



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**Escuela Profesional de Administración y Negocios  
Internacionales**

**TESIS**

**EL ACOSO LABORAL Y LA AUTOESTIMA DEL PERSONAL DEL  
“HOTEL CASA SUR” DE LA CIUDAD DE ICA, 2017.**

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**Presentada por:**

**Bach. Jackeline Alexandra Caldas Ochante**

**Asesora:**

**Mag. Ericka Janet Villamares Hernandez**

**ICA - PERÚ**

**2019**

**EL ACOSO LABORAL Y LA AUTOESTIMA DEL PERSONAL DEL  
“HOTEL CASA SUR” DE LA CIUDAD DE ICA, 2017.**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>TÍTULO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ÍNDICE</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS</b> .....	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xi
 <b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del Problema .....	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1. Problema General .....	3
1.2.2. Problemas Específicos .....	3
1.3.....	
Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General .....	4
1.3.2. Objetivos Específicos .....	4
1.4.....	
Justificación del Estudio .....	5
1.5.....	
Limitaciones de la Investigación. ....	6
 <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1.....	
Antecedentes del estudio .....	7
2.2.....	
Bases teóricas.....	17

2.3.....	32
Definición de términos.....	32
2.4.....	37
Hipótesis .....	37
2.4.1. Hipótesis General.....	37
2.4.2. Hipótesis Específicas .....	37
2.5.....	38
Variables .....	38
2.5.1. Definición conceptual de la variable .....	38
2.5.2. Definición operacional de la variable .....	40
2.5.3. Operacionalización de las variables. ....	42
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.....	43
3.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	43
3.3. Población y Muestra .....	44
3.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de datos .....	44
3.5. Validez y Confiabilidad del Instrumento. ....	45
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	46
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....</b>	
<b>CONCLUSIONES .....</b>	
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	
- Bibliografía.....	76
- Páginas Web .....	80
<b>ANEXOS .....</b>	
Matriz de consistencia .....	87
Cuestionario.....	88
Análisis de confiabilidad.....	92

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Acoso laboral descendente .....	49
Tabla N°2: Acoso laboral horizontal .....	51
Tabla N°3: Acoso laboral ascendente .....	53
Tabla N°4: Auto respeto .....	55
Tabla N°5: Auto aceptación .....	57
Tabla N°6: Auto conocimiento .....	59
Tabla N° 7: Acoso laboral descendente y Autoestima del personal.....	62
Tabla N° 8: Pruebas de chi-cuadrado-Hipótesis específica N°1 .....	62
Tabla N° 9: Acoso laboral horizontal y Autoestima del personal.....	64
Tabla N°10: Pruebas de chi-cuadrado-Hipótesis específica N°2 .....	64
Tabla N°11: Acoso laboral ascendente y Autoestima del personal.....	66
Tabla N°12: Pruebas de chi-cuadrado-Hipótesis específica N°3 .....	66
Tabla N°13: Acoso laboral y Autoestima del personal.....	68
Tabla N°14: Pruebas de chi-cuadrado-Hipótesis general.....	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Acoso laboral descendente.....	50
Gráfico N°2: Acoso laboral horizontal.....	52
Gráfico N°3: Acoso laboral ascendente.....	54
Gráfico N°4: Auto respeto .....	56
Gráfico N°5: Auto aceptación .....	58
Gráfico N°6: Auto conocimiento. ....	60
Gráfico N°7 Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica N°1 .....	63
Gráfico N°8 Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica N°2.....	65
Gráfico N°9 Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica N°3.....	66
Gráfico N°10 Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis general.....	69

## **DEDICATORIA**

A mis padres, a mi esposo, a mi familia, por ser la motivación para esforzarme y lograr mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Alas Peruanas, por ser mi alma mater, por ofrecerme la posibilidad de formarme profesionalmente.

A mis maestros por sus sabios consejos, a mi familia por ser mi soporte emocional en mi formación y desarrollo profesional.



## RESUMEN

Esta investigación que lleva por título: “**EL ACOSO LABORAL Y LA AUTOESTIMA DEL PERSONAL DEL “HOTEL CASA SUR” DE LA CIUDAD DE ICA, 2017**”. Se propone como objetivo: “Analizar de qué manera el acoso laboral incide en la autoestima del personal del Hotel Casa Sur, Ica, 2017.” Se usó la investigación aplicada, porque se basa en diferentes aspectos empíricos y práctico; el nivel utilizado fue descriptivo, porque se dará a conocer algunos atributos resaltantes de las variables de investigación. La investigación tomó en cuenta a los 20 empleados del “Hotel Casa Sur”; y se aplicó el muestreo intencional o por conveniencia, censal, encuestándose a todos los empleados.

Se concluye que el acoso laboral incide significativamente en la autoestima del personal del Hotel Casa Sur, Ica, 2017. Además el 100% establece que el acoso laboral incide en la autoestima del personal. Ello se sustenta en la tabla cruzada N° 14, En ella se aprecia que el resultado hallado entre ambas variables fue de 0,000, lo que hace significativa la incidencia, al ser menor que  $p=0.05$ . Hallándose también algunos resultados importantes tales como: el 90% de los encuestados dice que el jefe se rehúsa a entablar comunicación con los empleados, un 65% manifestó que algunas veces su jefe suele ignorarlo o excluirlo del trabajo que desarrolla, y un 70% establece que algunas veces se acostumbra a escuchar comentarios mal intencionados del trabajo que realiza; también, un 80% dijo que sus compañeros minimizan su trabajo; son aspectos importantes que perjudican la autoestima de los empleados, y que origina un clima laboral inadecuado y malas relaciones interpersonales en el trabajo.

**Palabras claves:** Acoso laboral, Autoestima del personal, Psicología del trabajo.

## ABSTRACT

This research is entitled: "THE LABOR HARASSMENT AND THE SELF-ESTEEM OF THE PERSONNEL OF "CASA SUR HOTEL" OF THE CITY OF ICA, 2017". The objective is to: "Analyze how bullying affects the self-esteem of the staff of Hotel Casa Sur, Ica, 2017." Applied research was used, because it is based on different empirical and practical aspects, the level used was descriptive, because some outstanding attributes of the research variables will be announced. The investigation took into account the 20 employees of the "Hotel Casa Sur"; and the intentional or census sampling was applied, surveying all the employees.

It is concluded that workplace harassment has a significant impact on the self-esteem of the staff of the Hotel Casa Sur, Ica, 2017. In addition, 100% establishes that workplace harassment affects the self-esteem of staff. This is supported by the crossed table No. 14, which shows that the result found between both variables was 0.000, which makes the incidence significant, being less than  $p = 0.05$ . Finding also some important results such as: that 90% of respondents say that the boss refuses to communicate with employees, 65% said that sometimes their boss often ignore or exclude him from the work he develops, and 70% states that sometimes it is customary to hear malicious comments about the work performed, also 80% said that their colleagues minimize their work, important aspects that harm the self-esteem of employees, and that it creates an inadequate work environment and bad interpersonal relationships in the job.

**Key words:** Workplace harassment, Staff self-esteem, Work Psychology.

## INTRODUCCIÓN

El acoso laboral es uno de los principales aspectos a tener en cuenta por la empresa en sus procesos de vigilancia y control, pues las personas jurídicas pueden resultar responsables en un proceso penal o civil por las acciones de sus empleados. El acoso laboral o mobbing es un riesgo psicosocial, generado en el ámbito de las relaciones interpersonales de las organizaciones empresariales, que ha advertido un notable incremento en los últimos años.

Sus consecuencias son devastadoras, no solo para la víctima, sino también para la empresa, la cual experimenta una importante disminución de su productividad. Asimismo, los sectores que se ven más afectados por este fenómeno son aquellos relativos al sector servicios, en los que el trato con terceras personas ajenas a la organización es continuo.

Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles dentro o fuera del trabajo por parte de grupos sociales externos, de sus compañeros ("acoso horizontal", entre iguales), de sus subalternos (en sentido vertical ascendente) o de sus superiores (en sentido vertical descendente, también llamado bossing, del inglés boss, jefe). Dicha violencia psicológica se produce de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, a lo largo de semanas, meses e incluso años, y al mismo en ocasiones se añaden "accidentes fortuitos" y hasta agresiones físicas, en los casos más graves. Esta investigación estuvo estructurada de la siguiente manera:

- En el capítulo I, se hizo el planteamiento del problema de investigación, y se detalló la problemática a estudiar, se realizó la formulación de problema

general, y específicos, a su vez se definió los objetivos generales y específicos del estudio, también la justificación y las limitaciones del estudio.

- En el capítulo II. se procedió a la búsqueda de: los antecedentes de la investigación, estableciendo los antecedentes internacionales, nacionales y regionales, se definieron las bases teóricas, teniendo en cuenta los conceptos relacionados con las variables en estudio: Tecnologías de la Información y Gestión Logística, para tener una visión clara y mayor solidez del estudio También se establecieron los términos básicos, la formulación de las hipótesis general y específicas, las variables y con ello la definición conceptual y operativa, además de la operacionalización de las variables.
- En el capítulo III, se estableció la metodología que se utilizó en la investigación y con ello: el tipo y nivel de la investigación, la descripción del ámbito de la investigación, también se estableció la población y muestra, la técnica y el instrumento para la recolección de información, y a su vez se estableció el método para darle la validez y confiabilidad a los instrumentos para recolectar información, así mismo se elaboró el plan de recolección y procesamiento de datos.
- En el capítulo IV, se plasman todos los resultados obtenidos en la investigación, además de las contrastaciones de las hipótesis.
- En el capítulo V: se procedió a la discusión de los resultados, corroborándolos con datos de otras investigaciones, similares a la nuestra.
- Y finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones del estudio, así como los anexos, donde se consideró: la matriz de consistencia, los cuestionarios, y el análisis de confiabilidad.

La presente investigación, tocó aspectos relacionados con el Acoso laboral y la Autoestima del personal que nos permitieron conocer aspectos fundamentales de los empleados en la institución en estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Mobbing, como el acoso de un grupo hacia una persona de una manera frecuente y sistemática, incitado por un instigador principal, que es un manipulador. Se produce dentro del entorno de una empresa o de una organización, con el fin de que la persona que está sufriendo este acoso se marche de la organización, perdiendo los posibles beneficios sociales a los que pudiera tener derecho.

En el acoso laboral intervienen tres elementos a tener en cuenta:

–Primero, el instigador principal; segundo, son los colaboradores tácitos, y tercero, los testigos mudos. El instigador es el acosador principal, es el que decide a quien va a ir dirigido el acoso. Se rodea de otros trabajadores para que le den credibilidad a su versión de los hechos y tiene dos herramientas para manipular su entorno, que pueden ser la

adulación, engrandeciendo el trabajo de quien quiere utilizar, y la pena, quejándose de lo mal que es tratado.

- Segundo: Encontramos a los colaboradores tácitos, que serán los que se enfrenten directamente al acosado y los encargados de extender rumores malintencionados.
- Tercero: Se llaman testigos mudos a aquellos trabajadores que se dan perfecta cuenta de que se está hostigando a un compañero sin ningún motivo real, y sin embargo no actúan, se limitan a hacer su trabajo mirando para otro lado.

El actuar del grupo de acosadores pasa por insultar, ridiculizar, burlarse y, ante todo, criticar, aunque pueden llegar incluso a utilizar la violencia física. Sánchez, A. (2014).

"Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo". Leymann I. (1990).

### **Situación problemática en el Hotel Casa Sur**

La situación problemática que se encuentra en la empresa es la siguiente: En la empresa "Hotel Casa Sur", se ha observado en varias ocasiones que al personal que labora en esta institución no se le paga puntualmente, llegándosele a deber hasta tres meses a los empleados. Lo que genero disconformidad y propicio la renuncia de algunos empleados del hotel. El gerente de esta empresa solía también cuestionar cada movimiento de cada trabajador, siempre amenazante, y nadie podía hacer ningún tipo de comentario o reclamo, porque el administrador lo tildaba de problemático y prepotente. Todo el tiempo en

el cual se requería conversar sobre el manejo del hotel, el gerente se rehusaba a conversar con el personal, y siempre evadía cualquier contacto para tratar de entablar una conversación acerca de temas internos. Cuando se opinaba sobre la mala administración, él solía cortar la comunicación tildando de problemáticos y que se quería dejar mal a los compañeros, además suele cambiar el tema de conversación sin sentido para evadir el tema y salir del paso. Suele causar división entre los empleados, divide y vencerás es su lema, inventa chismes sobre los empleados, causando división y discordia, lo que genera enemistad en el personal de la empresa. Nunca contestaba el teléfono o bloqueaba todo contacto con él, nunca paraba en el hotel y todo era un caos.

En varias ocasiones acusaba sin sentido sobre alguna actividad que no se había realizado, y no daba la posibilidad de probar o demostrar que sus palabras y calumnias eran infundadas. En algunos casos cuando se preguntaba sobre algún problema interno o algún requerimiento de un cliente, su respuesta era llamen al administrador y pregúntenle, aun sabiendo que él no contestaría. Todo el tiempo hubo críticas hacia la gestión del gerente, porque no daba solución a los problemas que vivía la institución, porque nunca estaba en el hotel, además nunca tuvo los documentos de gestión en regla causando problemas con las entidades reguladoras, como Sunat, Mincetur, Digesa. En diversas ocasiones el personal solía faltar por sentirse desmotivado al no tener su sueldo puntual, lo que generaba malestar y una insatisfacción en el trabajo.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿En qué medida el acoso laboral incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

**- Problema específico 1**

¿En qué medida el acoso laboral descendente incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017?

**- Problema específico 2**

¿En qué medida el acoso laboral horizontal incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017?

**- Problema específico 3**

¿En qué medida el acoso laboral ascendente incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar en qué medida el acoso laboral incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**- Objetivo Específico 1**

Determinar en qué medida el acoso laboral descendente incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.

**- Objetivo Específico 2**

Determinar en qué medida el acoso laboral horizontal incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.



### **- Objetivo Específico 3**

Determinar en qué medida el acoso laboral ascendente incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El presente estudio se justifica porque es un tema actual que viven muchos empleados en distintas empresas. El acoso laboral se produce dentro del ambiente de una empresa o de una organización, con el fin de que la persona que está sufriendo este acoso se marche de la organización, perdiendo los posibles beneficios sociales a los que pudiera tener derecho.

Mantener relaciones laborales e interpersonales es de gran importancia para el crecimiento y éxito empresarial, porque los que dirigen la empresa, como los empleados son parte clave para el desarrollo organizacional, y porque es común encontrar organizaciones con un clima laboral tenso, hostil, donde se evidencian las relaciones interpersonales quebrantadas, y en especial de directivos hacia los empleados.

El propósito de este estudio es relacionar de manera teórica y práctica, la incidencia del acoso laboral en la autoestima del personal de la empresa “Hotel Casa Sur”, y poder determinar la situación real que viven los empleados en esta organización, además nos permitirá identificar aspectos negativos y rescatar algunos positivos en las relaciones laborales, con la intención de proponer medidas correctivas que beneficien a los empleados, los directivos y dueños de la empresa, y tener una mejor convivencia en el centro laboral, propiciando un clima laboral menos hostil y más humano.

Esta investigación servirá como antecedente de referencia para futuras investigaciones sobre Psicología laboral, y servirá a las empresas como fuente de consulta sobre un tema actual y de mucha importancia en la administración de personal como es el acoso laboral, tema poco estudiado y considerado como un tabú del cual no se habla mucho pero es una realidad evidente.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Se encontraron algunas limitaciones que se detallan a continuación.

- No se contó con la autorización del gerente del Hotel Casa Sur, se tuvo que recurrir al dueño de la empresa, para que dé su visto bueno y realizar el estudio.
- Otra limitación, fue motivar a los empleados del Hotel para que participen en el llenado de las encuestas, lo cual resultó tedioso, porque existía el miedo a que se tomen represalias con el empleado, en el trabajo y ser despedidos.
- La búsqueda de información actualizada, y más aún de los antecedentes regionales, demoró un poco el desarrollo de la investigación,
- El diseño del instrumento de investigación, al ser un tema complejo, requirió de la ayuda de personas entendidas en Psicología para darle forma al tema de investigación.
- El financiamiento de la investigación, que fue solventada con aporte propio, y aporte de familiares.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Orozco, E (2014). En la tesis titulada: ***“Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones.”*** (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

El autor concluye: se logró conocer que los efectos en el desempeño por parte de un grupo de trabajadores de género masculino que han sido acosados laboralmente, puede repercutir negativamente en el desempeño del colaborador dependiendo de cada persona, por lo que puede ocurrir inestabilidad emocional y física, desmotivación e inseguridad en su trabajo. Respecto a la autoestima, se puede mencionar que puede ser dañada dependiendo de cada persona, ya que esta

varía en cuanto a cómo afrontan los acosados la situación. En cuanto a la salud física, el acoso laboral puede causar daños graves que pueden inferir negativamente tanto en el desempeño del trabajador como en la persona en sí, pero también depende cómo el acosador maneje la situación. La toma de decisiones viviendo una situación de acoso pueda ocasionar falta de toma de decisiones por parte del colaborador, causando esto un mal desempeño, por otro lado las personas acosadas pueden tomar esa situación para mejorar y resaltar su desempeño. En cuanto a las actitudes, el acoso laboral suele crear conductas negativas de parte del acosado hacia su trabajo y enfrentamientos continuos con su acosador, causando esto que el colaborador baje su desempeño de manera significativa, o por el contrario siga cumpliendo con sus funciones de manera adecuada.

- Soto, A. (2012). En la tesis titulada: **“Relación entre acoso laboral (Mobbing) y autoestima en una empresa de Call Center”** (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Se concluye que dentro de la empresa de Call Center se puede evidenciar la presencia de acoso laboral presentándose a un nivel alto. A pesar de que el nivel de presencia de acoso laboral es alto, la intensidad del mismo se encuentra en un nivel bajo. El nivel de autoestima que se evidenció, está a nivel alto, a pesar de que los sujetos son víctimas del acoso laboral. Los resultados de la investigación indican que existe una relación negativa entre autoestima y acoso laboral (mobbing). Se determinó que no se presenta una correlación estadísticamente significativa entre la edad y el género de los encuestados.

- Astete, J. y Sanhueza, H. (2010). En la tesis titulada: **“Acoso laboral, basado en un estudio exploratorio en personal de**

***ventas de grandes tiendas de la Cuidad de Valdivia***". (Tesis de licenciatura en Administración).Universidad de Chile. Chile.

El autor concluye: Que debido al poco interés de los empleadores por dar a conocer las posibles situaciones de acoso que ocurren al interior de sus empresas. Por la reacción inicial de las personas encuestadas frente al tema, se puede apreciar la cautela con que se habla al respecto, principalmente por las represalias que se puedan tomar. De acuerdo a los objetivos planteados y a los datos obtenidos de la encuesta se concluye que existe Acoso Moral en las cuatro grandes tiendas encuestadas en la ciudad de Valdivia, sin embargo, no es posible determinar el grado en que las situaciones se desarrollan. Para eso, será necesaria una encuesta mucho más específica, acompañada de entrevistas que ayuden a determinar las consecuencias reales que sufren las víctimas. Es evidente, de acuerdo a la experiencia, que los casos de Acoso Moral en las tiendas comerciales encuestadas son muchos más de los que se lograron identificar, por lo que es necesario profundizar las futuras investigaciones en relación a este tema, para especializar al personal de Departamento de Recursos Humanos en la identificación e intervención en casos de Acoso Moral.

- Alcides J. y Puentes A. (2009). En la tesis titulada: ***"Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral"***. (Tesis de Licenciatura). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Colombia.

El autor concluye y describe las conductas de acoso psicológico laboral, rasgos de personalidad y autoestima de personas que han denunciado acoso laboral ante instancias legales. Participaron cuatro mujeres, entre 45 y 57 años de edad, con tiempo de vinculación mayor a 15 años en organizaciones públicas. Se aplicó el cuestionario Lipt-60, la prueba BFQ, la

escala de autoestima de Rosenberg y una entrevista semiestructurada. Los resultados reflejan la presencia de acoso psicológico laboral vertical descendente, cada caso es diferente al no presentar semejanzas en las acciones hostigadoras percibidas y difieren en la intensidad y frecuencia de las estrategias utilizadas por el acosador hacia la víctima.

- Carmona, D y Ballesteros, M. (2005). **“El acoso aboral: riesgo psicológico más frecuente de lo reportado”**, Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública, Vol. 23 (Núm. 2). Medeley, Colombia.

Se concluye que el acoso psicológico es una forma de violencia de tipo psicológico y discriminatorio hacia una determinada persona por parte de sus superiores o de compañeros en el lugar de trabajo, que afecta por igual a hombres y mujeres de todas las edades y puede llegar a causar el hundimiento psicológico y la exclusión del mercado laboral a quien lo padece. El acoso psicológico en el trabajo es un problema que afecta a la población trabajadora mundial, por tanto, es de vital importancia abordarlo desde diferentes disciplinas para poder otorgar protección real a la víctima, y no esperar que los acosadores se sigan amparando en la ignorancia del problema o que se presenten casos graves para la toma de decisiones. El acoso psicológico en el trabajo no es una enfermedad, sino una serie de conductas inaceptables en una sociedad respetuosa de los derechos humanos, que pueden causar daños psicológicos, físicos y profesionales, con mayores probabilidades de padecerse en organizaciones u empresas con formas de organización del trabajo poco claras, puesto que su aparición es más frecuente en ambientes laborales deteriorados.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

- Inca, H. (2017). En la Tesis titulada: “**Niveles de autoestima en los trabajadores de la empresa Grupo Cabal**”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Se concluye, que el trabajo determina a la autoestima, como el afecto que atesoramos sobre nosotros mismos, el aspecto en que cada uno se valora a sí mismo, se caracteriza respecto a su apariencia, a sus competencias, a su conducta, se cimienta en todas las ideas, sentimientos, sensaciones y hábitos que sobre nosotros mismos hemos asimilado durante nuestra existencia. Determinarnos tipo y diseño de la investigación de tipo descriptivo transversal, hemos trabajado con un muestrario de 50 trabajadores, de los cuales 35 son varones y 15 son mujeres, se utilizó el test de Autoestima de Stanley Coopersmith, los resultados obtenidos, entre hombres y mujeres, se evidencia al factor social más debilitado y los factores que salieron más satisfactorios son el factor familia y factor sí mismo.

- Laucata, E. (2016). En la tesis titulada: “**El Mobbing en obreros de construcción de Lima Metropolitana**”. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

El autor concluye: Que la investigación fue exploratoria por lo cual se realizó por medio de una entrevista semiestructurada y la muestra estuvo conformada por treinta obreros de tres obras de construcción civil. La información recolectada del estudio coincide en parte con la teoría presentada, pero se han reconocido la presencia de nuevos determinantes, causas y tácticas del Mobbing en este contexto laboral.

- Casahuillca, R. (2016). En la tesis titulada: “**Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud**”.

**Chilca- 2015”**. (Tesis de licenciatura).Universidad Nacional del Centro del Perú. Chilca, Perú.

El autor concluye: Que en la investigación se consideró a la población de estudios que está constituido por 61 trabajadores del Centro de Salud de Chilca de ambos sexos entre nombrados y contratados; el tipo de investigación es básico, de nivel descriptivo correlacional no experimental. Se aplicó un cuestionario con 26 preguntas relacionadas al mobbing y 13 preguntas relacionadas al desempeño laboral, las mismas que responden a las hipótesis de investigación. Los resultados obtenidos demuestran la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca es inversa y significativa, el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca es de nivel medio, donde el nivel de productividad es medio y bajos niveles motivacionales hacia el trabajo y las formas más comunes del mobbing que se presenta en el Centro De Salud De Chilca es: horizontal manifestándose en hostigamiento entre colegas que es el más frecuente, seguido del ascendente caracterizado por el hostigamiento del personal subordinado hacia los jefes de áreas o direcciones.

- Bermúdez, M. (2016). En la tesis titulada: **“Autoestima y motivación laboral en el desempeño de los docentes de las instituciones educativas de la RED 07 – UGEL 04 - Lima – 2015”**. (Tesis de Doctorado).Universidad Cesar Vallejo, Lima.

El autor concluye: Que la investigación es de enfoque cuantitativo, explicativo causal, se trabajó con una muestra censal correspondiente a 154 docentes de las instituciones educativas de la Red 07 de la – UGEL 04 - Lima – 2015 y se aplicó instrumentos ya validados por expertos. La investigación concluye que la autoestima y la motivación laboral influyen en el desempeño de los docentes de las Instituciones Educativas de



la RED 07 – UGEL 04 – Lima – 2015 en un 12 % con un nivel de significancia de 0,000.

- Vásquez, J. (2015). En la tesis titulada: **“Propiedades psicométricas de la escala de acoso laboral (EALM)”**. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Juliaca.

El autor concluye: Que el objetivo de la presente investigación fue la construcción y validación de un instrumento para detectar el acoso laboral mobbing en docentes de instituciones públicas y privadas. La escala está constituida por 17 ítems que evalúan 3 tres dimensiones del acoso laboral mobbing. La investigación fue desarrollada en varios colegios de Lima Metropolitana, en la primera fase con 132 docentes de 9 colegios; la segunda fase fue realizada con 420 docentes de 216 colegios de 7 departamentos del Perú (Lima, Arequipa, Huánuco, Junín, Huancavelica, Áncash y Cajamarca). Se realizó las correcciones del instrumento original y se verifico las propiedades psicométricas, donde el Alpha de Cronbach es de .850 y el KMO .862.

### 2.1.3. ANTECEDENTES REGIONALES

- Cruz, C. (2017). En la tesis titulada: **“Autoestima personal y nivel de desempeño docente de la universidad autónoma de Ica”**. Tesis de Licenciatura). Universidad de Autónoma de Ica. Chincha.

El autor concluye: Que la presente investigación, cuyo informe presento tiene como eje central, determinar la relación que existe entre la autoestima de los docentes que laboran en la universidad Autónoma de Ica con el nivel de desempeño docente que registran. El Objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre la autoestima que presentan los docentes de la universidad Autónoma de Ica y la calidad de su desempeño docente. La unidad de análisis del estudio fue la

Universidad Autónoma de Ica, de la que se tomó la población de docentes (68 en total) y se determinó la muestra (procedimiento estadístico), Se procedió a extraer la muestra que estuvo constituida por 58 docentes. Para efectos de su comprobación empírica se operativizaron la hipótesis respectiva, en función de lo cual se consideró útil el diseño, validación y empleo de la guía de observación, denominados: “Auto examen de autoestima” y “desempeño docente”. Los instrumentos pertenecen a dos tipos; el primero se utiliza la técnica de observación, instrumento, Escala “Auto examen de autoestima”, fue tomada del doctor Cirilo Toro Vargas.

- Yataco, L. (2017). En la tesis titulada: ***“Riesgo de bullying y grado de autoestima en los estudiantes del 1er año de secundaria de la Institución Educativa Bandera del Perú de Pisco, Ica Noviembre 2015”***. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada San Juan Bautista. Ica.

El Bullying o acoso escolar es un problema creciente en las aulas que consiste en un maltrato psicológico, verbal o físico producido entre escolares de forma reiterada. El estudio tuvo como objetivo determinar los riesgos de bullying y grado de autoestima en los estudiantes del 1º año de secundaria de la institución educativa Bandera del Perú de Pisco, Ica noviembre 2015. Los resultados del estudio permitirán conocer datos relevantes a la Institución Educativa para su mejoría en la educación y disciplina de los estudiantes. El estudio es de tipo descriptivo de corte transversal, cuantitativa. La muestra estuvo constituida por 90 estudiantes del 1º año de secundaria. La técnica de estudio fue la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Resultados: Respecto al riesgo de bullying, del 100% de encuestados, el 44% (40) presentan riesgo de bullying y el 56% (50) no. Según dimensión situación de victimización en el 37% (33) presentan riesgo de

bullying y el 63% (57) no. Según dimensión síntomas psicológicos el 43% (39) presentan riesgo de bullying y en el 57% (51) no. Según dimensión intimidación, en el 22% (20) presentan riesgo de bullying y en el 78% (70) no. Respecto al grado de autoestima, en el 23% (21) fue alto, en el 51% (46) medio, y el 26% (23) bajo. Según dimensión área general, en el 20% (18) fue alto, en el 52% (47) medio, y en el 28% (25) bajo. Respecto al grado de autoestima según dimensión área social, en el 17% (15) fue alto, en el 64% (58) medio, y en el 19% (17) bajo. Respecto al grado de autoestima según dimensión área hogar-padres, en el 31% (28) fue alto, en el 46% (41) medio, y en el 23% (21) bajo. Según dimensión escolar-académico, en el 29% (26) fue alto, en el 54% (49) medio, y en el 17% (15) bajo. Conclusiones: El riesgo de Bullying según situaciones de victimización; síntomas psicológicos; intimidación está presente y el grado de autoestima según área general, social, hogar-padres y escolar académica es medio.

- Reyes, C. (2017). En la tesis titulada: ***“Relación de violencia familiar y nivel de autoestima en estudiantes del tercer ciclo de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Ica, Junio 2017”***. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Ica. Chincha.

La presente investigación titulada “Relación de violencia familiar y nivel de autoestima en estudiantes del III ciclo de la carrera de Psicología de la Universidad Autónoma de Ica, Junio 2017”, el objetivo principal es determinar la relación de violencia familiar con el nivel de autoestima que poseen los estudiantes de la institución antes mencionada, la metodología de estudio es de tipo Cuantitativo, método Descriptivo Correlacional, la población estuvo conformada por 32 estudiantes (23 mujeres y 9 varones) matriculados del Tercer ciclo de la carrera de Psicología que cumplieron con los criterios y asistieron el día que estuvo

programada la evaluación, para obtener los datos se empleó como instrumento la Entrevista de violencia Familiar del Ministerio de Salud con la que obtuvimos información sobre la variable violencia familiar y la Escala de Autoestima de Coopersmith de adultos para medir el nivel de autoestima Resultados: El nivel bajo corresponde al 19% de la muestra, mientras que el nivel promedio en un 56% y el 25% correspondiente a una autoestima alta y el del tipo de maltrato que se ejerce, en violencia psicológica un 25%, en relación a violencia física un 16%, mientras que violencia sexual un 6% y no manifiesta ni evidencia algún tipo de violencia el 53%. Correspondiendo así el 100% de la muestra.

- Torres, E. (2016). En la tesis titulada: ***“Autoestima personal y hábitos de estudio de los estudiantes de la escuela profesional de psicología humana de la Universidad Alas Peruanas filial Ica, 2015”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas. Ica.

El autor concluye: Que el objetivo de la presente tesis es determinar la relación que existe entre la autoestima y los hábitos de estudio en estudiantes de la Escuela Profesional de Psicología Humana de la Universidad Alas Peruanas, filial Ica, en el año 2015. La investigación es de tipo descriptivo correlacional. El instrumento usado fue el Inventario de Autoestima de S. Coopersmith e Inventario de Hábitos de Estudio de Luis Vicuña Peri. Para hallar la relación entre las variables se utilizó la prueba de correlación de Pearson. Con los resultados obtenidos se demuestra que existe correlación significativa de  $r=0,685$  entre la dimensión social de la autoestima y los hábitos de estudio, así existe correlación significativa de  $r=0,705$  entre la dimensión hogar y padres de la autoestima y los hábitos de estudio y existe correlación significativa de  $r=0,751$  entre la dimensión escolar académica

de la autoestima y los hábitos de estudio; además existe correlación significativa de  $r=0,683$  entre la autoestima y los hábitos de estudio. En conclusión, se confirma la hipótesis planteada; existe relación significativa entre la dimensión social de la autoestima, dimensión hogar y padres de la autoestima y la dimensión escolar académica y los hábitos de estudio.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 ACOSO LABORAL**

#### **2.2.1.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE ACOSO LABORAL.**

Para Barrado, M. (2006), manifiesta que el acoso laboral es “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta por su repetición o sistematización, contra la dignidad o integridad física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”.

Heinz Leymann (1996), citado por Barrado, M. (2006) establece que fue el primer autor que sugirió una definición para esta figura como aquella situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

Defensoría del Pueblo, La paz, Bolivia (2014). El Acoso Laboral es cualquier acto individual o colectivo, persistente y demostrable ejercida sobre una servidora o servidor público por parte del inmediato superior o superior jerárquico, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a afectar física, emotiva y/o psicológicamente, infundiendo miedo, intimidación, terror y angustia, causando daño a la dignidad de la persona, perjuicio laboral, generando la desmotivación y la renuncia o retiro de su puesto de trabajo”

#### **2.2.1.2. TIPOS DE ACOSO LABORAL**

Leymann, 1990 El acoso laboral se nutre de las relaciones asimétricas de poder entre las diferentes personas que conforman el espacio de trabajo y puede ser ejercido por quienes ostentan cargos de jefatura o por quienes tienen un rango laboral similar a la persona hostigada, o por ambos. De ello se infiere que existen diversos tipos de acoso:

- 1) Acoso moral vertical.** Es el que, en términos anglosajones, se denomina bossing, por ser causa de la conducta hostigadora del jefe sobre el trabajador.
  
- 2) Acoso moral horizontal.** Es el provocado por los propios compañeros del trabajador, los cuales tienden a acosar a quienes ven como un peligro para su supervivencia en el empleo y para sus posibilidades de ascensos futuros.

**3) Acoso moral mixto.** Es la combinación de acoso horizontal y acoso vertical y se produce por la existencia de comportamientos que atentan contra la dignidad del trabajador, tanto por parte de los superiores, los cuales actúan por acción u omisión, como por parte de los compañeros.

En suma, el mobbing se presenta como un comportamiento negativo entre compañeros, o entre superiores e inferiores jerárquicos, por causa del cual la persona afectada es objeto de violencia psicológica extrema, de manera sistemática y durante tiempo prolongado, sea cual fuere la forma de expresión de las situaciones de acoso.

### **2.2.1.3. CLASES DEL ACOSO LABORAL**

El artículo del Ministerio de Trabajo cita a la ley 1010 de 2006 que establece:

**a) Maltrato laboral.** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

**b) Persecución laboral:** Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

**c) Discriminación laboral:** Modificado por el art. 74, Ley 1622 de 2013, todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

**d) Entorpecimiento laboral:** toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia.

**e) Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

**f) Desprotección laboral:** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

#### **2.2.1.4. FASES DEL ACOSO LABORAL**



Madrigal, E. y Calderón J. (2005) en el blog. Med. leg. Costa Rica [online]. 2015, vol.32, n.2.

**1) FASE PRE PATOGÉNICA:** en que el hostigador busca y configura el lado débil de la víctima.

**2) FASE PATOGÉNICA:** que se compone de cuatro etapas:

**A.** De incidentes conflictivos que se sobredimensionan e inicio de los rumores en la compañía.

**B.** Da inicio la sintomatología a todo nivel debido a la estigmatización.

**C.** En esta fase el sujeto tiene grave compromiso de su salud y vida social, además de su desempeño laboral.

**D.** Es la fase de expulsión o marginación de la vida laboral; puede inclusive precipitar al suicidio

#### **2.2.1.5. CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO LABORAL**

Según Zapata, L. (2009) nos menciona que son estrategias habituales en el acoso laboral:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.

- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar («hasta que se aburra y se vaya»).
- Modificar sin decir nada al trabajador las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo.
- Tratarle de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes (excluirle, discriminarle, tratar su caso de forma diferente).
- Ignorarlo (hacerle el vacío) o excluirle, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia («ninguneándolo») o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste (como si fuese invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa u organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado por la víctima, negándose a evaluar periódicamente su trabajo.
- Bloquear el desarrollo o la carrera profesional, limitando retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos

a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.

- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- Monitorizar o controlar malintencionadamente su trabajo con vistas a atacarle o a encontrarle faltas o formas de acusarle de algo.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de sus responsabilidades y atribuciones.
- Bloquear administrativamente a la persona, no dándole traslado, extraviando, retrasando, alterando o manipulando documentos o resoluciones que le afectan.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiándolo.
- Invadir la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones, etc.
- Robar, destruir o sustraer elementos clave para su trabajo.
- Atacar sus convicciones personales, ideología o religión.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión.

#### **2.2.1.5. DIMENSIONES DEL ACOSO LABORAL**

Según [Estreslaboral.info](http://Estreslaboral.info) (2018) existen diversos tipos de acoso laboral que se detallan a continuación:

##### **a. Acoso vertical descendente (o bossing):**

Se produce cuando el maltratador se encuentra por encima de la víctima a nivel jerárquico, es decir cuando uno o más jefes aplican acoso laboral sobre uno o más subordinados. Un ejemplo típico sería el de un jefe que quiere provocar una baja voluntaria por parte del trabajador para ahorrarse el dinero del despido, por lo que tratara de minar su autoestima con todos los recursos de que disponga.

**b. Acoso horizontal:**

Se da cuando los acosadores o maltratadores se encuentran en la misma posición jerárquica que la víctima, es decir, son compañeros de trabajo.

Un ejemplo típico sería el de aquel trabajador que acaba de entrar en una empresa y posee unas habilidades o espíritu trabajador que el resto de compañeros ve como una amenaza frente al modo establecido de hacer las cosas.

**c. Acoso vertical ascendente (o Mobbing inverso):**

Aunque mucha menos frecuencia, se da cuando la víctima del acoso se encuentra por encima en la escala jerárquica. Puede darse cuando los subordinados no aceptan por alguna razón a la persona que han colocado a su cargo.

## **2.2.2. AUTOESTIMA DEL PERSONAL**

### **2.2.2.1. CONCEPTOS DE LA AUTOESTIMA DEL PERSONAL**

Según Pastor, R. y Alvan, J. (2017) que citan a Kuster, Orth y Meier (2013) El alta autoestima predijo mejores condiciones de trabajo y los resultados laborales, por lo

que propuso continuar estudiando esta relación para proponer firmemente intervenciones para mejorar la autoestima como medio para asegurar el bienestar y el éxito laboral.

Pintado, E. (2014). El principio rector de la política laboral lo constituye la calidad de vida laboral. En la medida que el personal se encuentre satisfecho en su puesto de trabajo, apreciara la integración del núcleo familiar a través de los diversos programas organizacionales, las condiciones de trabajo, posibilidad de ubicación, promoción y desarrollo, los sistemas de comunicación, servicios, estrategias de conducción y trato gerencial, calidad y disponibilidad de los recursos institucionales, etc., demostrara un fortalecimiento de su autoestima, se muestran originalidad, creatividad y actitudes positivas, mayor adaptación, integración y pertenencia, bajos niveles de conflictos y desadaptación, faltas e inasistencias injustificadas, etc.

## **2.2.2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA AUTOESTIMA**

### **a) AUTOESTIMA POSITIVA**

Según Rodríguez, Pellicer y Domínguez (1988), citados en Cerna, 1993, p. 62). La autoestima alta implica ser capaces de reconocer tanto las habilidades y capacidades así como las debilidades y limitaciones, siempre confiando en la capacidad propia para tomar decisiones.

Almudena, A. (2003). Tiene una actitud positiva ante el trabajo, hacia el que muestra energía y entusiasmo.

Posee una enorme confianza en sí mismo. Tiene una mejor percepción de la realidad. Está capacitado para tomar decisiones y para asumir responsabilidades y riesgos. Fija sus propias expectativas y metas. Ve los retos como oportunidades más que como amenazas. Se siente capaz de alcanzar sus logros. Tiene inquietud por aprender y por adquirir nuevas aptitudes. Enfrenta y maneja los cambios, las desilusiones y las adversidades. Se relaciona con los demás con respeto y benevolencia, generando cooperación, entusiasmo compartido y consenso fácilmente. Valora su tarea sin importarle demasiado si la evalúan o no. Se siente útil. Es más ambicioso en cuanto a lo que espera conseguir en su vida profesional. Tolera mejor la ansiedad, la incertidumbre y el estrés.

#### **b) AUTOESTIMA BAJA**

Almudena, A. (2003). Asocia su labor con una especie de castigo. Cumple con su tarea de forma mecánica. Le da lo mismo si el trabajo fue bien hecho o no. Rehúye la responsabilidad. Tiene un bajo rendimiento y productividad. Establece relaciones laborales pobres o conflictivas. Genera un clima organizacional deteriorado. Tiene asociado un alto índice de absentismo y de accidentes. Exagera el problema más leve. Le resulta muy difícil abordar los cambios. Presenta mayor vulnerabilidad para sufrir estrés y enfermedades.

#### **2.2.2.3. COMO CONSTRUIR AUTOESTIMA PERSONAL.**

De gerencia.com (2015). Nos dice que es importante decir en este punto que nadie puede dar de lo que no

tiene. A un directivo empresarial le resulta imposible inspirar autoestima en sus colaboradores si él mismo no la posee, y aunque lo intentara, no lograría la credibilidad necesaria para inspirar a otras personas. Por ello, al brindar algunas sugerencias para desarrollar un plan de acción que apunte a construir la autoestima en el ámbito laboral, la primera recomendación no puede ser otra: Diseñar un programa de formación para el desarrollo de la autoestima, que cubra todos los niveles de la empresa.

#### **a) PROGRAMA DE DESARROLLO DE LA AUTOESTIMA**

Un Programa para el desarrollo de la autoestima, no es un programa para el desarrollo de la “autoestima en el trabajo”. La expansión de la autoestima, por sí misma, se refleja en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve el individuo.

Un Programa de Desarrollo de la Autoestima vincula un conjunto de eventos diferentes y complementarios que apuntan al mismo objetivo. De acuerdo con las necesidades específicas de la empresa, la gerencia de gestión humana puede diseñar un programa que incluya Seminarios, Talleres, publicación de un boletín o un periódico (o la inclusión de temas especiales si ya existe el periódico), un boletín electrónico interno, campañas de imágenes (afiches, carteleras), grupos de análisis, concursos de pintura, de cuento, etc.

#### **b) METAS CORPORATIVAS Y METAS PERSONALES**

El hecho de trazar metas cumple varios propósitos organizacionales. Pero en relación con nuestro tema, el hecho de trazar metas y tomar la decisión de ir tras ellas para alcanzarlas enseña en la práctica que el futuro no se puede dejar en las manos caprichosas del azar. Es muy importante estimular en los empleados el hábito de colocarse metas personales que se articulen con los objetivos de la empresa. Esto ayuda a los funcionarios a construir un proyecto de vida que se asocia con la empresa, creando un fuerte sentido de pertenencia.

#### **c) DESARROLLO DE UNA CULTURA DE LA EXCELENCIA**

Convertir la Excelencia en un modelo mental que guíe la gestión en todos los niveles y procesos de la organización, debe ser un propósito permanente. La Excelencia es, dice el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, la condición de aquel que sobresale entre los de su clase. Los productos, el servicio al cliente, la calidad personal y profesional de nuestra gente, la empresa en general debe tener el sello de la Excelencia. Es preciso que toda la gente de la organización esté familiarizada con el hábito de la excelencia, de ir más allá de las expectativas que los clientes internos y externos tienen de cada uno de ellos.

#### **d) ESTIMULACIÓN DE LA CREATIVIDAD**



Unido a lo anterior, es fundamental la promoción de la creatividad e innovación como parte de la cultura. Esta cultura lleva a los empleados a pensar: ¿Cómo podemos solucionar este problema? ¿Cómo puedo dar valor agregado a mi trabajo? ¿Cómo se puede mejorar lo que hoy ya se hace bien?

La creatividad no puede limitarse al descubrimiento logrado por casualidad, lo que coloquialmente llamamos un “chispazo” (“serendipity”), sino al resultado obtenido mediante la aplicación de técnicas.

#### **e) TRABAJO EN EQUIPO**

Es muy conocida la importancia y utilidad del trabajo en equipo. El valor de un empleado aumenta gracias a sus capacidades como integrante o como líder de un equipo. Es un camino eficaz para potenciar las habilidades individuales e incrementar la productividad, buscar soluciones a problemas complejos y mejorar los niveles de calidad. Sin embargo, la práctica del trabajo en equipo requiere capacitación y entrenamiento.

#### **f) GENERACIÓN DE CONFIANZA**

Para generar confianza se cuenta con los más diversos recursos. Aunque son recursos conocidos por el gerente de recursos humanos y por la gran mayoría de los directivos empresariales, en la práctica no se aplican o se hace muy pobremente.

Aquí una breve presentación de algunos de esos recursos: Retroalimentación objetiva y oportuna.

- “Sorprender” a la gente haciendo las cosas bien.
- Valoración positiva.
- Hábitos de comunicación proactiva.
- Congruencia con los valores promovidos en la empresa.
- Comunicación y actitud coherentes entre sí.
- Permitir y proteger la diferencia, promover el consenso.
- Impulsar el trabajo en equipo.
- Generar sentido de pertenencia.

#### **2.2.2.4. DIMENSIONES DE AUTOESTIMA DEL PERSONAL:**

- **AUTO RESPETO:** Es el respeto por nosotros mismos como seres humanos dignos y valiosos, que necesitamos no solo que nos comprendan y nos valoren los demás sino ante todo, nosotros mismos. DeConceptos.com (2016).
- **AUTO ACEPTACIÓN:** Auto aceptación significa reconocer que somos valiosos y dignos de ser queridos y respetados a pesar de no ser perfectos. Crecimiento-y-bienestar-emocional (2015).
- **AUTO CONOCIMIENTO:** Es el proceso reflexivo (y su resultado) por el cual la persona adquiere noción de su yo y de sus propias cualidades y características. Suanes, M. (2015).

### **2.2.2.5. LA AUTOESTIMA Y EL AUTO-RESPECTO.**

Aroca, P. (2013). El tema de la autoestima es una cuestión que hoy en día interesa bastante a las personas y sobre el que existen múltiples escritos y teorías. Sin embargo, por otra parte, el auto-respeto puede ser una clave fundamental para alcanzar esa paz interior que todos buscamos. Si bien los dos conceptos pueden parecer muy similares, las diferencias entre ellos son cruciales.

Estimar algo significa evaluarlo positivamente y mantenerlo en alta consideración, pero esa evaluación puede meternos en problemas porque implica que a veces se gana y a veces también se pierde. Si hay evaluación es porque se considera que hay algo positivo y algo no tanto, basando el análisis en ciertos grados, escalas o diferencias. Respetar algo, en cambio, es aceptarlo.

Si te gusta mucho bailar, por ejemplo, es importante que lo hagas, aunque seas capaz de reconocer que no posees un gran talento para tal actividad. Si es algo que te agrada y te hace sentir bien, no dejes de disfrutarlo. Por el contrario, debes hacerlo con tanta frecuencia como te sea posible. ¿No eres bueno en el baile? Pues no estés triste por tu falta de talento, simplemente acepta tu forma de bailar. Si eres capaz de experimentar esa aceptación, podrás bailar sin evaluarte a ti mismo en forma constante y sin estar preocupado por lo que otros piensen.

La palabra aceptación nos sugiere, en efecto, esta idea de auto- respeto o respeto a sí mismo. Después de todo, ¿no tenemos el concepto de que es importante aceptar nuestras limitaciones? ¿No hemos sido alentados muchos de nosotros a "cambiar las cosas que podemos cambiar, aceptar las cosas que no podemos cambiar y reconocer la diferencia entre las dos?". Si crees que podrías aprender a bailar mejor, entonces tu aceptación no se basa en tus limitaciones. Tampoco está basada en la renuncia, ya que no te resignas a pensar que no puedes bailar mejor y no estás comprometido con ninguna creencia en particular acerca de tu voz en el futuro.

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **- ACOSADOR:**

Es una persona que acosa. Se refiere a una acción o una conducta que implica generar una incomodidad o disconformidad en el otro.

### **- ACOSO LABORAL:**

Hace referencia al hostigamiento psicológico que se da en el ámbito laboral producido por las conductas hostiles, dirigidas de maneras sistemáticas por uno o varios trabajadores contra otro (víctima).

### **- ACOSO PSICOLÓGICO:**

Es un conjunto de conductas abusivas en forma de actos, palabras, escritos o gestos que vulneran la identidad, la dignidad o la integridad física y/o psicológica de una persona.

- **ACOSO SEXUAL:**

Es toda conducta verbal o física, de naturaleza sexual, que se desarrolla en el ámbito laboral como consecuencia de una relación de trabajo, que realiza un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima.

- **AGOTAMIENTO EMOCIONAL:**

Hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás debido al trabajo que se realiza.

- **AUTOESTIMA:**

Aprecio o consideración que uno tiene de sí mismo. Es la evaluación que efectúa y mantiene el individuo en referencia a sí mismo, y expresa una actitud de aprobación o desaprobación.

- **AUTONOMÍA:**

Hace referencia a la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.

- **BENEVOLENCIA:**

Es una cualidad del ser humano con la que demuestra en sociedad que es bueno con los que convives.

- **CARÁCTER CUALITATIVO:**

Se caracteriza porque sus diferentes modalidades no pueden expresarse con números.

**- CLIMA LABORAL:**

El conjunto de cualidades, atributos relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización.

**- CONDUCTAS PERSISTENTES:**

Es la repetición de la misma conducta. Considera un grupo de trastornos que cataloga bajo el término trastornos disociales que se caracterizan por una forma persistente.

**- CONTROLAR MALINTENCIONADAMENTE:**

Examinar con mala intención lo que hace o dice.

**- DEGRADANDO EL AMBIENTE DE TRABAJO:**

Reducir o desgastar el conjunto de condiciones que contribuyen a la satisfacción del empleo.

**- DESEMPEÑO LABORAL:**

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación.

**- ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA:**

Es aquella en la que, como su propio nombre indica, el entrevistador despliega una estrategia mixta, alternando preguntas estructuradas y con preguntas espontáneas.

- **ESTUDIO EXPLORATORIO:**

Cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.

- **ESTUDIO TRANSVERSAL ANALÍTICO:**

Son estudios diseñados para medir la prevalencia de una exposición y/o resultado en una población definida y en un punto específico de tiempo.

- **INFRAVALORAR:**

No dar o atribuir a algo o alguien el valor o aprecio suficientes; valorarlo menos de lo que se debería o podría; considerarlo de valor inferior al que tiene o cree tener

- **Iniciativa personal:**

El conjunto de valores y actitudes personales que permiten al individuo ser creativo, responsable y perseverante y conocerse a sí mismo.

- **INTERVALO DE CONFIANZA:**

Es un rango de valores, derivado de los estadísticos de la muestra, que posiblemente incluya el valor de un parámetro de población desconocido.

**- INVADIR LA PRIVACIDAD:**

Se refiere a cuando hay una intrusión sobre su expectativa razonable de ser dejado en paz.

**- MALTRATO PSICOLÓGICO:**

Son los golpes que nadie ve al alma y la psiquis o ser interno de quien es maltratado, mayormente manifestados de manera verbal y en actitudes manipuladoras no consideradas como agresión física.

**- MENOSCABAR LA AUTOESTIMA:**

Hacer que disminuya una cualidad positiva o consideración que uno tiene de sí mismo.

**- ORGANIZACIONES PÚBLICAS:**

Son todas aquellas organizaciones que pertenecen al Estado, sea este Nacional, Municipal o de cualquier otro ámbito administrativo-gubernamental, ya sea de una manera total o parcial.

**- PREDOMINANCIA CUANTITATIVA:**

Son normalmente influenciados por los efectos de muchos genes y el medio ambiente, y tienen una distribución normal de los valores de la población, esta es la herencia poligénica, al contrario de un único gen (mono génicas), la herencia o la genética mendeliana, se han descrito en los capítulos anteriores.

**- RASGOS DE PERSONALIDAD:**



Son patrones persistentes de formas de percibir, relacionarse y pensar sobre el entorno y sobre uno mismo, que se ponen de manifiesto en una amplia gama de contextos sociales y personales.

- **REPRESALIAS:**

Es una venganza o una respuesta de castigo a algún tipo de agresión.

- **RIDICULIZAR EL TRABAJO:**

Burlarse de una persona sobre el trabajo que está realizando o que ha realizado, poniendo de manifiesto sus defectos y manías para hacer que parezcan ridículos.

- **SEGURIDAD PERSONAL:**

Es algo que usualmente no viene programado en nosotros y dependiendo de nuestra crianza, debemos esforzarnos por desarrollar.

- **TOMA DE DECISIONES:**

Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial.

- **VIOLENCIA EN EL TRABAJO:**

Se habla de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

El acoso laboral incide significativamente en la autoestima del personal del Hotel Casa Sur, Ica, 2017.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:**

#### **- Hipótesis Específicas 1.**

El acoso laboral descendente incide significativamente en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.

#### **- Hipótesis Específica 2**

El acoso laboral horizontal incide significativamente en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.

#### **- Hipótesis Específica 3**

El acoso laboral ascendente incide significativamente en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.

## **2.5. VARIABLES.**

### **2.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES**

#### **1. VARIABLE INDEPENDIENTE:**

##### **a) ACOSO LABORAL:**

Es una exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas, por parte de otras que actúan frente

aquellas desde una posición de poder. Es una forma de maltrato laboral, principalmente psicológico o moral, que se caracteriza por un hostigamiento persistente, sistemático y continuo sobre el trabajador. Covacho, J. (2015).

## **b) DIMENSIONES ACOSO LABORAL:**

### **- ACOSO LABORAL DESCENDENTE:**

El más habitual es el bossing o acoso vertical descendente, que es el que practica un jefe o el dueño de una PYME, el cual usando una posición de superioridad para con la víctima de mobbing, practica el acoso. Candela, M. (2016).

### **- ACOSO LABORAL HORIZONTAL:**

Este tipo de mobbing, se produce entre compañeros de trabajo de la misma categoría y se enmarcarían actitudes tales como no interactuar con la persona que está siendo acosada, no invitarla a comer, a hablar, a que se incluya en un grupo de compañeros que se ha creado con los mismos intereses. Candela, M. (2016).

### **- ACOSO LABORAL ASCENDENTE:**

El acoso lo produce una persona con un nivel jerárquico menor. Esta situación no es común, pero puede ocurrir. Candela, M. (2016).

## **2. VARIABLE DEPENDIENTE:**

### **a) AUTOESTIMA PERSONAL:**

Es el sentimiento de aceptación, valoración y aprecio que cada persona tiene de sí misma, de su forma de ser y de actuar, de su personalidad, de su aspecto físico, etc. Sosa, M. (2017).

#### **b) DIMENSIONES DE AUTOESTIMA DEL PERSONAL:**

##### **- AUTO RESPETO:**

Es el respeto por nosotros mismos como seres humanos dignos y valiosos, que necesitamos no solo que nos comprendan y nos valoren los demás sino ante todo, nosotros mismos. DeConceptos.com (2016).

##### **- AUTO ACEPTACIÓN:**

Auto aceptación significa reconocer que somos valiosos y dignos de ser queridos y respetados a pesar de no ser perfectos. Crecimiento-y-bienestar-emocional (2015).

##### **- AUTO CONOCIMIENTO:**

Es el proceso reflexivo (y su resultado) por el cual la persona adquiere noción de su yo y de sus propias cualidades y características. Suanes, M. (2015).

### **2.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE**

#### **1. VARIABLE INDEPENDIENTE:**

##### **ACOSO LABORAL:**

Es una forma de maltrato laboral, principalmente psicológico o moral, que se caracteriza por un hostigamiento persistente, sistemático y continuo sobre el trabajador de diferentes formas. Estreslaboral.INFO (2016).

## **2. VARIABLE DEPENDIENTE:**

### **AUTOESTIMA PERSONAL:**

Es el amor propio y el respeto que tengas por ti mismo, también es el aumento de la autoconfianza para saber que puedes lograr cualquier meta que te propongas, así que no puedes desperdiciar tu tiempo en pensamientos negativos. Celis, J. (2015).

### 2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
VARIABLE INDEPENDIENTE: ACOSO LABORAL	Es una exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a ella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Covacho, J. (2015).	. Es una forma de maltrato laboral, principalmente psicológico o moral, que se caracteriza por un hostigamiento persistente, sistemático y continuo sobre el trabajador de diferentes formas. Estreslaboral.IN FO (2016).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acoso laboral descendente</li> <li>- Acoso laboral horizontal</li> <li>- Acoso laboral ascendente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No entablar comunicación con el jefe</li> <li>- Cortar la comunicación cuando brinda una opinión</li> <li>- Limitación de la comunicación con sus colegas</li> <li>- Ignorar o excluir del trabajo que realiza</li> <li>- Recibir preguntas y respuestas agresivas</li> <li>- Orden de realizar actividades sin sentido</li> <li>- Ser interrumpido frecuentemente</li> <li>- Escuchar comentarios malintencionados</li> <li>- Recibir agresión verbal</li> <li>- Minimizar el trabajo que realiza</li> <li>- Ser acusado de incumplimiento de las tareas</li> <li>- Negarle información para el desarrollo de sus funciones</li> <li>- Desacreditar el trabajo de los superiores</li> <li>- Críticas de los empleados al trabajo de los superiores</li> <li>- Oír críticas de los empleados de la vida personal de sus superiores</li> <li>- Obstaculizan el trabajo de los superiores</li> <li>- Costumbre de realizar reclamos airados</li> <li>- Desinterés por las actividades encomendadas por su superior.</li> </ul>
VARIABLE DEPENDIENTE AUTOESTIMA DEL PERSONAL	Es el sentimiento de aceptación, valoración y aprecio que cada persona tiene de sí misma, de su forma de ser y de actuar, de su personalidad, de su aspecto físico, etc. Sosa, R. (2017).	Es el amor propio y el respeto que tengas por ti mismo, también es el aumento de la autoconfianza para saber que puedes lograr cualquier meta que te propongas, así que no puedes desperdiciar tu tiempo en pensamientos negativos. Celis, J. (2015).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto respeto</li> <li>- Auto aceptación</li> <li>- Auto conocimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar las cosas que deseo</li> <li>- Respeto por mí mismo</li> <li>- Consideración que si dejo realizar actividades por mi ellas saldrán mejor</li> <li>- Modificar mis decisiones</li> <li>- Expresar lo que siento</li> <li>- Consideración de ser útil</li> <li>- Realizar las cosas que deseo</li> <li>- Expresa respeto por otras personas</li> <li>- Consideración que las cosas que realizo saldrán mejor</li> <li>- Modificar mis decisiones</li> <li>- Expresar lo que siento</li> <li>- Considerar que soy útil para otras personas</li> <li>- Saber lo que piensan de mi</li> <li>- Saber que puedo realizar las cosas bien como los demás</li> <li>- Desmotivarse con facilidad</li> <li>- Afectarse comentarios negativos</li> <li>- Esforzarse en cada actividad</li> <li>- Mayor atención al lado negativo de las críticas</li> </ul>

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

Se utilizó el tipo de Investigación Aplicada, porque busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Lozada, J. (2017).

#### **3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.**

Se plantea el tipo de investigación utilizado fue el Descriptivo-correlacional porque se dará a conocer algunos atributos resaltantes de las variables de investigación. Y además busca establecer la relación entre variables y las dimensiones de la investigación. Galán, M. (2008).

### **3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio que lleva por título: “Acoso Laboral y la Autoestima del personal del “Hotel Casa Sur” en la Ciudad de Ica, 2017”.Se desarrollará en los siguientes ámbitos:

- **Ámbito social:** Se tomó en cuenta en el estudio a los empleados del “Hotel Casa Sur”.
- **Ámbito espacial:** El estudio se realizó en el distrito de Ica.
- **Ámbito temporal:** El estudio se realizó entre los meses de abril a mayo del año 2017.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. Población.**

Es un conjunto de sujetos o elementos que presentan características comunes. Sobre esta población se realiza el estudio estadístico con el fin de sacar conclusiones, además cada elemento se denomina individuo. Requena, V. (2107).

El estudio comprendió al personal, del “Hotel Casa Sur”, que en total son 20 empleados.

#### **3.3.2. Muestra.**

Es un subconjunto de la población y tiene que ser representativa de la misma. López, P (2004).

Se utilizó el muestreo por conveniencia de tipo censal, para realizar la encuesta se tomó en cuenta a todos los empleados de esta empresa, que son 20 en total.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.**

#### **3.4.1. Técnicas.**

La técnica a utilizar será la encuesta que será estructurada y sistematizada, y es un método de investigación y recopilación de



datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. QuestionPro (2018).

### **3.4.2. Instrumentos.**

El instrumento básico utilizado en la investigación será el cuestionario, tal vez la mejor herramienta de búsqueda de información en estratos determinados cuando de estadísticas se habla. Aparicio, A. (2010).

Se usó el cuestionario, elaborado teniendo en cuenta las variables y dimensiones de la investigación. Teniendo el Acoso laboral como variable independiente, con sus dimensiones: Acoso laboral descendente con seis preguntas, Acoso laboral horizontal, con seis preguntas y Acoso laboral ascendente, con seis preguntas. Y la variable dependiente Autoestima, con sus dimensiones: Auto respeto, con seis preguntas, Auto aceptación, con cuatro preguntas, Autoconocimiento, con seis preguntas. Teniendo en cuenta las alternativas, que a su vez fueron codificadas de la siguiente manera.

1. Si
2. Algunas veces
3. Nunca

### **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.**

La validez es el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Para validar el instrumento se utilizará lo siguiente:

- Validez de contenido: El juicio de expertos, método de validación cada vez más utilizado en la investigación, “consiste, básicamente, en

solicitar a una o una serie de personas la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento.

- Validez de criterio: Se establece al validar un instrumento de medición al compararlo con algún criterio externo que pretende medir lo mismo.
- Validez de constructo: Debe explicar el modelo teórico empírico que subyace a la variable de interés.

Para determinar la confiabilidad se usó el coeficiente alfa de Cronbach, porque se establece que esta prueba requiere sólo una aplicación, produciendo valores que tienen un rango entre cero y uno. Y los resultados obtenidos van de una escala de cero a uno, de donde se deduce el porcentaje a ser considerada apto y confiable. El alfa de Cronbach es un coeficiente que toma valores entre 0 y 1. Cuanto más se aproxime al número 1, mayor será la fiabilidad del instrumento subyacente. Soler, S. (2012).

### **3.6. PLAN PARA LA RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.**

Los datos que se obtuvieron en la investigación siguieron el siguiente proceso:

- Se procedió a elaborar la matriz de consistencia y a operacionalizar las variables de investigación, estableciendo para ello las dimensiones con sus indicadores.
- Elaborar el cuestionario y proceder a realizar el trabajo de campo.
- Ingreso al sistema operativo de datos.
- Diseño de una base en SPSS versión 22, y los resultados se elaboraron y presentaron en cuadros estadísticos y gráficos.
- Se realizarán las pruebas estadísticas, para este caso la del Chi cuadrado.
- Análisis e interpretación de los resultados.
- Discusión, conclusión, recomendaciones.

- Presentación de la tesis para su evaluación y aprobación.

## CAPITULO IV RESULTADOS

### 4.1. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

#### Resumen de procesamiento de casos

		N°	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.787	36

En consecuencia se establece que el nivel de confiabilidad del instrumento es de 78.7%, nivel aceptable para este caso.

## 4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**TABLA N° 01**

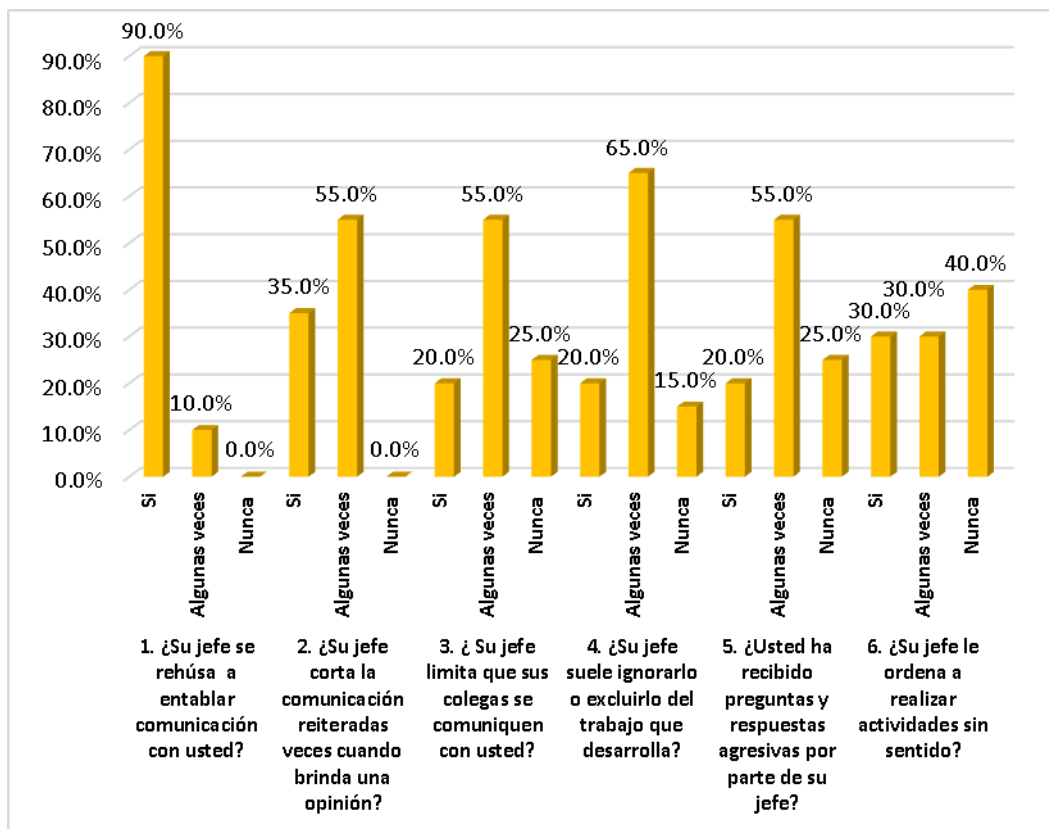
### **ACOSO LABORAL DESCENDENTE**

Preguntas	Alternativas.	N°	%
1. ¿Su jefe se rehúsa a entablar comunicación con usted?	Sí	18	90.0%
	Nunca	0	0.0%
	Algunas veces	2	10.0%
2. ¿Su jefe corta la comunicación reiteradas veces cuando brinda una opinión?	Sí	7	35.0%
	Nunca	2	10.0%
	Algunas veces	11	55.0%
3. ¿Su jefe limita que sus colegas se comuniquen con usted?	Sí	4	20.0%
	Nunca	5	25.0%
	Algunas veces	11	55.0%
4. ¿Su jefe suele ignorarlo o excluirlo del trabajo que desarrolla?	Sí	4	20.0%
	Nunca	3	15.0%
	Algunas veces	13	65.0%
5. ¿Usted ha recibido preguntas y respuestas agresivas por parte de su jefe?	Sí	4	20.0%
	Nunca	5	25.0%
	Algunas veces	11	55.0%
6. ¿Su jefe le ordena a realizar actividades sin sentido?	Sí	6	30.0%
	Nunca	8	40.0%
	Algunas veces	6	30.0%

**Fuente:** Encuesta realizada  
**Autor:** Elaboración propia

## GRÁFICO N° 01

### ACOSO LABORAL DESCENDENTE



Fuente: Tabla N°1

Autor: Elaboración propia

#### Interpretación:

En relación a la dimensión acoso laboral descendente: observamos que un 90% de los encuestados nos dice que sí, y establece que su jefe se rehúsa a entablar comunicación con usted; un 65% señala que algunas veces, que su jefe suele ignorarlo o excluirlo del trabajo que desarrolla; y un 55% nos indica que algunas veces, su jefe corta la comunicación reiteradas veces, su jefe limita que sus colegas se comuniquen conmigo y además de recibir preguntas y respuestas agresivas por parte de su jefe; un 55% indicó que algunas veces su jefe limita que sus colegas se comuniquen con los empleados, y un 55% dijo que algunas veces, ha recibido algunas preguntas y respuestas agresivas por parte de su jefe.

**TABLA N° 02****ACOSO LABORAL HORIZONTAL**

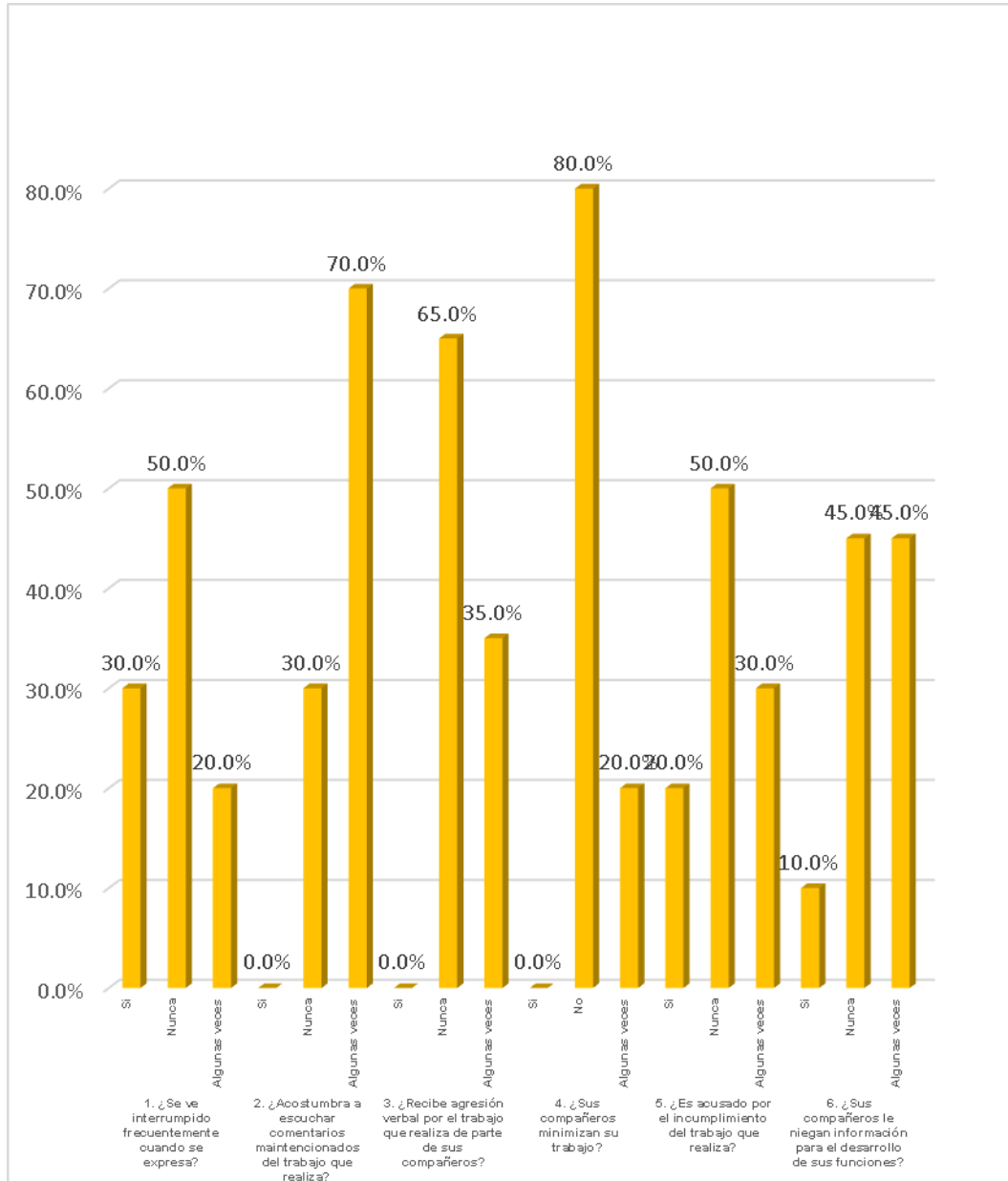
<b>Preguntas</b>	<b>Alternativas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
7. ¿Se ve interrumpido frecuentemente cuando se expresa?	Sí	6	30.0%
	Nunca	10	50.0%
	Algunas veces	4	20.0%
8. ¿Acostumbra a escuchar comentarios mal intencionados del trabajo que realiza?	Sí	0	0.0%
	Nunca	6	30.0%
	Algunas veces	14	70.0%
9. ¿Recibe agresión verbal por el trabajo que realiza de parte de sus compañeros?	Sí	0	0.0%
	Nunca	13	65.0%
	Algunas veces	7	35.0%
10. ¿Sus compañeros minimizan su trabajo?	Sí	0	0.0%
	Nunca	16	80.0%
	Algunas veces	4	20.0%
11. ¿Es acusado por el incumplimiento del trabajo que realiza?	Sí	4	20.0%
	Nunca	10	50.0%
	Algunas veces	6	30.0%
12. ¿Sus compañeros le niegan información para el desarrollo de sus funciones?	Sí	2	10.0%
	Nunca	9	45.0%
	Algunas veces	9	45.0%

**Fuente:** Encuesta realizada

**Autor:** Elaboración propia

## GRÁFICO N° 02

### ACOSO LABORAL HORIZONTAL



Autor: Elaboración propia

Fuente: Tabla N°2

### Interpretación

En relación a la dimensión acoso laboral horizontal: Un 90% de los encuestados señala que si, su jefe se rehúsa a entablar comunicación con usted; un 70% dijo que nunca acostumbra escuchar comentarios malintencionados del trabajo que realiza; un 65% estableció que algunas veces, su jefe suele ignorarlo o excluirlo del trabajo que realiza.



**TABLA N° 03****ACOSO LABORAL ASCENDENTE**

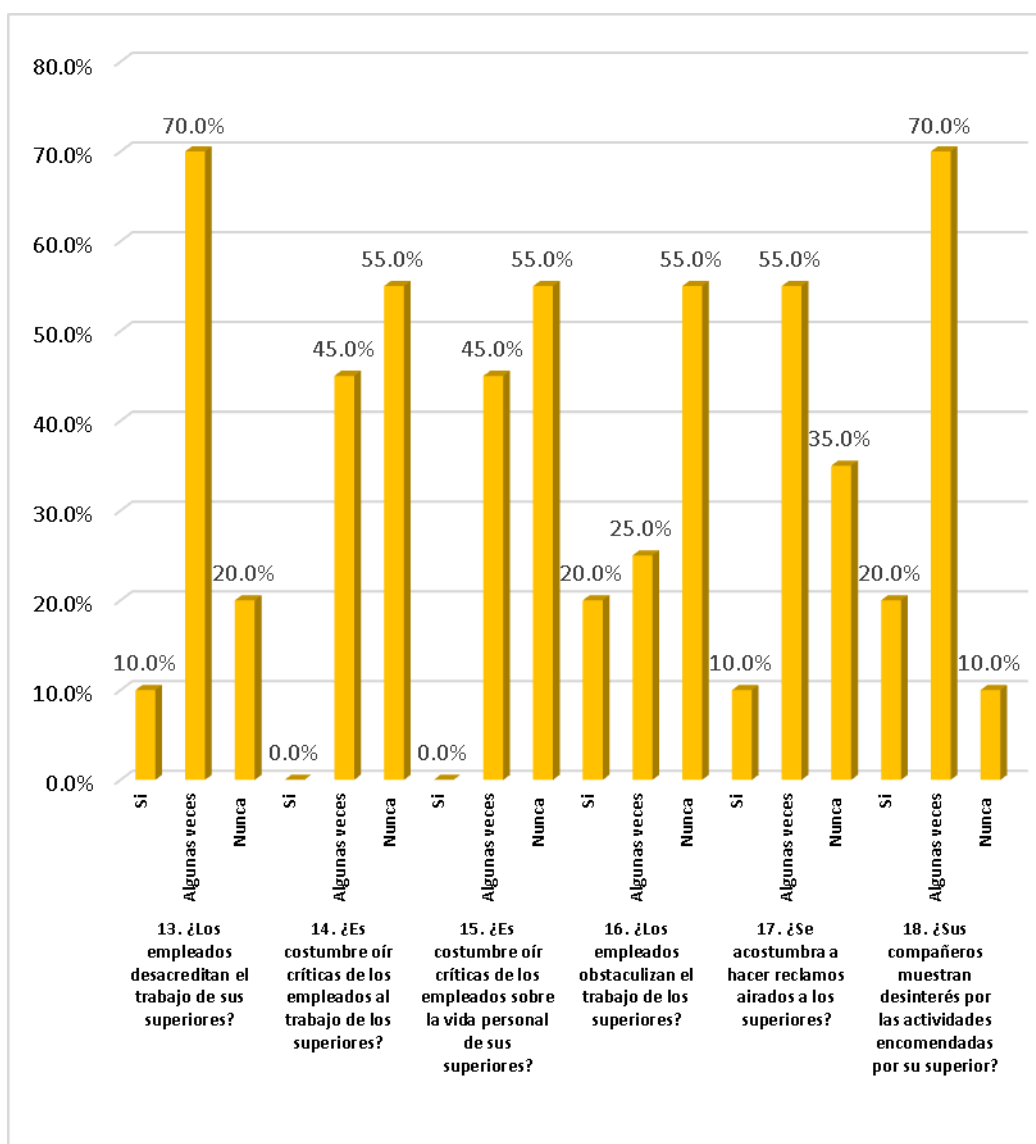
<b>Preguntas</b>	<b>Alternativas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
13. ¿Los empleados desacreditan el trabajo de sus superiores?	Sí	2	10.0%
	Nunca	4	20.0%
	Algunas veces	14	70.0%
14. ¿Es costumbre oír críticas de los empleados al trabajo de los superiores?	Sí	0	0.0%
	Nunca	11	55.0%
	Algunas veces	9	45.0%
15. ¿Es costumbre oír críticas de los empleados sobre la vida personal de sus superiores?	Sí	0	0.0%
	Nunca	11	55.0%
	Algunas veces	9	45.0%
16. ¿Los empleados obstaculizan el trabajo de los superiores?	Sí	4	20.0%
	Nunca	11	55.0%
	Algunas veces	5	25.0%
17. ¿Se acostumbra a hacer reclamos airados a los superiores?	Sí	2	10.0%
	Nunca	7	35.0%
	Algunas veces	11	55.0%
18. ¿Sus compañeros muestran desinterés por las actividades encomendadas por su superior?	Sí	4	20.0%
	Nunca	2	10.0%
	Algunas veces	14	70.0%

**Fuente:** Encuesta realizada

**Autor:** Elaboración propia

## GRÁFICO N° 03

### ACOSO LABORAL ASCENDENTE



Fuente: Tabla N°

Autor: Elaboración propia

#### Interpretación

En la dimensión acoso laboral ascendente: Se aprecia que un 70% de los encuestados establece que algunas veces, los empleados desacreditan el trabajo de sus superiores; otro 70% respondió que algunas veces sus compañeros muestran desinterés por las actividades encomendadas por su superior, y además, un 55%, nos dice que nunca se acostumbra a oír críticas de los empleados al trabajo de los superiores.

**TABLA N° 04****AUTO RESPETO**

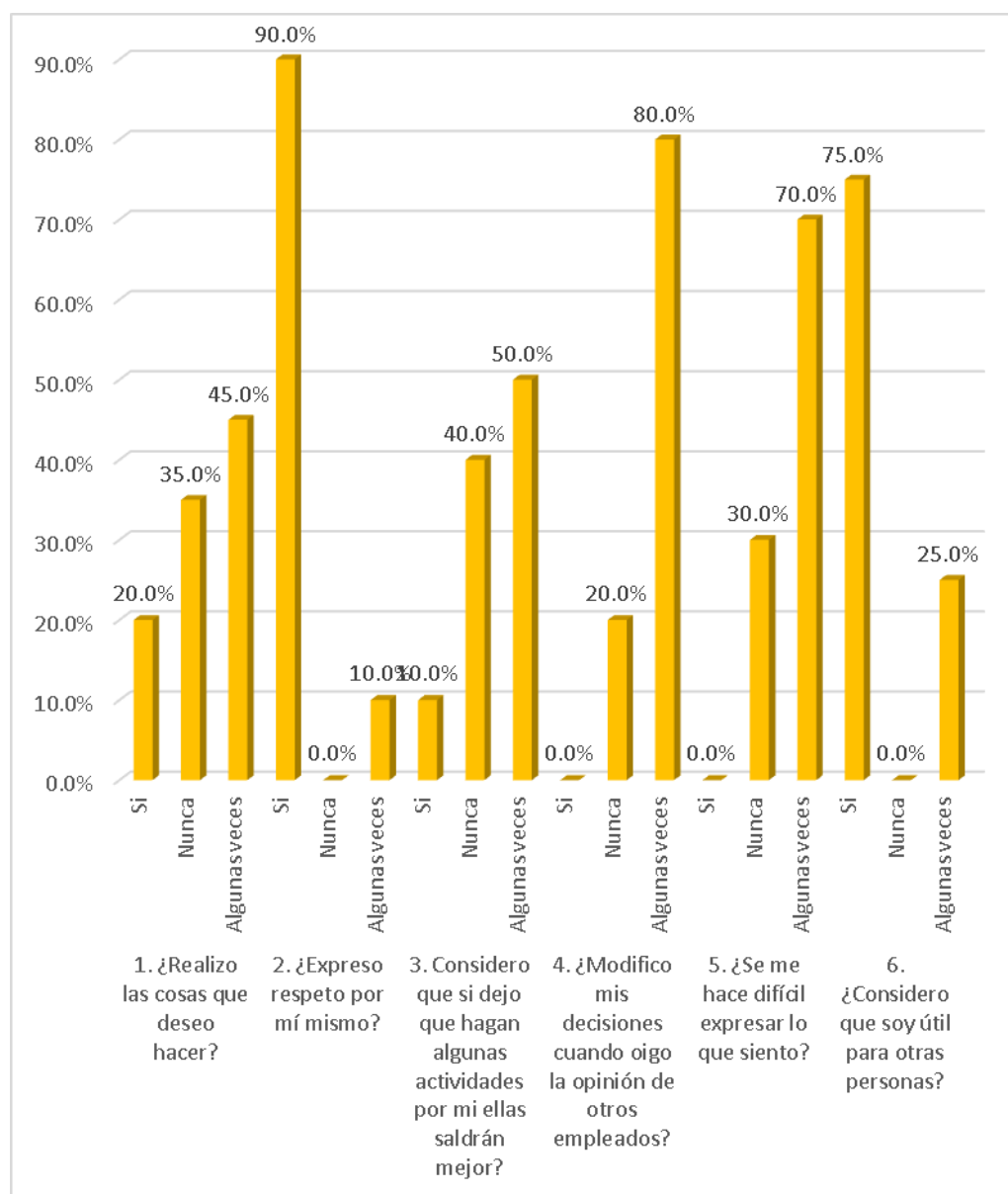
<b>Preguntas Alternativas</b>		<b>N°</b>	<b>%</b>
19. ¿Realizo las cosas que deseo hacer?	Sí	4	20.0%
	Nunca	7	35.0%
	Algunas veces	9	45.0%
20. ¿Expreso respeto por mí mismo?	Sí	18	90.0%
	Nunca	0	0.0%
	Algunas veces	2	10.0%
21. ¿Considero que si dejo que hagan algunas actividades por mi ellas saldrán mejor?	Sí	2	10.0%
	Nunca	8	40.0%
	Algunas veces	10	50.0%
22. ¿Modifico mis decisiones cuando oigo la opinión de otros empleados?	Sí	0	0.0%
	Nunca	4	20.0%
	Algunas veces	16	80.0%
23. ¿Se me hace difícil expresar lo que siento?	Sí	0	0.0%
	Nunca	6	30.0%
	Algunas veces	14	70.0%
24. ¿Considero que soy útil para otras personas?	Sí	15	75.0%
	Nunca	0	0.0%
	Algunas veces	5	25.0%

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

## GRÁFICO N° 04

### AUTO RESPETO



Fuente: Tabla N°4  
Autor: Elaboración propia

### Interpretación

Teniendo en cuenta la dimensión auto respeto: observamos que un 90% de los encuestados respondió que sí, y expresó tener respeto por sí mismo; un 80% manifestó que algunas veces, él modifica sus decisiones cuando oye la opinión de otros empleados, y un 75% expresó que sí, y considera que es útil para otras personas.

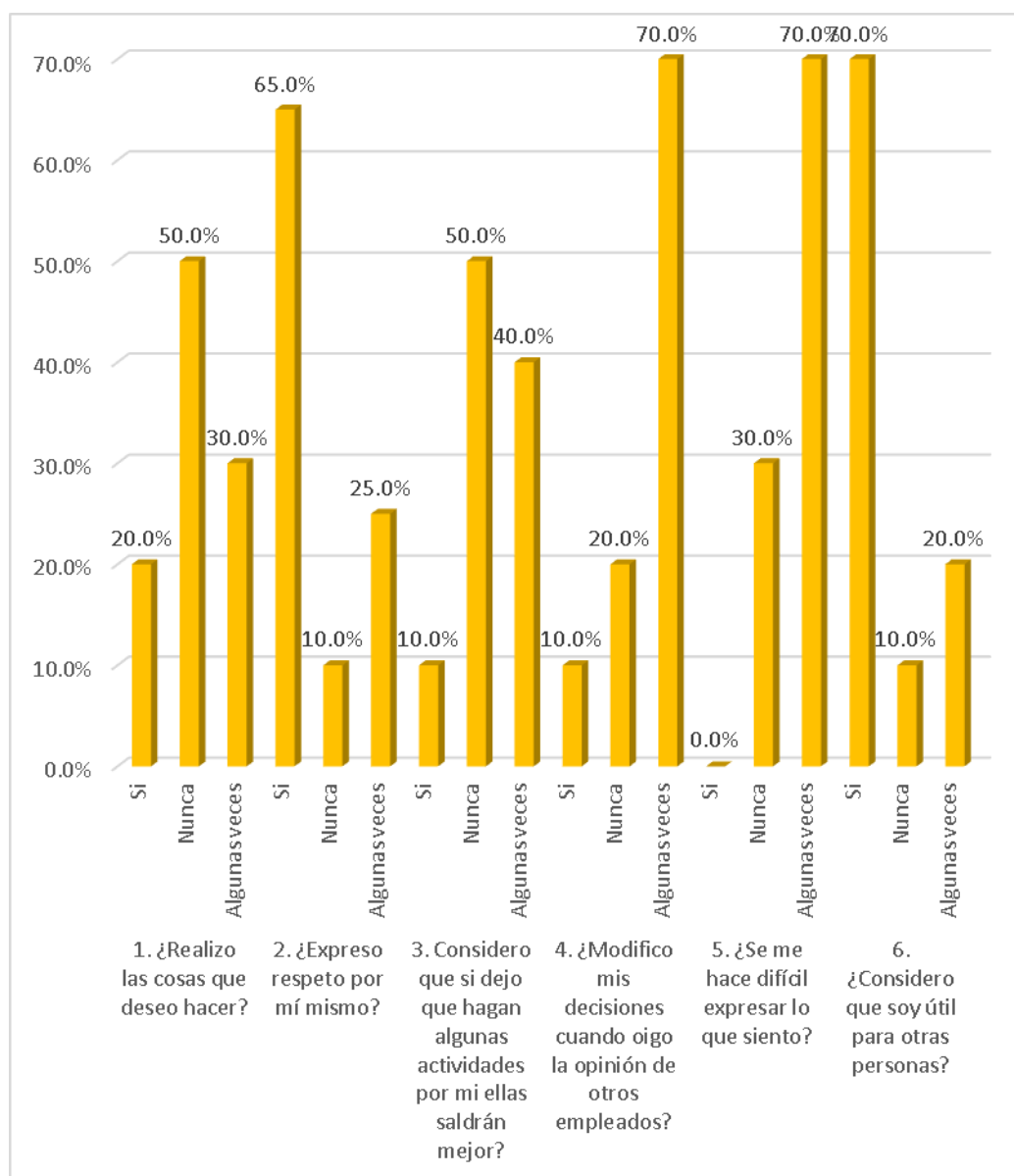
**TABLA N° 05****AUTO ACEPTACIÓN**

<b>Preguntas</b>	<b>Alternativas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
25. ¿Realizo las cosas que deseo hacer?	Sí	4	20.0%
	Nunca	10	50.0%
	Algunas veces	6	30.0%
26. ¿Expreso respeto por mí mismo?	Sí	13	65.0%
	Nunca	2	10.0%
	Algunas veces	5	25.0%
27. ¿Considero que si dejo que hagan algunas actividades por mi ellas saldrán mejor?	Sí	2	10.0%
	Nunca	10	50.0%
	Algunas veces	8	40.0%
28. ¿Modifico mis decisiones cuando oigo la opinión de otros empleados?	Sí	2	10.0%
	Nunca	4	20.0%
	Algunas veces	14	70.0%
29. ¿Se me hace difícil expresar lo que siento?	Sí	0	0.0%
	Nunca	6	30.0%
	Algunas veces	14	70.0%
30. ¿Considero que soy útil para otras personas?	Sí	14	70.0%
	Nunca	2	10.0%
	Algunas veces	4	20.0%

**Fuente:** Encuesta realizada  
**Autor:** Elaboración propia

## GRÁFICO N° 05

### AUTO ACEPTACIÓN



**Fuente:** Tabla N°5

**Autor:** Elaboración propia

### Interpretación

En la dimensión auto aceptación: un 70% de los encuestados señala que algunas veces y establece que se modifican sus decisiones cuando oigo la opinión de otros empleados; un 70% expresó que algunas veces, se le hace difícil expresar lo que siente; de la misma forma un 70% considera que es útil para otras personas.

**TABLA N° 06****AUTOCONOCIMIENTO**

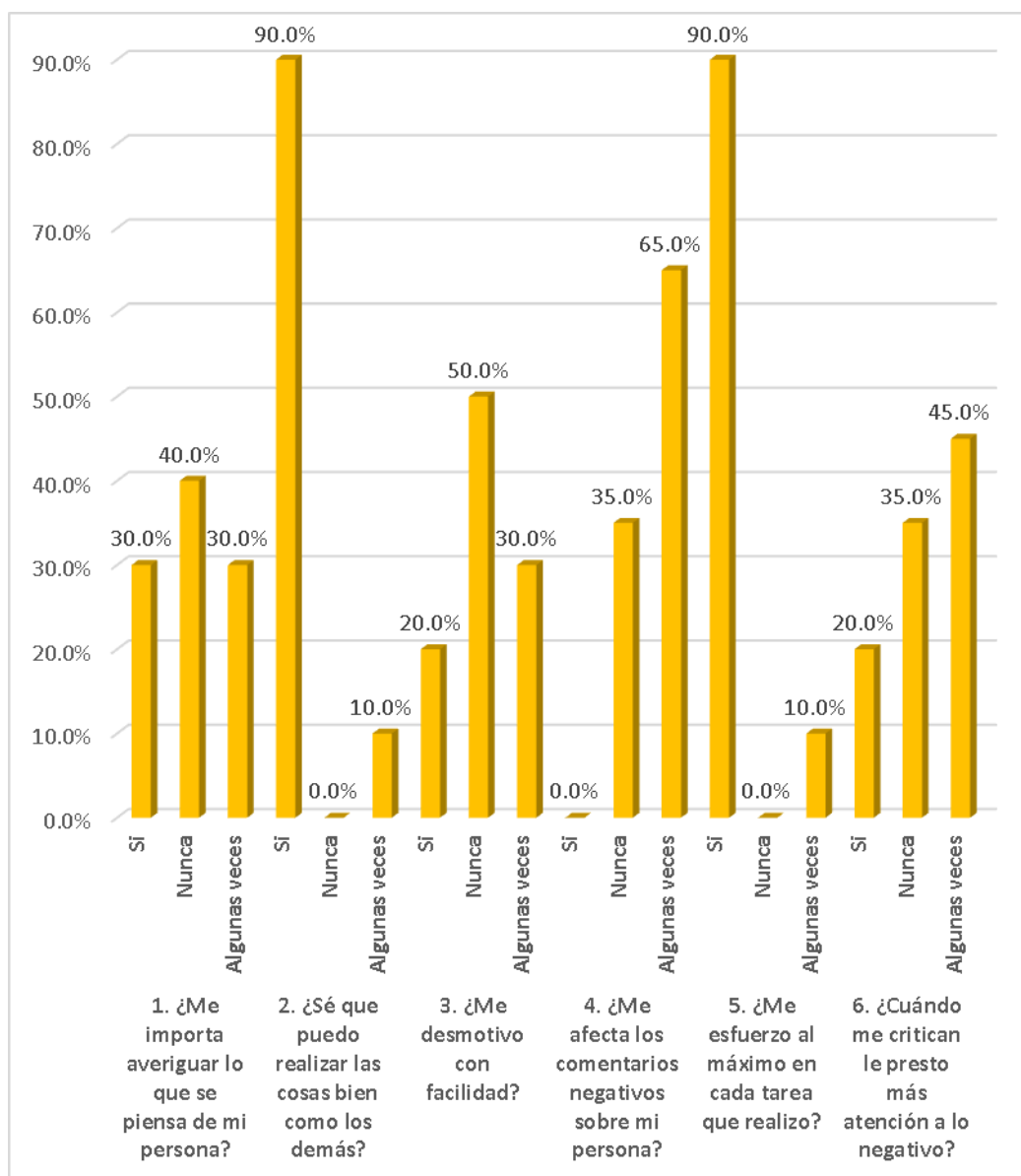
<b>Preguntas</b>	<b>Alternativas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
31. ¿Me importa averiguar lo que se piensa de mi persona?	Sí	6	30.0%
	Nunca	8	40.0%
	Algunas veces	6	30.0%
32. ¿Sé que puedo realizar las cosas bien como los demás?	Sí	18	90.0%
	Nunca	0	0.0%
	Algunas veces	2	10.0%
33. ¿Me desmotivo con facilidad?	Sí	4	20.0%
	Nunca	10	50.0%
	Algunas veces	6	30.0%
34. ¿Me afecta los comentarios negativos sobre mi persona?	Sí	0	0.0%
	Nunca	7	35.0%
	Algunas veces	13	65.0%
35. ¿Me esfuerzo al máximo en cada tarea que realizo?	Sí	18	90.0%
	Nunca	0	0.0%
	Algunas veces	2	10.0%
36. ¿Cuándo me critican le prestó más atención a lo negativo?	Sí	4	20.0%
	Nunca	7	35.0%
	Algunas veces	9	45.0%

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

## GRÁFICO N° 06

### AUTOCONOCIMIENTO



Fuente: Tabla N°6  
Autor: Elaboración propia

### Interpretación

En la dimensión autoconocimiento: un 90% de los encuestados nos dicen que sí y manifiestan sé que puedo realizar las cosas bien como los demás; un 90% dice que sí, y establece que se esfuerza al máximo en cada tarea que realiza, y un 65% dijo alguna vez, le afecta los comentarios negativos sobre su persona.



### 4.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

#### 4.3.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE DATOS Y TABLAS

Se empleó un nivel de significación 0.05 es decir  $\alpha=0.05$ . Entonces para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta  $H_a$  y se rechaza  $H_o$ . Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta  $H_o$  y se rechaza  $H_a$ .

Para comprobar la hipótesis general y las específicas se procedió a realizar pruebas chi cuadrado con cada indicador de la variable acoso laboral con la variable autoestima del personal del Hotel Casa Sur, Ica, 2017.

#### 4.3.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

##### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.

**Hipótesis alterna ( $H_a$ ).** El acoso laboral descendente incide significativamente en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.

**Hipótesis Nula ( $H_o$ ).** El acoso laboral descendente no incide significativamente en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.

La hipótesis planteó que existe incidencia significativa entre el acoso laboral descendente y la autoestima del personal del Hotel Casa Sur, Ica, 2017, según los resultados obtenidos en la tabla N° 08, el resultado hallado entre ambas variables fue de sig 0,004, lo que hace significativa la incidencia, al ser menor que  $p=0.05$ , se acepta hipótesis de Investigación, es decir la hipótesis alterna. Por

lo tanto se comprueba la hipótesis. Es decir, existe incidencia significativa entre el acoso laboral descendente y la autoestima del personal del Hotel Casa Sur Ica, 2017.

**Tabla N° 07**

**Autoestima del personal según acoso laboral descendente**

		Autoestima del personal			
			Si	Algunas veces	Total
Acoso Laboral descendente	Si	N°	11	0	11
		%	73.3%	0.0%	55.0%
	Algunas veces	N°	4	5	9
		%	26.7%	100.0%	45.0%
Total		N°	15	5	20
		%	100.0%	100.0%	100.0%

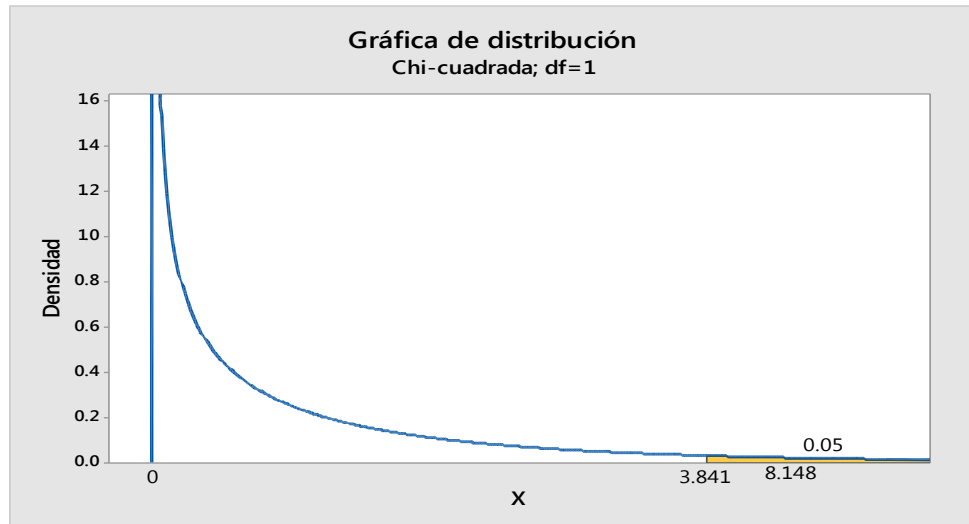
**Tabla N° 8**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,148	1	.004
N° de casos válidos	20		

## Gráfico N°7

### Gráfica del Chi cuadrado



Fuente: Tabla N°8  
Autor; Elaboración propia

### Interpretación:

Del nivel de significancia planteado  $\alpha=0.05$ , el valor crítico de la cola superior de distribución chi cuadrada con  $(2-1) (2-1)=1$  grado de libertad es de 3.841(según tabla). Ya que el estadístico de prueba  $X^2=8.148 > 3.841$ , se rechaza la hipótesis nula de no asociación. Es de manera similar al enfoque del valor-p.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**Hipótesis alterna (Ha).** El acoso laboral horizontal incide significativamente en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.

**Hipótesis Nula (Ho).** El acoso laboral horizontal No incide significativamente en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.

La hipótesis planteó que, existe incidencia significativa entre el acoso laboral horizontal y la autoestima del personal del Hotel Casa

Sur, Ica, 2017, en los resultados hallados en la tabla N°10, el resultado obtenido entre ambas variables fue de sig 0,004, lo que hace significativa esta incidencia, al ser menor que  $p=0.05$ , se acepta la hipótesis de Investigación, es decir la hipótesis alterna.

Por lo tanto se comprueba la hipótesis. Es decir, existe incidencia significativa entre el acoso laboral horizontal y la autoestima del personal del Hotel Casa Sur Ica, 2017.

**Tabla N° 09**

**Autoestima del personal según acoso laboral horizontal**

		Autoestima del personal			Total
		Si	Algunas veces		
Acoso Laboral horizontal	Si	N°	13	0	13
		%	86.7%	0.0%	65.0%
	Algunas veces	N°	2	5	7
		%	13.3%	100.0%	35.0%
Total		N°	15	5	20
		%	100.0%	100.0%	100.0%

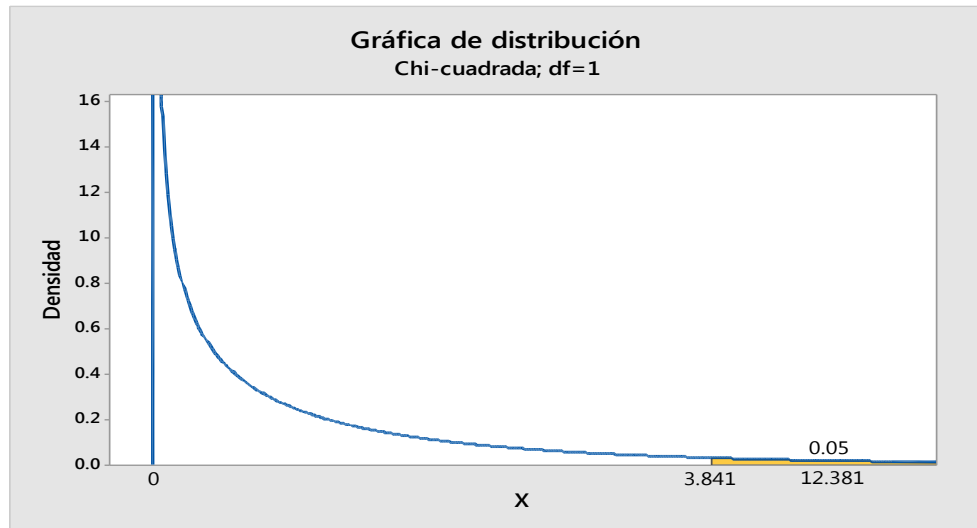
**Tabla N° 10**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,381	1	.000
N° de casos válidos	20		

## Gráfico N°8

### Grafica del Chi cuadrado



Fuente: Tabla N°10  
Autor; Elaboración propia

#### Interpretación:

Del nivel de significancia planteado  $\alpha=0.05$ , el valor crítico de la cola superior de distribución chi cuadrada con  $(2-1)(2-1)=1$  grado de libertad es de 3.841(según tabla). Ya que el estadístico de prueba  $X^2=12.381>3.841$ , se rechaza la hipótesis nula de no asociación. Es de manera similar al enfoque del valor-p.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

**Hipótesis alterna (Ha).** El acoso laboral ascendente incide significativamente en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.

**Hipótesis Nula (Ho).** El acoso laboral ascendente No incide significativamente en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.

La hipótesis planteó que existe incidencia significativa entre el acoso laboral ascendente y la autoestima del personal del Hotel Casa Sur, Ica, 2017, y según los resultados obtenidos en la tabla N° 12, el valor hallado entre ambas variables fue de sig 0,004, lo que hace significativa la incidencia, al ser menor que  $p=0.05$ , se acepta hipótesis de Investigación, es decir la hipótesis alterna.

Por lo tanto se comprueba la hipótesis. Es decir, existe incidencia significativa entre el acoso laboral ascendente y la autoestima del personal del Hotel Casa Sur.

**Tabla N° 11**

**Autoestima del personal según acoso laboral ascendente**

		Autoestima del personal			Total
			Si	Algunas veces	
Acoso Laboral ascendente	Si	N°	15	2	17
		%	100.0%	40.0%	85.0%
	Algunas veces	N	0	3	3
		%	0.0%	60.0%	15.0%
Total		N	15	5	20
		%	100.0%	100.0%	100.0%

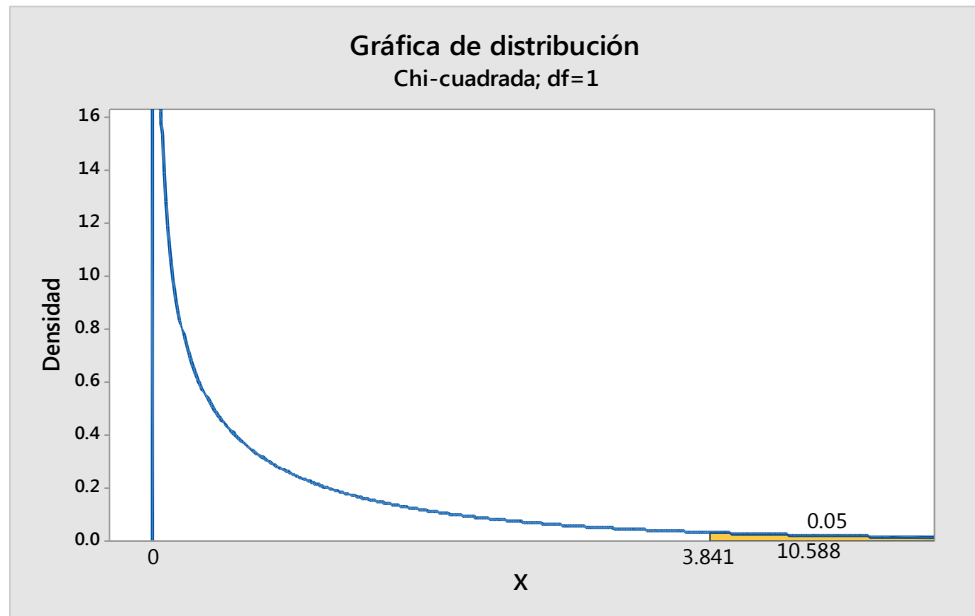
**Tabla N° 12**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,588	1	.001
N° de casos válidos	20		

## Gráfico N°9

### Grafica del Chi cuadrado



Fuente: Tabla N°12  
Autor: Elaboración propia

### Interpretación

Del nivel de significancia planteado  $\alpha=0.05$ , el valor crítico de la cola superior de distribución chi cuadrada con  $(2-1) (3-1)=2$  grado de libertad es de 5.991 (según tabla). Ya que el estadístico de prueba  $X^2=10.588 > 3.841$ , se rechaza la hipótesis nula de no asociación. Es de manera similar al enfoque del valor-p.

### COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS GENERAL

**Hipótesis alterna (Ha).** El acoso laboral incide significativamente en la autoestima del personal del Hotel Casa Sur, Ica, 2017.

**Hipótesis Nula (Ho).** El acoso laboral No incide significativamente en la autoestima del personal del Hotel Casa Sur, Ica, 2017.

La hipótesis planteó que existe incidencia significativa entre el acoso laboral ascendente y la autoestima del personal del Hotel Casa Sur, Ica, 2017, y según resultados hallados en la tabla N° 14, el resultado encontrado entre ambas variables fue de sig 0,004, lo que hace significativa la relación, al ser menor que  $p=0.05$ , se acepta hipótesis de Investigación, es decir la hipótesis alterna. Por lo tanto se comprueba la hipótesis. Es decir, existe incidencia significativa entre el acoso laboral y la autoestima del personal del Hotel Casa Sur Ica, 2017.

**Tabla N° 13**

**Autoestima del personal según acoso laboral ascendente**

		Autoestima del personal			
			Si	Algunas veces	Total
Acoso	Si	N°	15	0	15
		%	100.0%	0.0%	75.0%
Laboral	Algunas veces	N°	0	5	5
		%	0.0%	100.0%	25.0%
Total		N°	15	5	20
		%	100.0%	100.0%	100.0%

**Tabla N° 14**

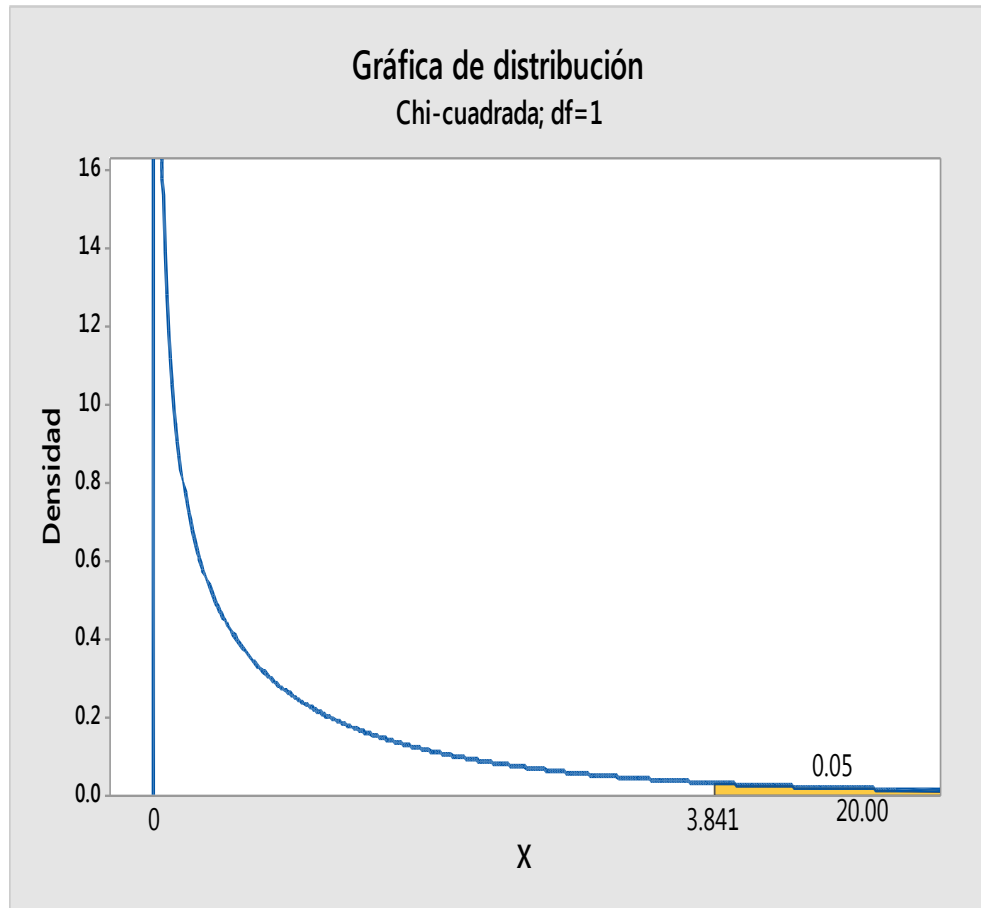
**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20,000	1	.000
N° de casos válidos	20		



## Gráfico N°10

### Gráfica del Chi cuadrado



Fuente: Tabla N°14  
Autor: Elaboración propia

### Interpretación

Del nivel de significancia planteado  $\alpha=0.05$ , el valor crítico de la cola superior de distribución chi cuadrada con  $(2-1) (2-1)=1$  grado de libertad es de 3.841(según tabla). Ya que el estadístico de prueba  $X^2=20.00 > 3.841$ , se rechaza la hipótesis nula de no asociación. Es de manera similar al enfoque del valor-p.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

El propósito de la investigación fue analizar la incidencia del acoso laboral en la autoestima del personal del Hotel Casa Sur, Ica, 2017; en el desarrollo de la investigación se estableció que en el acoso laboral ascendente, la comunicación con el jefe no es la adecuada, en algunos casos se rehúsa a comunicarse, en otros casos corta la comunicación y ocasiones las respuestas son agresivas. En cuanto al acoso laboral horizontal, en algunas oportunidades se acostumbra a escuchar comentarios malintencionados del trabajo que realiza, llegando en algunos casos a la agresión verbal, En relación al acoso laboral ascendente, se estableció que algunos casos se acostumbran a desacreditar el trabajo de los superiores, llegándose muchas veces a reclamos airados.

Según La Organización Internacional del Trabajo (2005), el acoso laboral consiste en cualquier “acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta”.

Para Hirigoyen (2001), este autor nos manifiesta que el acoso laboral es “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta por su repetición o sistematización, contra la dignidad o integridad física de

una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”.

Leymann, 1990 concluye y establece que el acoso laboral se nutre de las relaciones asimétricas de poder entre las diferentes personas que conforman el espacio de trabajo y puede ser ejercido por quienes ostentan cargos de jefatura o por quienes tienen un rango laboral similar a la persona hostigada, o por ambos. De ello se infiere que existen diversos tipos de acoso.

Para Soto, A. (2012). El acoso laboral (mobbing), ha sido tema de interés ya que se ha convertido en un fenómeno que ha logrado presencia en varios países. El presente estudio buscó conocer si existía acoso laboral dentro de la empresa de Call Center. Se evidenció la presencia del mismo a un nivel alto, con una intensidad a nivel baja. Esto indica que a pesar de existir acoso laboral, éste no se da en una alta intensidad. Asimismo se tuvo como objetivo determinar si existía relación entre acoso laboral y autoestima de los sujetos. Por medio de los resultados se constató que existe una relación negativa en cuanto a las dos variables. Este autor menciona a algunos autores que dan su punto de vista acerca del acoso laboral, es así que para Arrealo y Castillo (2005), el acoso psicológico puede presentarse tanto en empresas públicas como privadas, por lo tanto, no vale la pena enfocarse en el tipo de empresa sino buscar medidas preventivas para evitar que el acoso psicológico se produzca en ellas. Varios autores han dicho que el acoso psicológico laboral no hace distinción entre género, ya que tanto los hombres como las mujeres son propensas a ser víctimas del mobbing, sin embargo en este estudio se buscó conocer si existía relación entre acoso laboral y género, de lo cual se constató que no existe relación significativa, por lo tanto, se puede afirmar que el género no influye para que el acoso se dé. Caso contrario le sucedió a Moreno, Rodríguez, Garrosa, Morante y Rodríguez (2005), ya que en su estudio confirmaron que las víctimas más propensas a sufrir de acoso psicológico eran las mujeres, quienes mostraban conductas como el aislamiento social y desacreditación.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que el acoso laboral incide significativamente en la autoestima del personal del "Hotel Casa Sur", de la ciudad de Ica, 2017. Además el 100% establece que el acoso laboral incide en la autoestima del personal. Ello se sustenta en la tabla cruzada N° 14, en ella se aprecia que el resultado hallado entre ambas variables fue de 0,000, lo que hace significativa la incidencia, al ser menor que  $p=0.05$ .
2. Se concluye que el acoso laboral descendente incide significativamente en la autoestima del personal del "Hotel Casa Sur", de la ciudad de Ica, 2017. Además el 73.3% establece que el acoso laboral descendente incide en la autoestima del personal; también, un 26.7% nos indica que ese acoso laboral descendente algunas veces incide en la autoestima del personal. Ello se sustenta en la tabla cruzada Tabla N°07, en la que se aprecia que el resultado hallado entre ambas variables fue de 0,04, lo que hace significativa la incidencia, al ser menor que  $p=0.05$ .
3. Se concluye que el acoso laboral horizontal incide significativamente en la autoestima del personal del "Hotel Casa Sur", de la ciudad de Ica, 2017. Además, el 86.7% establece que el acoso laboral descendente incide en la autoestima del personal; también, un 13.3% nos indica que ese acoso laboral descendente algunas veces incide en la autoestima del personal. Ello se sustenta en la tabla cruzada N°09, en ella se aprecia que el resultado hallado entre ambas variables fue de 0,000, lo que hace significativa la incidencia, al ser menor que  $p=0.05$ .
4. Se concluye que el acoso laboral ascendente incide significativamente en la autoestima del personal del "Hotel Casa Sur", de la ciudad de Ica, 2017. Además, el 100% establece que el acoso laboral ascendente incide en la autoestima del personal. Ello se sustenta en las tabla cruzada N° 11, en ella se aprecia que el resultado hallado entre ambas variables fue de 0,000, lo que hace significativa la incidencia, al ser menor que  $p=0.05$ .

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda reducir la incidencia del acoso laboral en el trabajo, para mejorar la autoestima de los empleados y como consecuencia de ello logra mejores relaciones laborales en la empresa, incidiendo en minimizar el acoso laboral descendente; mejorando los niveles de comunicación en la empresa, tomando en cuenta la opinión de los empleados, y mejorando el trato a los empleados; además, reduciendo las respuesta agresivas. También es necesario mejorar las relaciones horizontales, para ello se debe escuchar a los empleados cuando se expresan, no hacer comentarios mal intencionados, y dejar de minimizar a los demás empleados por el trabajo que realizan. También es necesario reducir el acoso laboral ascendente, es necesario que no se desacredite el trabajo de los superiores, y tomar interés a las actividades encomendadas por los superiores.
2. Reducir el impacto del acoso laboral descendente, para ello se requiere construir adecuados canales de comunicación, entre superiores y empleados entre empleados y superiores y entre los mismos empleados, para que esta comunicación sea fluida y oportuna. También es necesario tomar en cuenta a los empleados de la empresa porque todos son importantes; además es necesario minimizar las preguntas y respuestas agresivas en el trabajo, y por último es necesario que se establezcan los cargos y las tareas, para evitar delegar la ejecución de actividades sin sentido.
3. Reducir el impacto del acoso laboral horizontal, para ello se requiere dar libertad a los empleados para que se expresen espontáneamente, también es necesario respetar el trabajo de los demás evitando comentarios negativos a la labor que se realiza; asimismo es necesario recordar cuales son las actividades que cada empleado debe desarrollar y evitar malos comentarios y acusaciones de incumplimiento de las actividades que se desarrollan.

4. Reducir el impacto del acoso laboral ascendente, para ello se requiere respetar el trabajo que realizan los superiores, no obstaculizar el trabajo de los demás, se requiere que se respete a los superiores y al trabajo que realizan y minimizar los reclamos airados a los superiores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### BIBLIOGRÁFICAS

- Alcides J. y Puentes A. (2009). En la tesis titulada: “Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral”. (Tesis de licenciatura). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Revista Diversitas - Perspectivas En Psicología, Vol. 6, (Núm.1). Colombia.
- Almudena, A. (2003). En el curso Titulada “Factor Individual: Autoestima”. (Curso de Enfermería de empresas), Salamanca, Perú.
- Astete, J. y Sanhueza, H. (2010). En la tesis titulada: “Acoso moral en el trabajo, basado en un estudio exploratorio en personal de ventas de grandes tiendas de la Ciudad de Valdivia”. (Tesis de licenciatura en Administración). Universidad de Chile.
- Bermúdez, M. (2016). En la tesis titulada: “Autoestima y motivación laboral en el desempeño de los docentes de las instituciones educativas de la RED 07 – UGEL 04 - Lima – 2015”. (Tesis de Doctorado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Carmona, D y Ballesteros, M. (2005). “El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado”, Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública, Vol. 23 (Núm. 2). Medelely, Colombia.
- Casahuillca, R. (2016). En la tesis titulada: “Mobbing y Desempeño Laboral en los trabajadores del centro de Salud Chilca- 2015. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Centro del Perú, Cañete, Perú.

- Cruz, C. (2017). "Autoestima personal y nivel de desempeño docente de la universidad autónoma de Ica". Tesis de Licenciatura). Universidad de Autónoma de Ica. Chincha.
- De Miguel Barrado, V. y Prieto, J. (2016). "El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español". Perspectivas. Universidad Católica Boliviana "San Pablo", Unidad Académica Regional Cochabamba, Bolivia.
- Defensoría del Pueblo (2014). Cartilla informativa titulada: "El Acoso Laboral Vulnera Los Derechos Humanos". La Paz, Bolivia.
- García, M.; Moreno, J.; Rivera, Juan. ; Fragozo, M.; Murillo, L. (2014). En la Cartilla titulada: "Acoso Laboral en Colombia". (Trabajo de Grado para Titulación). Universidad CES Medellín, Colombia.
- Inca, H. (2017). En la Tesis titulada: "Niveles de autoestima en los trabajadores de la empresa Grupo Cabal". (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Laucata, E. (2016). En la tesis titulada: "El Mobbing En Obreros De Construcción De Lima Metropolitana". (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Madrigal, E. y Calderón J. (2005) con Título: "Conceptualización Médico Legal del Acoso Laboral" en el blog. Med. leg. Costa Rica [online]. 2015, vol.32, n.2. Costa Rica. Citan especialmente a Leymann y Soria.
- Orderique A. (2017), En la Tesis Titulada, "Características Sociodemográficas Y Estresores Laborales De Las Enfermeras De Áreas Críticas Que



- Laboran En El Hospital Regional De Ica, Junio 2016". (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada San Juan Bautista, Ica. Perú.
- Orozco, E (2014). En la tesis titulada: "Efectos en el desempeño por Acoso Laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones."(Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Pastor, R. y Alvan, J. (2017) que citan a Kuster, Orth y Meier (2013) que realizaron en una investigación en Suiza con el título: "High Self-Esteem Prospectivel y Predicts Better Work Conditions and Outcomes".
- Paurinotto M. (2015), En la Tesis Titulada "Calidad De Vida Laboral Y El Ausentismo En El trabajo De Los Profesionales Que Laboran En Sala De Operaciones De Pediatría Del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Período 2014". (Tesis de Especialización). Universidad Autónoma de Ica, Chincha, Perú.
- Pintado, E. (2014). En la tesis titulada "Influencia Del Clima Laboral En El Desempeño De Los Trabajadores De La División De Recursos Humanos De La Empresa Agroindustrial Pomalca S.A.A – 2013". (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Reyes, C. (2017). "Relación de violencia familiar y nivel de autoestima en estudiantes del tercer ciclo de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Ica, Junio 2017". (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Ica. Chincha.
- Soto, A. (2012). "Relación entre acoso laboral (mobbing) y autoestima en una Empresa de Call Center" (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción.

- Torres, E. (2016). "Autoestima personal y hábitos de estudio de los estudiantes de la escuela profesional de psicología humana de la Universidad Alas Peruanas filial Ica, 2015". (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas. Ica.
- Vásquez, J. (2015). "Propiedades psicométricas de la escala de acoso laboral (EALM)". (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Juliaca.
- Yataco, L. (2017). "Riesgo de bullying y grado de autoestima en los estudiantes del 1er año de secundaria de la Institución Educativa Bandera del Perú de Pisco, Ica Noviembre 2015". (Tesis de licenciatura). Universidad Privada San Juan Bautista. Ica.

## PAGINAS WEB

Alcides J. y Puentes A. (2009). "Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral". Colombia. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v6n1/v6n1a05.pdf>.

Almudena, A. (2003). "Factor Individual: Autoestima". (Curso de Enfermería de empresas), Salamanca, Perú. Véase también en: [http://www.enfermeriasalamanca.com/TRABAJOS\\_SALUD\\_LABORAL/SEGURIDAD/AUTOESTIMA.PDF](http://www.enfermeriasalamanca.com/TRABAJOS_SALUD_LABORAL/SEGURIDAD/AUTOESTIMA.PDF).

Aparicio, A. (2010). Instrumentos para recolectar informacion - Slideshare Disponible en: <https://es.slideshare.net/liliboho1967/instrumentos-para-recolectar-informacion>

Aroca, P. (2013). Diferencias entre la autoestima y el auto-respeto. Disponible en: <https://lamenteesmaravillosa.com/diferencias-entre-la-autoestima-y-el-auto-respeto/>

Astete, J. y Sanhueza, H. (2010). "Acoso moral en el trabajo, basado en un estudio exploratorio en personal de ventas de grandes tiendas de la Ciudad de Valdivia". Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2010/fem693a/doc/fem693a.pdf>.

Barrado, M. (2006). El acoso laboral como factor determinante en la productividad. Disponible en: [www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994)

Bermúdez, M. (2016). "Autoestima y motivación laboral en el desempeño de los docentes de las instituciones educativas de la RED 07 – UGEL 04 - Lima – 2015". Disponible en:

6cbd4885aad1/2005\_El+acoso+psicol%C3%B3gico.pdf?MOD=A  
JPERES.

Candela, M. (2016). Que es el mobbing o acoso laboral: sintomas ,  
modalidades y ...Disponible en: [www.forodeseguridad.com](http://www.forodeseguridad.com) ›  
Artículos › Disciplinas

Carmona, D y Ballesteros, M. (2005). “El acoso psicológico: riesgo laboral más  
frecuente de lo reportado”. Disponible en:  
[https://docplayer.es/54348097-Consecuencias-psicologicas-del-  
mobbing-en-las-relaci...](https://docplayer.es/54348097-Consecuencias-psicologicas-del-mobbing-en-las-relaci...)

Casahuilca, R. (2016). “Mobbing Y Desempeño Laboral En Los Trabajadores  
Del Centro De Salud Chilca- 2015”. Disponible en  
[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/949/TTS\\_4  
4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/949/TTS_44.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Celis, J. (2015). Seguridad En Sí Mismo Y Autoestima | Desarrollo Personal.  
Disponible en. <https://www.sebascelis.com> › Seguridad En Sí  
Mismo

Crecimiento-y-bienestar-emocional (2015). Autoaceptación y bienestar. -  
Crecimiento y Bienestar Emocional. Disponible en:  
[www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/autoaceptacion.html](http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/autoaceptacion.html)

Comofijarmetas.com (2016). La estima personal - Como Fijar Metas.  
Disponible en: [www.comofijarmetas.com/la-estima-personal.html](http://www.comofijarmetas.com/la-estima-personal.html).

Covacho, J. (2015). Disponible en. Acoso laboral | Riesgos Psicosociales -  
INSHT. Disponible  
en:[www.insht.es/portal/site/.../menuitem.8f4bf744850fb29681828  
b5c180311a0/?...](http://www.insht.es/portal/site/.../menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?...)

DeConceptos.com (2016). Concepto de autorespeto - Definición en DeConceptos.com. Disponible en: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/autorespeto>

De gerencia.com (2015). La importancia de una buena comunicación en una organización. Disponible en: <https://cm3sector.org/.../la-importancia-de-una-buena-comunicacion-en-una-organiza...>

De Miguel Barrado, V. y Prieto, J. (2016). "El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español". Véase también en: <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>.

Defensoría del Pueblo (2014). Cartilla informativa titulada: "El Acoso Laboral Vulnera Los Derechos Humanos". La Paz, Bolivia. Visto también en: [http://www.defensoria.gob.bo/archivos/acosos\\_3\\_bn.pdf](http://www.defensoria.gob.bo/archivos/acosos_3_bn.pdf). Disponible en: [indenl.gob.mx/.../2017/.../F1.-EDUCACIÓN-FÍSICA-EN-LA-EDUCACIÓN-BÁSIC](http://www.indenl.gob.mx/.../2017/.../F1.-EDUCACIÓN-FÍSICA-EN-LA-EDUCACIÓN-BÁSIC)

Estreslaboral.INFO (2016). Acoso Laboral o "mobbing". Disponible en: [www.estreslaboral.info/acoso-laboral.html](http://www.estreslaboral.info/acoso-laboral.html)

Estreslaboral.info (2018). Dimensiones del acoso laboral. Disponible en: [www.estreslaboral.info/acoso-laboral.html](http://www.estreslaboral.info/acoso-laboral.html)

Galán, M. (2008). Tipos de investigación y diseño de investigación - Slideshare. Disponible en: <https://es.slideshare.net/wendyhuamanv/tipos-de-investigacion-y-diseo-de-investigacion>.

García, M.; Moreno, J.; Rivera, Juan. ; Fragozo, M.; Murillo, L. (2014). En la Cartilla titulada: "Acoso Laboral en Colombia". Se encuentra también en:

[http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/3641/1/Acoso\\_laboral\\_Colombia.pdf](http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/3641/1/Acoso_laboral_Colombia.pdf).

Inca, H. (2017). "Niveles de autoestima en los trabajadores de la empresa Grupo Cabal". Disponible en: <http://repositorio.autonomaeica.edu.pe/bitstream/autonomaeica/35/1/MARIA%20DEL%20PILAR%20PAURINOTTO%20BOLIVAR%20%20-%20CALIDAD%20DE%20VIDA%20LABORAL%20Y%20EL%20%20AUSENTISMO.pdf>.

Laucata, E. (2016). "El Mobbing En Obreros De Construcción De Lima Metropolitana". Disponible es: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8182/LAUCATA\\_LUNA\\_EDGAR\\_MOBBING.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8182/LAUCATA_LUNA_EDGAR_MOBBING.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Leymann I. (1990). ¿Qué es el Mobbing? - Universia. Disponible en: [www.universia.es](http://www.universia.es) › Mobbing o Acoso Psicológico.

López, P (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO Disponible en: [www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815...](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815...)

Lozada, J. (2017). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. Disponible en: [www.uti.edu.ec/antiguo/index.php/investigacion-por.../554-volumen3-cap6.html](http://www.uti.edu.ec/antiguo/index.php/investigacion-por.../554-volumen3-cap6.html)

Madrigal, E. y Calderón J. (2005) con Título: "Conceptualización Médico Legal del Acoso Laboral". Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000200008](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000200008)

- Orderique A. (2017), “Características Sociodemográficas Y Estresores Laborales De Las Enfermeras De Áreas Críticas Que Laboran En El Hospital Regional De Ica, Junio 2016”. (Disponible también en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4119/Bermudez\\_RML.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4119/Bermudez_RML.pdf?sequence=1))
- Orozco, E (2014). “Efectos en el desempeño por Acoso Laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones. "Visible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Orozco-Evelyn.pdf>”
- Pastor, R. y Alvan, J. (2017) “High Self-Esteem Prospectively Predicts Better Work Conditions and Outcomes”. Disponible en: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2831/1/2017\\_Alvan\\_Autoestima-asociado-al-desempe%C3%B1o-laboral.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2831/1/2017_Alvan_Autoestima-asociado-al-desempe%C3%B1o-laboral.pdf)
- QuestionPro (2018). ¿Qué es una encuesta? Disponible en: <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>.
- QuestionPro (2018). Qué es una encuesta. Disponible en: <https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>.
- Requena, V. (2107). Población Estadística Disponible en: [www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/poblacion-estadistica](http://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/poblacion-estadistica).
- Rodríguez, Pellicer y Domínguez (1988). Autoestima en el ámbito laboral Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos36/autoestima/autoestima2.shtml>.

- Sánchez, A. (2014). La importancia de detectar el acoso laboral en la empresa. Disponible en: [.www.cnt.es/noticias/la-importancia-de-detectar-el-acoso-laboral-en-la-empresa](http://www.cnt.es/noticias/la-importancia-de-detectar-el-acoso-laboral-en-la-empresa).
- Soler, S. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos. Disponible en: [cielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242012000100001](http://cielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001).
- Sosa, M. (2017). Educación Física en Educación Básica - INDE
- Soto, A. (2012). “Relación entre acoso laboral (mobbing) y autoestima en una Empresa de Call Center” se puede encontrar en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Soto-Ana.pdf>
- Suanes, M. (2015). AUTOCONOCIMIENTO Y AUTOESTIMA Marina Navarro Suanes 1 ...Disponible en: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd6409.pdf>
- Zapata, L. (2009). Propuesta de los elementos a tener en cuenta en la prevención primaria del mobbing o acoso laboral en el contexto organizacional. Disponible en: [bibliotecadigital.usb.edu.co/.../1/Propuesta\\_Elementos\\_Prevention\\_Zapata\\_2009.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/.../1/Propuesta_Elementos_Prevention_Zapata_2009.pdf)



## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA:

### “ACOSO LABORAL Y LA AUTOESTIMA DEL PERSONAL DEL “HOTEL CASA SUR”, DE LA CIUDAD DE ICA, 2017”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿En qué medida el acoso laboral incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017?</p> <p><b>Problemas específico</b> <b>Problema específico 1</b> ¿En qué manera el acoso laboral descendente incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿En qué medida el acoso laboral horizontal incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿En qué medida el acoso laboral ascendente incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Analizar en qué medida el acoso laboral incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> <b>Objetivo Específico 1</b> Determinar en qué medida el acoso laboral descendente incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.</p> <p><b>Objetivo Específico 2</b> Determinar en qué medida el acoso laboral horizontal incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.</p> <p><b>Objetivo Específico 3</b> Determinar en qué medida el acoso laboral ascendente incide en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El acoso laboral incide significativamente en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> <b>Hipótesis Específicas1.</b> El acoso laboral descendente incide significativamente en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.</p> <p><b>Hipótesis Específica 2</b> El acoso laboral horizontal incide significativamente en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.</p> <p><b>Hipótesis Específica 3</b> El acoso laboral ascendente incide significativamente en la autoestima del personal del “Hotel Casa Sur”, de la ciudad de Ica, 2017.</p>	<p><b>V.I.</b> Acoso laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acoso laboral descendente</li> <li>- Acoso laboral horizontal</li> <li>- Acoso laboral ascendente</li> </ul> <p><b>V.D.</b></p> <p>Autoestima del personal</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto respeto</li> <li>- Auto aceptación</li> <li>- Auto conocimiento</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva y correlacional</p> <p><b>Población:</b> 20 empleados</p> <p><b>Muestra:</b> 20 empleados</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario.</p>

**CUESTIONARIO SOBRE: ACOSO LABORAL**

Estimado Sr. (a). Se le solicita su participación, contestando las siguientes preguntas. Marcando con una X su respuesta. Las alternativas son las siguientes:

1. Si
2. Algunas veces
3. Nunca

<b>Acoso laboral descendente</b>	<b>Sí</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
1. ¿Su jefe se rehúsa a entablar comunicación con usted?			
2. ¿Su jefe corta la comunicación reiteradas veces cuando brinda una opinión?			
3. ¿Su jefe limita que sus colegas se comuniquen con usted?			
4. ¿Su jefe suele ignorarlo o excluirlo del trabajo que desarrolla?			
5. ¿Usted ha recibido preguntas y respuestas agresivas por parte de su jefe?			
6. ¿Su jefe le ordena realizar actividades sin sentido?			
<b>Acoso laboral horizontal</b>	<b>Sí</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
7. ¿Se ve interrumpido frecuentemente cuando se expresa?			
8. ¿Acostumbra escuchar comentarios malintencionados del trabajo que realiza?			
9. ¿Recibe agresión verbal por el trabajo que realiza de parte de sus compañeros?			
10. ¿Sus compañeros minimizan su trabajo?			
11. ¿Es acusado por el incumplimiento del trabajo que realiza?			
12. ¿Sus compañeros le niegan información para el desarrollo de sus funciones?			
<b>Acoso laboral ascendente</b>	<b>Sí</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
13. ¿Los empleados desacreditan el trabajo de sus			

superiores?			
14. ¿Es costumbre oír críticas de los empleados al trabajo de los superiores?			
15. ¿Es costumbre oír críticas de los empleados sobre la vida personal de sus superiores?			
16. ¿Los empleados obstaculizan el trabajo de los superiores?			
17. ¿Se acostumbra a hacer reclamos airados a los superiores?			
18. ¿Sus compañeros muestran desinterés por las actividades encomendadas por su superior?			

Fuente: Elaboración propia.



### CUESTIONARIO SOBRE: AUTOESTIMA DEL PERSONAL

Estimado Sr. (a). Se le solicita su participación, contestando las siguientes preguntas. Marcando con una X su respuesta. Las alternativas son las siguientes:

1.  Sí
2.  Algunas veces
3.  Nunca

<b>Auto respeto</b>	<b>Sí</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
1. ¿Realizo las cosas que deseo hacer?			
2. ¿Expreso respeto por mí mismo?			
3. ¿Considero que si dejo que hagan algunas actividades por mi ellas saldrán mejor?			
4. ¿Modifico mis decisiones cuando oigo la opinión de otros empleados?			
5. ¿Se me hace difícil expresar lo que siento?			
6. ¿Considero que soy útil para otras personas?			
<b>Auto aceptación</b>	<b>Sí</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
7. ¿Realizo las cosas que deseo hacer?			
8. ¿Expreso respeto por mí mismo?			
9. ¿Considero que si dejo que hagan algunas actividades por mi ellas saldrán mejor?			
10. ¿Modifico mis decisiones cuando oigo la opinión de otros empleados?			
11. ¿Se me hace difícil expresar lo que siento?			

12. ¿Considero que soy útil para otras personas?			
<b>Auto conocimiento</b>	<b>Sí</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
13. ¿Me importa averiguar lo que se piensa de mi persona?			
14. ¿Sé que puedo realizar las cosas bien como los demás?			
15. ¿Me desmotivo con facilidad?			
16. ¿Me afecta los comentarios negativos sobre mi persona?			
17. ¿Me esfuerzo al máximo en cada tarea que realizo?			
18. ¿Cuándo me critican le prestó más atención a lo negativo?			

Fuente: Elaboración propia.

### Análisis de confiabilidad

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Su jefe se rehúsa a entablar comunicación con usted?	76.50	75.421	-.256	.801
2. ¿Su jefe corta la comunicación reiteradas veces cuando brinda una opinión?	75.50	68.158	.255	.784
3. ¿Su jefe limita que sus colegas se comuniquen con usted?	75.35	63.608	.678	.763
4. ¿Su jefe suele ignorarlo o excluirlo del trabajo que desarrolla?	75.25	63.145	.704	.761
5. ¿Usted ha recibido preguntas y respuestas agresivas por parte de su jefe?	75.35	66.555	.441	.775
6. ¿Su jefe le ordena realizar actividades sin sentido?	75.70	68.221	.321	.780
7. ¿Se ve interrumpido frecuentemente cuando se expresa?	75.80	79.958	-.577	.815

8. ¿Acostumbra escuchar comentarios malintencionados del trabajo que realiza?	75.00	72.632	.026	.790
9. ¿Recibe agresión verbal por el trabajo que realiza de parte de sus compañeros?	75.35	66.766	.758	.769
10. ¿Sus compañeros minimizan su trabajo?	75.50	70.579	.336	.782
11. ¿Es acusado por el incumplimiento del trabajo que realiza?	75.60	69.095	.289	.782
12. ¿Sus compañeros le niegan información para el desarrollo de sus funciones?	75.35	70.766	.164	.787
13. ¿Los empleados desacreditan el trabajo de sus superiores?	75.10	66.621	.538	.772
14. ¿Es costumbre oír críticas de los empleados al trabajo de los superiores?	75.25	69.039	.444	.778
15. ¿Es costumbre oír críticas de los empleados sobre la vida personal de sus superiores?	75.25	69.039	.444	.778
16. ¿Los empleados obstaculizan el trabajo de los superiores?	75.65	65.713	.618	.768
17. ¿Se acostumbra a hacer reclamos	75.25	66.513	.543	.771



airados a los superiores?				
18. ¿Sus compañeros muestran desinterés por las actividades encomendadas por su superior?	75.20	71.116	.091	.791
19. ¿Realizo las cosas que deseo hacer?	75.45	68.892	.272	.783
20. ¿Expreso respeto por mí mismo?	76.50	77.947	-.484	.808
21. 3. Considero que si dejo que hagan algunas actividades por mi ellas saldrán mejor?	75.30	70.326	.199	.785
22. ¿Modifico mis decisiones cuando oigo la opinión de otros empleados?	74.90	68.516	.645	.774
23. ¿Se me hace difícil expresar lo que siento?	75.00	67.579	.681	.772
24. ¿Considero que soy útil para otras personas?	76.20	61.747	.754	.757
25. ¿Realizo las cosas que deseo hacer?	75.60	67.621	.417	.776
26. ¿Expreso respeto por mí mismo?	76.10	69.042	.221	.786
27. ¿Considero que si dejo que hagan algunas actividades por mi ellas saldrán mejor?	75.40	69.305	.304	.781

28. ¿Modifico mis decisiones cuando oigo la opinión de otros empleados?	75.10	68.305	.382	.778
29. ¿Se me hace difícil expresar lo que siento?	75.00	68.842	.513	.776
30. ¿Considero que soy útil para otras personas?	76.20	75.326	-.205	.805
31. ¿Realizo las cosas que deseo hacer?	75.70	70.116	.174	.787
32. ¿Expreso respeto por mí mismo?	76.50	75.421	-.256	.801
33. ¿Considero que si dejo que hagan algunas actividades por mi ellas saldrán mejor?	75.60	67.621	.417	.776
34. ¿Modifico mis decisiones cuando oigo la opinión de otros empleados?	75.05	67.418	.673	.771
35. ¿Se me hace difícil expresar lo que siento?	76.50	75.421	-.256	.801
36. ¿Considero que soy útil para otras personas?	75.45	68.892	.272	.783