Exposure to bullying behaviors at work and subsequent symptoms of anxiety: the moderating role of individual coping style. *Industrial Health*, *54*(5), 421-432. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2015-0196>
- Rodríguez-Pose, A., & Von Berlepsch, V. (2014). Social capital and individual happiness in Europe. *Journal of Happiness Studies*, *15*(2), 357-386. <https://doi.org/10.1007/s10902-013-9426-y>
- Rosekind, M. R., & Gregory, K. B. (2012). Insomnia risks and costs: health, safety, and quality of life. *Am. J. Manag. Care*, *16*, 617-626.
- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. M. (2016). CONTRIBUTIONS FROM POSITIVE ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY TO DEVELOP HEALTHY AND RESILIENT ORGANIZATIONS. *Psychologist Papers*, *37*(3), 177-184. https://www.redalyc.org/pdf/778/77847916004_2.pdf
- Sánchez-Cardona, I., Rodríguez-Montalbán, R., Acevedo-Soto, E., Lugo, K., Torres-Oquendo, F., & Toro-Alfonso, J. (2012). Self-Efficacy and Openness to Experience as Antecedent of Study Engagement: An Exploratory Analysis. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *46*, 2163-2167. doi: org/10.1016/j.sbspro.2012.05.446.
- Sandman, B.A. (1992). The measurement of job stress. En C.J. Cranny, P.C. Smith, E.F. Stone. *Job Satisfaction*. Lexington Books. New York.
- Serrano, R. (2005). El Acoso Laboral en el Trabajo. *Consejo Económico y Social. Madrid*.
- Sine, B. (2013). The relationship between mobbing and corporate culture an application on construction industry. *Master of Business Administration, Okan University Institute of Social Sciences*.
- Snyder, C.R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, *13*, 249-275.
- Surdez, E., Magaña, D., & Sandoval, M. (2017). Evidencias de ambigüedad de rol en profesores universitarios. *Revista electrónica de investigación educativa*, *19*(1), 73-83. <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/889>
- Tokuda, Y., Fujii, S., & Inoguchi, T. (2010). Individual and countrylevel effects of social trust on happiness: The Asia barometer survey. *Journal of Applied Social Psychology*, *40*(10), 2574-2593. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2010.00671.x>

- Tomo, A., & De Simeone, S. (2017). Exploring Factors that Affect the Well-Being of Healthcare Workers. *International Journal of Business and Management*, 12(6). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n6p49>**
- Tugade, M., & Fredrickson, B. (2007). Regulation of positive emotions: Emotion regulation strategies that promote resilience. *Journal of Happiness Studies*, 8(3), 311-333.**
- Van Beveren, M., Harding, K., Beyers, W., & Braet, C. (2018). Don't worry, be happy: The role of positive emotionality and adaptive emotion regulation strategies for youth depressive symptoms. *British Journal of Clinical Psychology*, 57(1), 18-41.**
- Veenhoven, R. (2000). The four qualities of life. *Journal of Happiness Studies*, 1(1), 1-39.**
- Verkuil, B., Atayasi, S., & Molendijk, M. L. (2015). Workplace bullying and mental health: a meta-analysis on cross-sectional and longitudinal data. *PLoS One*, 10(e0135225). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0135225>**
- Walumbwa, F. O., Peterson, S. J., Avolio, B. J., & Hartnell, C. A. (2010). Walumbwa, F. O., Peterson, S An investigation of the relationships among leader and follower psychological capital, service climate, and job performance. *Personnel psychology*, 63(4), 937-963.**
- Wang, D., Wang, X., & Xia, N. (2018). How safety-related stress affects workers' safety behavior: The moderating role of psychological capital. *Safety Science*, 103, 247-259.**
- White, B., Driver, S., & Warren, A.M. (2010). Resilience and indicators of adjustment during rehabilitation from a spinal cord injury. *Rehabilitation Psychology*, 55(1), 23-32. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0018451>**
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.84>**
- Zukauskas, P., & Vveinhardt, J. (2011). Mobbing diagnosis instrument: stages of construction, structure, and connectedness of criteria. *TBEM J Bus Econ Manag*, 12(2), 400-416.**