



FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

**EL ACOSO LABORAL Y LA VULNERACIÓN A
LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL
TRABAJADOR EN EL SUPERMERCADO METRO
DE LOS OLIVOS – LIMA – 2017**

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

Autores:

Bach. Enciso Chirinos Mario Yasshin

Bach. Pérez Pérez Emerson Hower

Asesor:

Uchofen Urbina Ángela Katherine

Línea de Investigación:

Derecho Constitucional

Pimentel – Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios, porque me ha dado la oportunidad de vivir la experiencia del saber y por ayudarme a alcanzar mis metas.

A mi familia en general, gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento a nuestras Familia:
Por su apoyo y amor incondicional en el logro de nuestras metas.

Todas y cada una de las personas, que gentilmente participaron en la investigación realizada, ya que invirtieron su tiempo y conocimientos sin esperar nada a cambio, compartiendo pláticas, conocimientos y anécdotas.

A todos aquellos que durante los cinco años que duro este sueño lograron convertirlo en una realidad.

**EL ACOSO LABORAL Y LA VULNERACIÓN A LOS DERECHOS
FUNDAMENTALES DEL TRABAJADOR EN EL SUPERMERCADO METRO DE LOS
OLIVOS – LIMA – 2017**

**THE LABOR HARASSMENT AND THE VULNERATION TO THE FUNDAMENTAL
RIGHTS OF THE WORKER IN THE METRO DE LOS OLIVOS SUPERMARKET -
LIMA – 2017**

Enciso Chirinos Mario Yasshin ¹

Pérez Pérez, Emerson Hower²

El acoso laboral es una problemática a nivel nacional e internacional, por tanto el objetivo principal del estudio consistió en verificar si el acoso laboral vulnera los derechos fundamentales del trabajador en el Supermercado Metro de los Olivos Lima y proponer lineamientos para su protección. Fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo descriptivo, transversal lo que permitió identificar los factores y características en relación al tema de estudio. Se aplicó instrumento de recolección de datos, el cual fue un cuestionario cuyos informantes fueron trabajadores del Metro los Olivos en la Ciudad de Lima, Abogados y Jueces; en ese sentido, la validez y confiabilidad de los datos obtenidos fueron a través del coeficiente Alfa de Crombach que permite la fiabilidad del instrumento aplicado. Entre los datos obtenidos se tuvo un 47% de los informantes quienes han manifestado que existe acoso dentro de la empresa, así como también hay otro 50% quienes han señalado que durante los últimos tres meses fueron víctimas de agresiones verbales por compañeros de su centro de trabajo, un 58% manifestaron haber sido víctimas de agresiones psicológicas y un 67% manifestaron haber padecido de obstaculización en el cumplimiento de sus labores. El acoso laboral constituye uno de los fenómenos de violencia que más daño ha ocasionado a sus víctimas y entorno familiar, que conlleva a enfermedades y daños físicos de quienes padecen problemas. Siendo necesario desarrollar medidas para prevenir el acoso laboral y protección a las víctimas con el propósito de lograr la prevención del acoso laboral, a fin de evitar que se cometan actos de violencia y se pueda proteger y garantizar a plenitud los derechos de los trabajadores. Así también, garantizar y salvaguardar a quienes ya han padecido de este acoso, a través del acompañamiento en el proceso de denuncia.

Palabras clave: acoso moral, hostigamiento, dignidad humana, derechos fundamentales.

¹ Adscrito a la Escuela Académica de Derecho Pre Grado, Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú, email: echirinosm@crece.uss.edu.pe

² Adscrito a la Escuela Académica de Derecho Pre Grado, Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú, email: peperezem@crece.uss.edu.pe

ABSTRACT

Workplace harassment is a problem at the national and international level, therefore the main objective of the study was to verify if workplace harassment violates the fundamental rights of the worker in the Supermarket Metro de los Olivos Lima and propose guidelines for their protection. It was developed under a descriptive, transversal quantitative approach which allowed to identify the factors and characteristics in relation to the subject of study. The data collection instrument was applied, which was a questionnaire about the information workers of the Metro de los Olivos in the City of Lima, Lawyers and Judges; in this sense, the validity and reliability of the data obtained through the Crombach Alpha coefficient that allows the reliability of the applied instrument. Among the data obtained, 47% of the informants who stated that they exist within the company were found, as well as another 50% who have indicated that during the last three months they were victims of verbal aggressions by colleagues in their workplace, a 58% said they had been the victim of psychological attacks and 67% said they had been hindered in carrying out their work. Workplace harassment is one of the phenomena of violence that has caused the most damage to victims and the family environment, which can cause illness and physical damage. It is necessary to develop measures to prevent harassment at work and the protection of victims in order to achieve the prevention of workplace harassment, in order to prevent acts of violence from being committed and to protect and guarantee the full rights of workers . Also, guarantee and safeguard those who have already suffered this harassment, through accompaniment in the complaint process.

Keywords: moral harassment, harassment, human dignity, fundamental rights.

ÍNDICE

| | | |
|--------|--|----|
| I. | INTRODUCCIÓN | 8 |
| 1.1. | Realidad Problemática | 8 |
| 1.2. | Trabajos previos..... | 10 |
| 1.3. | Teorías relacionadas al tema..... | 24 |
| 1.4. | Formulación del Problema..... | 26 |
| 1.5. | Justificación e importancia del estudio | 26 |
| 1.6. | Hipótesis | 27 |
| 1.7. | Objetivos..... | 27 |
| 1.8. | Marco Teórico..... | 27 |
| 1.8.1. | El acoso laboral | 27 |
| 1.8.2. | Los derechos fundamentales del trabajador..... | 36 |
| 1.8.3. | El acoso laboral y la vulneración a los derechos fundamentales del trabajador..... | 40 |
| 1.8.4. | Marco legal | 43 |
| 1.8.5. | Experiencias exitosas..... | 44 |
| II. | MATERIAL Y MÉTODO | 47 |
| 2.1. | Tipo y Diseño de Investigación | 47 |
| 2.2. | Población y muestra..... | 47 |
| 2.3. | Variables, Operacionalización | 48 |
| 2.4. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 49 |
| 2.5. | Procedimientos de análisis de datos..... | 50 |
| 2.6. | Aspectos éticos..... | 50 |
| 2.7. | Criterios de Rigor científico | 50 |
| III. | RESULTADOS | 51 |
| 3.1. | Tablas y Figuras..... | 51 |
| 3.2. | Discusión de resultados | 77 |

| | |
|---|----|
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 80 |
| 4.1. Conclusiones..... | 80 |
| 4.2. Recomendaciones..... | 81 |
| REFERENCIAS..... | 84 |
| ANEXOS..... | 89 |
| ANEXO N° 01: CUESTIONARIO 01-A: Dirigido a trabajadores del Supermercado Metro los Olivos..... | 89 |
| ANEXO N° 02: Cuestionario 01B – Dirigido a Jueces y Abogados..... | 92 |
| ANEXO N° 03: FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO 01A..... | 94 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El acoso laboral es una conducta que afecta los derechos fundamentales del trabajador (Charria, 2015). Se trata de una práctica muy frecuente y sistemática en el sector público y privado, que por lo general son actos de violencia psicológica que en algunos casos llegan a convertirse en actos violentos físicos. Con tales características se convierte en un fenómeno de estrés laboral, afectando la dignidad humana, puesto que estas conductas generan discriminación hacia las víctimas del acoso laboral. A través de este fenómeno, el interés que se persigue es la expulsión de la víctima de su centro laboral, degenerando así sus condiciones de trabajo. Como una acción hostigadora que es, ocasiona una pérdida del equilibrio emocional de las víctimas.

El mobbing como una conducta abusiva continuada con pluralidad de formas genera un grave conflicto emocional, que en su mayoría son actitudes de aislamiento cuyo propósito es debilitar las relaciones de la víctima con sus compañeros laborales, agresiones psicológicas y físicas. Principalmente, se afecta la integridad de la persona degenerando así su dignidad. Es un problema de salud ocupacional presente a nivel internacional, tanto es que en Venezuela se viene ocasionando la violencia laboral mermando la dignidad humana de la persona, pues representa un desgaste psicológico y conductas abusivas frecuentes en contra de la víctima. Es definida como un fenómeno frecuente y sistemático conocido como mobbing, destruyendo las relaciones amicales cuya finalidad es lograr el abandono del puesto laboral. Este fenómeno representa hostigamiento, humillación y atropello a la condición de los trabajadores, pues se somete a estos a estrés laboral convirtiéndole ello en enfermedades Psicopatológicas, y problemas de conducta (Fernández, 2014).

España por su parte también presenta el problema, pero este al igual que Venezuela no cuenta con una regulación jurídica precisa ni eficiente para contrarrestar esta problemática de forma directa. Se trata de una conducta caracterizada por la violencia extrema a la que se expone a la víctima, cuyo propósito consiste en afectar la integridad moral y dignidad humana. Se ha incrementado de forma frecuente el acoso y hostigamiento laboral que en ocasiones llega a un hostigamiento sexual, afecta gravemente no sólo a la víctima, sino también a su entorno familiar en conjunto, afectándole su intimidad, su derecho a la igualdad, el libre desarrollo a la personalidad, integridad física y moral. La expresión acoso representa un acto o una conducta inapropiada que se comete en contra de una persona con discriminación, una actitud

humillante e intimidadora (Prieto, 2004).

Pérez (2012) menciona además que en España, el acoso no culmina con el retiro de la víctima de su centro laboral, sino que este continúa después a través de informes u opiniones con contenido calumnioso sobre la víctima o sacando a flote las partes más negativas; pues ese desprestigio que se venía cometiendo, continúa.

Se trata de una problemática que viene dándose de forma frecuente, es así que Vargas (2017) menciona que el acoso laboral es un problema grave que pone en riesgo la integridad y seguridad del trabajador, se trata de conductas calificadas como acoso porque se ve envuelto en un círculo donde la prioridad es obstaculizar al trabajador en sus funciones y poder lograr que abandone su puesto laboral de forma voluntaria. Continúa siendo un fenómeno de entorpecimiento laboral que denigra la integridad de la persona.

Perú no es ajeno a este tipo de conductas, en la realidad nacional este fenómeno se trata de una violencia que sufren muchos trabajadores en sus diferentes formas en el centro laboral, que al igual que el bullying en su definición general sus consecuencias son las mismas afectando gravemente a la víctima de estas conductas de acoso. Al respecto, Suárez (2017) menciona que en Perú el mobbing es un término nuevo, pero su contenido o manifestación es la misma de hace décadas; pues se trata de un problema psicológico y físico que consiste en un hostigamiento que genera un arduo malestar a la víctima ocasionándole serios problemas que culminan con la pérdida del puesto laboral. Es una manifestación de la violencia en el trabajo considerada una conducta antijurídica pluriofensiva, por cuanto afecta la dignidad de la víctima que es base o fundamento de los demás derechos fundamentales. Es importante señalar que este problema no es ocasionado por el mismo empleador, sino por los jefes inmediatos o compañeros de trabajo, e incluso por los clientes y/o usuarios del centro laboral.

En Trujillo viene presentándose también esta problemática tal es así que, el mobbing significa un acoso moral en la relación laboral que siempre ha existido presentándose a través de un hostigamiento sistemático, conductas humillantes y actitudes hostiles que atentan contra la dignidad humana de la víctima. Menciona que los criterios que configuran al acoso laboral son la sistematización, frecuencia e intencionalidad con las que se viene ejecutando esta conducta lesiva que ocasiona daños y lesiones merecedoras de responsabilidades jurídicas (Trujillo, 2014). El acoso laboral daña el ambiente laboral, representa situaciones de desgaste emocional que enfrentan a diario los trabajadores que son víctimas de esta problemática.

Particularmente, Lima es una ciudad con gran demanda laboral y representa una de

las ciudades donde ciudadanos de diversas provincias migran en busca de mejores oportunidades laborales. Por tales razones, el clima laboral tiende a convertirse en intenso por la misma competencia laboral a la que los trabajadores están expuestos; sin embargo, Rojas (2016) en una investigación sobre el Mobbing en obreros de construcción de Lima Metropolitana menciona que los conflictos interpersonales son una de las dificultades que viven a diario los trabajadores. Es catalogado como un fenómeno constituido por agresiones psicológicas, sin distinguir la posición jerárquica en que se encuentren las víctimas; pues el clima laboral es una comunicación hostil con contenido agresivo sistemático y recurrente.

La violencia laboral se ha ido incrementando de forma más frecuente generando resultados negativos en la víctima como es el desgaste emocional del cual se desencadenan otros problemas como es la inestabilidad en el empleo, el perjuicio a las condiciones laborales.

Circunstancialmente, parte del acoso laboral es el hostigamiento sexual que sufren muchos trabajadores en sus centros laborales, específicamente trabajadores del género femenino, quienes se ven sometidas a una situación de ofensas, humillación e intimidación a perder su puesto laboral si no ceden a los chantajes del empleador o jefes inmediatos, o compañeros de trabajo con un nivel jerárquico mayor a la víctima. Se trata de un problema muy frecuente y común en el centro de trabajo, pero lamentablemente la gravedad de la situación se minimiza por la misma intimidación que padece la víctima que es la principal causa del silencio de este problema. La ley 27942 define que este tipo de acoso como un chantaje sexual conocido como hostigamiento sexual, chantaje que condiciona a la víctima a ceder favores sexuales a cambio de mantener su puesto laboral o beneficios laborales (MTPE, 2013).

1.2.Trabajos previos

1.2.1. A Nivel internacional

España

Morales (2017) en su tesis para optar su título de doctor denominado “Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico”, realizado en la Universidad de León, localizado en España, cuyo objetivos es de indagar factores motivacionales que exacerban el acoso psicológico laboral, indagar factores ambientales que exacerban conductas de acoso y finalmente indagar si los maestros manejan adecuadamente el acoso psicológico laboral. Debido a que el autor en su investigación

mencionaba que el acoso laboral en el empleo es aquella conducta abusiva verbal, escrita o física de forma reiterada por parte del patrono, sus agentes, supervisores o empleados, ajena a los legítimos intereses de la empresa del patrono, no deseada por la persona, que atenta contra sus derechos constitucionales. La metodología fue el analizar la información recolectada de método cualitativo. La población empleada fueron los maestros del sistema público de enseñanza, incluido a la población de empleados públicos. Asimismo la muestra que se empleo fue 202 maestros en el cual se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional, además para indagar el acoso psicológico laboral entre los participantes de la investigación se utilizó un cuestionario, mientras que un segundo instrumento utilizado fue o fue el Cuestionario de Clima Organizacional. En conclusión con su investigación el autor indico que los maestros que sufren de acoso psicológico laboral tenderán a percibir que su rendimiento laboral disminuye y además que los factores ambientales que inciden en el acoso laboral, y que estos concluirían en el clima organizacional negativo o tenso porque que hace aún mayor que se dé el acoso laboral entre profesores.

México

Carmona (2014) en su tesis de investigación denominada “Trabajo femenino y violencia laboral, estudio de caso en una tienda de autoservicio”, realizada en la universidad Veracruzana – México, en la investigación se determinó el identificar y explicar cómo se vive el acoso en el trabajo en mujeres empleadas desde la perspectiva de género, para ello el objetivo general establecido fue el conocer cómo se relacionaban empleados y jefes, para identificar si existía alguna diferencia en el trato respecto de hombres y mujeres. Además uno de los objetivos específicos es determinar si como parte de la relación laboral entre jefes y empleados se presentan casos de abusos, hacia quién y por qué se da esta situación, tales como violencia física, psicológica, humillaciones o acoso sexual. La palabra acoso u hostigamiento por sí misma genera un sinnúmero de interpretaciones e invita a la reflexión y discusión que no es un tema nuevo y se presenta en diferentes ámbitos siendo uno de ellos en el trabajo. Por lo que para la investigación la metodología que se empleo fue una metodología la cual estuvo dividida en dos fases: la observación no participante, por medio de amistades y una serie de entrevistas semidirigidas con informantes clave, para lo cual el autor recurrió a las revisiones bibliográficas también, se utilizaron fuentes como las hemerográficas, libros, revistas, folletos, Ley Federal del Trabajo y Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia En conclusión con la investigación el autor pudo comprobar que existe un acoso

laboral principalmente hacia mujeres, porque éstas desconocen sus derechos como mujeres y sus derechos laborales y, por tanto, están sujetas a una doble violencia y que además las condiciones económicas y culturales contenidas dentro del sistema de género influyen en las trabajadoras para no denunciar el acoso o violencia laboral por miedo a ser mal vistas o perder su empleo. Y que además que se ejercería el poder discrecionalmente aprovechando la posición jerárquica que se ocupa dentro de las estructuras laborales, es decir por parte de los jefes del área.

Bolivia

De Miguel & Prieto (2016) en su proyecto de investigación denominado “El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español” realizado en la Universidad Católica Boliviana. En cuya investigación el autor índico que el acoso laboral o denominado mobbing es aquel riesgo psicosocial, el cual es producido en el ámbito de las relaciones interpersonales de las organizaciones empresariales que ha advertido un notable aumento en los últimos tiempos. Y que este no solo produce efectos sobre los trabajadores, sino que a su vez dañaría al funcionamiento de la organización empresarial y como consecuencia se daría un menor rendimiento del trabajo, al mismo tiempo, se produce un aumento del absentismo, también influenciaría demasiado en el clima laboral, afectando a temas como la cohesión, la colaboración, la cooperación y la calidad de las relaciones interpersonales con una importante repercusión en la productividad empresarial. Por tanto al aplicar cuestionarios para sustentar su investigación se pudo obtener que las condiciones de trabajo en las que muchas veces se desenvuelven los trabajadores son realmente complicadas física y psíquicamente, y ello es debido a que deben tratar con temas tan delicados como la enfermedad, el sufrimiento y la muerte de las personas. En conclusión a la investigación determino el autor que las personas participantes en el acoso laboral, por un lado, se encuentra el sujeto acosador; y por otro, la víctima, por tanto aquellas que realizarían el papel de sujeto acosador, suelen ser seres con complejo de inferioridad, que, añadido al sentimiento del miedo, encauzan su frustración hacia el trabajador afectado. En cambio, en lo que respecta a las víctimas del acoso laboral, no existe un patrón que las identifique. Por lo tanto, cualquier persona puede verse afectada por este problema. Y que además las consecuencias del acoso laboral son sumamente devastadoras, lo cual traen graves daños a la salud de la víctima, tales como ansiedad, fatiga, disminución de la concentración, depresión, etc., todo efecto negativo.

Colombia

Carbajal & Dávila (2013) en su artículo de investigación denominado “Mobbing o acoso laboral: Revisión del tema en Colombia”, realizado por la Universidad Nacional de Colombia, cuyo objetivo es presentar los resultados de la revisión y el análisis del tema del mobbing para Colombia. Debido a que manifiesta que el mobbing hace referencia a cualquier manifestación de una conducta negativa, ya sea hostil, inmoral, abusiva o cruel, realizada de manera deliberada, continua, repetitiva y sistemática, por uno o más individuos de la organización, contra un único individuo, con el objetivo de humillar, desprestigiar, estresar, hostigar, ofender, excluir, interferir negativamente en sus tareas laborales, maltratar, destruir psicológicamente y al final obtener su salida de la organización mediante comportamientos, actitudes, gestos, palabras, escritos, actos, procedimientos ilegales o ilícitos, que atentan contra su personalidad, dignidad, integridad psíquica o física y que degradan el ambiente de trabajo, además el objetivo del mobbing es la autoeliminación laboral. Pues en Latinoamérica y en específico en Colombia, se identifica poco desarrollo de la temática, lo que constituye una debilidad frente a las posibilidades de conocer e intervenir sobre ésta, que se acepta como una realidad creciente en el mundo. No obstante el autor señala que el proceso se torna confuso para la víctima, quien empieza a sentir culpa por lo que sucede, y a asumir que la causa tiene que ver con sus capacidades o su conducta. Finalmente se concluye que el acoso laboral permite identificar que existen numerosos estudios sobre la violencia en Colombia y que desde una perspectiva de la salud ocupacional; el impacto que el fenómeno tiene a nivel individual, organizativo y social, aspectos que justifican su inclusión en el ámbito de la salud pública y la seguridad sanitaria internacional. Y que las conductas de acoso laboral son cotidianas en las organizaciones y vulneran los derechos.

Ecuador

Jiménez (2014) en su investigación de proyecto denominado “El acoso laboral o mobbing en el área comercial de las empresas”, realizado en la Universidad Central del Ecuador, Quito – Ecuador; donde el autor estableció como objetivo general el evitar que se produzcan excesos por parte del empleador en contra de los Asesores Comerciales, Ejecutivos de Ventas y Vendedores en general de las empresas. Mientras como objetivos específicos que a través de la ley se regule el incremento de los Presupuestos de Ventas; además que dichos incrementos tengan un sustento técnico que demuestre su viabilidad y, no solo el criterio del empleador; se determine los porcentajes máximos y mínimos que por concepto de comisiones se debe pagar al Asesor Comercial de una empresa; se

determine los montos que por movilización deberá pagar el empleador a los Asesores Comerciales; y finalmente que se regule la utilización de los sistemas de rastreo satelital para el control de la actividad que realiza cada Asesor Comercial fuera de la empresa. La metodología empleada en la investigación fue cualitativo debido a que se realizaron observaciones directas, y enfoques contextualizados de los procesos, además de Cuantitativo porque analizo los resultados numéricos obtenidos en la investigación, cuyos métodos fueron método inductivo y deductivo. En tanto a las población fue la ciudad de Quito, en el cual las encuestas, entrevistas y, observaciones se aplicarán en forma aleatoria y probabilística en la cual la muestra solo se empleara al 25% del total de la población. Y las técnicas fueron la observación, entrevista, y encuesta. Concluyendo el autor que si bien se desconoce el significado del acoso laboral, y todo lo que conlleva este muchas personas en empresas lo practican sin embargo ellos estarían yendo contra derechos de los propios trabajadores, por tanto en la empresa existe el Acoso Laboral en buena parte de las relaciones laborales que se dan entre empleadores y vendedores de empresas afincadas en la ciudad de Quito.

Venezuela

Colina & Guerra & Torres (2016) en su proyecto de investigación denominada “Acoso laboral hacia las mujeres que laboran en una institución pública gubernamental” realizado en la Universidad de Carabobo en Venezuela, cuyo objetivo general era analizar el acoso laboral hacia las mujeres que laboran en una institución pública gubernamental con el propósito de develar la situación existente. Mientras que los objetivos específicos eran el describir las condiciones que rigen las labores que realizan las mujeres trabajadoras de una institución pública gubernamental, describir el proceso de comunicación en el espacio laboral de las mujeres trabajadoras de una institución pública gubernamental y finalmente el analizar los efectos del acoso laboral en las mujeres que laboran en una institución pública gubernamental. La metodología aplicada fue descriptiva, debido a que ayudo con la descripción, registro, a naturaleza actual composición o procesos de los fenómenos. Siendo la población la cual se tomó como objeto de estudio, compuesta por 10 Trabajadoras que laboran en la institución Pública Gubernamental lo que corresponde al 100 por ciento de la población total. En tanto a las técnicas e instrumentos empleados fue la encuesta y la técnica de recolección de datos. En conclusión con la investigación se determinó que la conducta hostil hacia las trabajadoras se manifestó en las condiciones de trabajo a las cuales están expuestas a diario, señalando que las condiciones de trabajo no son las adecuadas, manifestando que

el espacio de trabajo no es el adecuado para realizar las labores, por lo tanto más de la mitad de las trabajadoras manifestaron cambios en su cuerpo, debido a los esfuerzos que realizan, adoptando posturas inadecuadas, así como también a muchas de ellas se les obliga a trabajar horas extras. Y asimismo que más de la mitad de trabajadoras mujeres en las empresas fueron víctimas de acoso padecieron algún tipo de trastorno psicológico o enfermedad, ocasionando cambios psíquicos, manifestando desvalorización, baja autoestima, ideación suicida y estrés emocional.

Guatemala

Sajbin (2015) en su proyecto de investigación denominado “Acoso laboral y su relación de género en tres áreas laborales de un hospital privado en escuintla” realizado en la Universidad Rafael Landívar, en Guatemala. El objetivo general planteado en la investigación fue el determinar la relación del acoso laboral y género en tres áreas laborales en un hospital privado de Escuintla. Y como objetivo específico el describir las situaciones comunes de acoso laboral que se detecten en el hospital, establecer si existe acoso laboral según el género, y establecer si existe acoso laboral según área de trabajo a investigar dentro del hospital. En tanto a la metodología de la investigación es de tipo descriptivo, el cual tiene como objetivo describir la situación de la problemática del acoso laboral, además se empleó la estadística descriptiva. El instrumento empleado en la investigación fue el cuestionario. Conclusiones de la investigación es que en las áreas laborales se ha podido verificar que el género femenino como el género masculino existiría acoso laboral, sin embargo se presentó una diferencia de un 3% entre ambos géneros no significativa, lo cual indica que tal vez existe presencia de acoso laboral en las mujeres y en los hombres. Y siendo las áreas de enfermería y especialidades en donde se presenció mayormente el acoso laboral. Recomendando en que la institución se lleven a cabo actividades de integración dentro del hospital privado, tales como talleres o actividades en donde todos los colaboradores participen, con el fin, para reforzar la comunicación, las relaciones laborales y personales entre jefes y subordinados y además que los empleadores de cada área de trabajo se capacite en el tema del acoso laboral por profesionales idóneos para prevenirla.

1.2.2. A nivel nacional

Huancayo

Casahuilca (2016) en su investigación para optar su título denominada “Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud chilca- 2015” realizada en la Universidad Nacional del centro del Perú, donde se estableció como objetivo general

determinar cuál es la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca -2015, y en tanto sus objetivos específicos fueron el describir cuál es el nivel del desempeño laboral entre los trabajadores del Centro de Salud de Chilca, y el determinar cuáles son las formas más comunes del mobbing que se presenta en el Centro de Salud de Chilca. La metodología empleada fue correlacional descriptiva, correlacional debido a que la investigación realizada era el conocer cómo se da la relación entre el mobbing o acoso laboral y desempeño laboral, mientras que descriptivo porque ayudo a describir la problemática tal como se presenta en la realidad. Cuyo método es de análisis síntesis, porque consistió en la desintegración de las causas y consecuencias y a su vez solo se analizaran aquellos elementos primordiales a la investigación. El tipo de investigación que se utiliza es No Experimental- Trasversal Descriptivo, contando con un enfoque mixto es decir cualitativa y cuantitativa. La población para la investigación fue de 121 trabajadores del centro de salud de Chilca, mientras que la muestra solo lo conformo 49 trabajadores. Las técnicas que se empleo fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Asimismo con la investigación aplicada el autor concluyo que la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca es inversa y significativa, donde a mayor presencia de mobbing o acoso laboral se evidencia menor desempeño laboral y a menor presencia de mobbing o acoso laboral se incrementaría el desempeño laboral y que el desempeño en el centro de salud es medio caracterizado como un desempeño laboral regular dando a conocer que el nivel de motivación es bajo ya que el personal no cuenta con un incentivo .afectando la productividad de cada trabajador.

Trujillo

Trujillo (2014) en su proyecto de investigación denominada “Mobbing: el acoso moral en la relación laboral” realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, situado en la ciudad de Trujillo, donde el autor como objetivo general es demostrar que la ley de productividad y competitividad laboral, decreto legislativo N° 728, en sus artículos 29° y 30°, no es eficaz para garantizar la protección de los derechos de los derechos de los trabajadores afectados por el acoso moral, asimismo como objetivos específicos el establecer teóricamente la figura del acoso moral identificando sus clases, distinguir el acoso moral frente a otras formas de acoso, ilustrar casos que permitan identificar la figura del acoso moral, identificar las formas de acoso moral que no están incluidas en la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Decreto Legislativo N° 728; precisar los alcances de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Decreto Legislativo N°

728, en sus artículos 29° y 30° frente al acoso moral; y finalmente proponer lineamientos para una futura reforma de materia de acoso moral. Por lo cual la metodología empleada fue el descriptivo. Concluyendo que el acoso laboral no se trataría de sentirse presionados, por estrés que conlleva las actividades propias del empleo sino que nos lleva a decir que se trata de sistemáticos hostigamientos a través de conductas vulnerantes, ofensivas, agresivas; que generan en la persona un deterioro en sus actividades laborales como en su ser físico y psicológico por lo reiterado de las actitudes hostiles, humillantes que atentan contra su dignidad humana, además que debería considerarse la indemnización por los daños ocasionados por acoso moral, pues afecta los intereses espirituales del ser humano que son atacados, motivando la obligación del resarcimiento trayendo a colación los conceptos de daño emergente y lucro cesante.

Gonzales (2017) en su proyecto de investigación denominado “Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solís Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo – 2017”, realizada en la Universidad Cesar vallejo, en la cual como objetivo general estableció determinar la relación entre el Mobbing y clima laboral en los colaboradores en la empresa Solís Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo – 2017, en tanto a los objetivos específicos establecidos fue el identificar los niveles de mobbing en los colaboradores de la empresa, además identificar los niveles de Clima laboral en los colaboradores, determinar la relación entre desprestigio la relación entre desprestigio laboral y el clima laboral en los colaboradores de la Empresa, determinar la relación entre entorpecimiento del progreso y el clima laboral en los colaboradores de la Empresa, determinar la relación entre intimidación encubierta y el clima laboral en los colaboradores de la Empresa, determinar la relación entre desprestigio laboral y el clima laboral en los colaboradores de la Empresa. La metodología empleada fue un diseño no experimental ya que se realiza el estudio la problemática sin manipular la unidad de análisis, considerando una investigación transversal porque permite medir el tipo de ejecución y la finalidad de la misma, siendo un estudio descriptivo-correlacional. La población que se empleo fue la accesible sin requerir de llevar a cabo algún procedimiento para la obtención del tamaño de la muestra lo cual ayudo a que se generalicen las evidencias encontradas, asimismo, beneficia a la validación de un instrumento y a la adquisición evidencias con más fiabilidad. En tanto a las técnicas e instrumentos aplicados son la encuesta y el cuestionario; y la recolección de datos. Llegando a la conclusión el autor que el mobbing tiene niveles bajo dentro del entorno laboral, pero que está abordando áreas diferentes de la empresa que con el paso del tiempo puede aumentar, para ello existen factores que

pueden realizar que el mobbing aumente como lo son el desprestigio laboral hace que el clima laboral se afecte y que el acoso dentro sea aún más grande, además conforme exista un gran porcentaje de intimidación el clima laboral no será agradable y no se podrá cumplir con el objetivo que posee la empresa.

Piura

Guerrero (2016) en su proyecto de investigación denominado “Estudio del acoso laboral y su propuesta legislativa para optar el título de abogado” realizado en la Universidad Nacional de Piura, Cuyo objetivo general es conocer en qué medida se da el acoso laboral en el distrito judicial de Piura y así dar una propuesta legislativa, mientras que como objetivos específicos el comprobar la existencia del acoso laboral en el distrito judicial de Piura a través de la evaluación del cuestionario Cisneros aplicado a los trabajadores de las mismas instituciones, también el conocer a través de la representación de gráficos cual es el autor que más acosa a los trabajadores o esta propenso a cometer actos de acoso laboral, además demostrar a través de la representación de gráficos el porcentaje de trabajadores que son afectados con respecto a cada modalidad de acoso laboral, determinar los derechos violados por las conductas acosadoras y finalmente el analizar el ordenamiento jurídico peruano en relación con la normativa comunitaria a fin de determinar el medio de tutela que pueda establecerse en el sistema jurídico peruano, así dar propuesta de ley contra el acoso laboral. La metodología empleada fue de tipo jurídico propositivo ya que trata de proponer una ley para salvaguardar los derechos de dignidad e integridad del trabajador. Sin embargo el método de investigación es mixto es decir de un enfoque cualitativo, cuantitativo, cuyas técnicas que emplearon fueron la observación, fichas bibliográficas, documental, comparación con los sistemas extranjeros, búsqueda en internet como programas. La población empleada fue la Universidad de Piura que constaba con 1561 trabajadores y de la municipalidad con 1650 trabajadores, por tanto la población fue un total de 3211 trabajadores, en tanto a la muestra estuvo constituida por 100 trabajadores en activo perteneciente a los organismos públicos como la Municipalidad y Universidad. Concluyendo con la investigación el autor menciona que la existencia del acoso laboral en el distrito judicial de Piura, en los trabajadores cada vez es mayor por siendo una de las modalidades más frecuentes la monitorización perversa seguido de la presión, la sobrecarga humillaciones entre otras también señala que los derechos vulnerados por el acoso laboral son el derecho a la dignidad e integridad del trabajador, a la igualdad ante la ley.

Cajamarca

Llanos (2018) en su investigación para optar por título el cual denomino “Fundamentos jurídicos para regular la ley contra el mobbing laboral a efectos de garantizar el respeto de los derechos laborales”, realizado en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo – Cajamarca, Cuyo objetivo general es determinar los fundamentos jurídicos para regular la ley contra el mobbing laboral a efectos de garantizar el respeto de los derechos laborales, mientras que los objetivos específicos como el analizar la institución privada Antonio Guillermo Urrelo, investigar la institución de los Actos de Hostilidad en el Perú y su relación con el mobbing, analizar el marco jurídico doctrinario de los derechos laborales, examinar sentencias judiciales correspondientes al año 2015 referido a los procesos de cese de actos de hostilidad y finalmente el proponer la implementación de la Ley contra el Mobbing Laboral. En cuanto a la metodología empleada fue un enfoque cualitativo debido a que se evaluó el desarrollo natural de los sucesos cuyo enfoque recoleciona datos descubrir preguntas de investigación en el proceso de interpretación, en tanto a su tipo de investigación básica, de lege data porque busca interpretar y proponer soluciones dentro de un ordenamiento jurídico sin modificarlo, es no experimental en tanto no existe manipulación de variables asimismo es transversal, porque estudia los aspectos de desarrollo de la materia a investigar en un momento único. Debido al tipo de la investigación el diseño de investigación muestral no era aplicable, no obstante se empleó el método hermetico – jurídico, y las técnicas de la observación documental, cuyo instrumento es la ficha de observación documental. Concluyendo con la investigación el autor señala que el mobbing a pesar que en el Perú no está definido ni regulado, en el derecho comparado es definido como el acoso laboral que posee una característica fundamental, que consiste en la habitualidad, repetición y trascendente en el tiempo, teniendo como principales agresores al empleador y compañeros de trabajo, además que los actos de hostilidad y el mobbing difieren en cuanto a los sujetos y elementos, sin embargo, ambos tienen como por finalidad dañar al trabajador, mediante conductas lesivas, que en muchos casos es la renuncia voluntaria por parte de la víctima, atacando la dignidad de la persona de forma intencional, perturbando su vida laboral.

Arequipa

Según los Chullo & Taco (2016) en su investigación la cual denomino “Clima laboral y acoso laboral en los trabajadores de una cadena de pizzerías - Arequipa 2016 – Arequipa”, realizado en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, cuyo objetivo general planteado fue determinar la relación entre el Clima Laboral y el acoso laboral de los trabajadores operativos de una cadena de pizzería de Arequipa, mientras que los objetivos específicos planteados fueron identificar el clima laboral por factores en los trabajadores operativos de una cadena de pizzería en Arequipa, describir los nuevos niveles de presencia, intensidad y percepción del acoso laboral en los trabajadores operativos. La metodología empleada de la investigación es de tipo descriptivo debido a que es aquella que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos y comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis y correlacional porque este tipo de estudios tiene como propósito conocer si existe relación entre dos o más conceptos o variables y finalmente el tipo de diseño transversal ya que los datos de la población se obtuvieron en un periodo de tiempo específico. La población está conformada por 86 trabajadores operativos, en tanto el muestreo fue por conveniencia de la totalidad de los trabajadores, teniendo como muestra a 66 sujetos. Concluyendo con respecto al clima laboral presentaría un elevado índice de favoritismo, y conforme al Acoso Laboral, se encontró que en cuanto al indicador de Presencia de violencia en el trabajo, la mayoría de los trabajadores perciben violencia en un nivel alto. Recomendando que se promuevan en los centros laborales, el diseño y aplicación de programas de clima laboral que afiancen la asertividad de los trabajadores, para que pueda reconocer conflictos y así los maneje adecuadamente, desarrollando reglas claras, explícitas en su relación con sus compañeros y por ende le permitan afrontar eficazmente una situación de acoso.

Cuzco

Quizpe (2017) en su proyecto de investigación denominado “Regulación del mobbing laboral en el Perú como medida que se corresponde con el artículo N° 23 de la constitución política del Perú”, realizado en la Universidad Andina del Cuzco; debido a que el autor se planteó saber si existe una adecuada protección al trabajador ante el Mobbing Laboral o Acoso moral y la efectiva protección que da la Constitución Política en su triple dimensión de la Dignidad Humana, Derecho al Honor, a la Igualdad y a la No Discriminación. Pues el Mobbing Laboral o Acoso Moral se ha convertido de un tiempo atrás en un principal problema en nuestra sociedad lo que ha generado la vulneración de

algunos derechos constitucionales reconocidos y que este trae consigo frecuentemente la vulneración de la Protección del Bienestar y la Estabilidad Laboral el cual son derechos fundamentales de todos los trabajadores. En tanto empleo una metodología exploratoria esclarecer de forma objetiva y racional si efectivamente existe una vulneración de los derechos fundamentales de cada trabajador estipulados en la constitución con el Mobbing Laboral, que permita a nuestras autoridades que corresponda una toma de decisiones en la búsqueda de soluciones concretas y efectivas al problema. Concluyendo el autor que lo más complejo del mobbing en el contexto laboral es descubrir el origen y el por qué, debido a que la víctima distingue los ataques que pueden ser ligeros o abiertos, pero no percibe a cabalidad de todo lo que sucede por lo que en cierto sentido termina por sentirse culpable.

1.2.3. A nivel local

Lima

Terrones (2017) en su proyecto de investigación denominada “Mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de un call center del distrito del Cercado de Lima 2017” realizado en la Universidad Cesar Vallejo – lima; cuyo objetivo general es determinar la relación entre Mobbing y Satisfacción Laboral en los Teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima, y cuyos objetivos específicos planteados fueron Determinar la relación que existe entre Mobbing y los Factores de satisfacción laboral, Determinar la relación que existe entre Mobbing y la Satisfacción laboral según sexo en los Teleoperadores, describir los niveles de Mobbing en los Teleoperadores y finalmente el Describir los niveles de Satisfacción Laboral en los Teleoperadores. La metodología empleada en la investigación fue cuantitativa debido a que usa la recolección de datos, y además es aplicada porque se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos previos y asimismo transversales porque los datos pertenecerán a un fenómeno que ocurrió por única vez en el transcurso del tiempo. La población para la presente investigación estuvo conformada por teleoperadores de un Call Center del distrito del Lima Cercado que trabajan en dicho sector económico durante el año 2017, la cual estuvo conformada por 1938 trabajadores, en tanto se empleó una muestra de 321 teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima en el año 2017, la cual fue considerada por la fórmula preliminar para muestra finita. Se emplearon la técnica de encuesta y para obtener la información se ha utilizado como instrumento el Cuestionario. En conclusión con respecto a la relación entre mobbing y los factores de satisfacción laboral se puede observar que hay una relación

inversa significativa entre la puntuación total de Mobbing y los factores de Satisfacción Laboral, recomendando que se implemente estrategias de motivación a través de incentivos como, vales de consumo, reconocimiento en la organización, interacción de los trabajadores con apoyo de empresa para la celebración de fechas importantes del trabajador y asimismo crear y desarrollar programas de promoción y prevención, que imparten normas sobre prevención del acoso laboral y potencien los recursos a mejorar la calidad de convivencia en los trabajadores y el respeto de los valores en la organización y además el orientar a las víctimas de mobbing para que puedan conocer sus derechos en su entorno laboral y puedan manifestar lo ocurrido ante su jefe inmediato y posteriormente a la OIT.

Rojas (2016) en su investigación para optar título denominado “El mobbing en obreros de construcción de lima metropolitana” realizado en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo general es el desarrollar la definición del Mobbing en el área de construcción civil, reconocer las causas, tácticas y factores que ayuden a identificarlo en dicho contexto. Según señala el investigador los efectos del acoso se pueden identificar dos dimensiones principales la personal, en la que puede afectar la salud mental de la víctima; y la organizacional, en la que puede representar costos elevados tanto a nivel social como económico. La metodología fue exploratoria por lo cual se realizó por medio de una entrevista semiestructurada, cuya 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. En tanto la muestra estuvo conformada por treinta obreros de tres obras de construcción civil, quienes fueron contactados de manera individual en función de su disponibilidad y voluntad de participar en el estudio, donde el primer grupo se encontraría conformado por diez participantes y desarrollaban una edificación para departamentos; el segundo, por cinco y también realizaban un proyecto similar; el último grupo estaba formado por 15 personas, ellos trabajaban en la construcción de un edificios para oficinas. Concluyendo de tal modo que se considera un ataque agresivo y sin motivo aparente hacia un compañero, guiado por una intención maligna, que altera la tranquilidad y trabajo de la víctima, tal conducta excede los límites sociales establecidos entre compañeros de trabajo y suele presentarse en ataques grupales a un solo individuo. También que con respecto a las agresiones grupales, estas son más eficientes que las agresiones individuales, debido a la presencia de algunos procesos socio-cognitivos.

Llanos & Guzmán (2016) en su proyecto de investigación la cual denomino

“Factores asociados al mobbing y sus consecuencias en la salud mental del trabajador sanitario” el cual fue realizado en la Universidad Privada Norbert Wiener, cuyo objetivo general es determinar los factores asociados y las consecuencias del Mobbing en la salud mental del trabajador sanitario. Cuyo diseño de la investigación empleada fue observacional y retrospectivo, que sintetiza los resultados de múltiples investigaciones primarias. La población está constituida por la revisión bibliográfica de 11 artículos científicos publicados e indizados en las bases de datos científicas. Asimismo se indicó que se emplearon la recolección de datos mediante de la revisión bibliográfica de artículos de investigaciones tanto nacionales como internacionales que tuvieron como tema principal, factores asociados al mobbing y sus consecuencias en la salud mental del trabajador sanitario; de todos los artículos que se encontraron, se incluyeron los más importantes según nivel de evidencia y se excluyeron a los menos relevantes. Finalmente el autor llegó a la conclusión que el acoso laboral posee características negativas para salud mental del personal por parte de quien lo realiza causando a la persona daño psicológico y alteraciones en su salud mental. También menciono que las manifestaciones de hostigamiento ocurren independientemente del ámbito de trabajo dentro de un hospital. Asimismo pudo determinar que existen dos tipos de factores asociados para el desarrollo de mobbing en el trabajador sanitario, factores propios del trabajador como la edad, la corta trayectoria profesional, trabajar en determinadas unidades o turnos y presentar niveles mayores de ansiedad; y factores de la organización. Recomendando que en las organizaciones de la salud muestren interés necesario en este tema, que cada vez va cobrando más víctimas, a través de la implementación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo e incluir dentro de la matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles. Y además de que las instituciones de salud adopten medidas para la implementación de una gestión de resolución de conflictos que contengan según la Organización Internacional del Trabajo.

Olavarria (2016) en su proyecto de investigación denominada “Moobing y bienestar psicológico en los docentes del ISTFB de Lima” realizado en la Universidad Ricardo Palma de Lima. En cuya investigación su objetivo general es determinar la relación entre mobbing y bienestar psicológico en los docentes del ISTFB de Lima. En tanto a los objetivos específicos es el Identificar la relación entre el mobbing y bienestar subjetivo en los docentes, Identificar la relación entre el mobbing y bienestar material en los docentes, Identificar la relación entre el mobbing y bienestar laboral en los docentes, y finalmente identificar la relación entre el mobbing y relaciones de pareja en los docentes.

La metodología empleada para el tipo de la investigación fue aplicada debido a que empleo conocimientos comprobados en realidades diferentes a la del presente estudio con el objeto de verificar la forma como actúa en el medio por tal también se empleó el método descriptivo correlacional, porque permitió el conocer la intensidad y dirección de la correlación entre las variables mobbing y bienestar psicológico y además caracterizar la forma en que se presenta. La población de estudio estuvo constituida por el personal docente de Lima Metropolitana ISTFB de la Unidad de Servicios Educativos Financiero, correspondiente a los distritos de Los Olivos, San Juan de Lurigancho, Surco y San Isidro de ambos sexos, de educación superior, que hicieron un total de 1000 docentes, en tanto se empleó solo la muestra de 108 docentes quienes fueron seleccionados aleatoriamente. No obstante los instrumentos y técnicas aplicadas en la investigación fue la encuesta y su cuestionario de esta manera este permitió que se pueda medir el mobbing en los docentes de la Institución Educativa; la ficha técnica también ayudo para determinarlo. Finalmente concluyo con la investigación señalando que el mobbing y la percepción del bienestar psicológico en general se encuentran relacionados con direccionalidad inversa negativa donde la ausencia de mobbing hay mayor bienestar psicológico general que cuando hay presencia de mobbing y además que los resultados obtenidos conllevan a que existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión bienestar subjetivo donde la direccionalidad negativa indicaría que la ausencia de mobbing es demasiado elevada en los docentes y no obstante se debería tener en cuenta que la satisfacción laboral es fuente de insatisfacción por las responsabilidades, obligaciones y rigurosas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría del acoso - mobbing

Es establecido como el hostigamiento laboral, pero además es conocido como el mobbing, bulling, intimidación, acoso moral en el trabajo y terror psicológico, es cual trata de violencia no solo física o psicológica en el lugar del trabajo, pues incluye otras conductas que intimiden o causen daño a una persona.

Desde la teoría de Bourdieu el acoso laboral va más allá de un conflicto entre individuos, debido a que uno de los factores para que desarrolle es mediante las estrategias empresariales las cuales apoyan en prácticas de acoso laboral para alcanzar objetivos bien sea de reducción de costos o de productividad y también conforme a la jerarquía que configura la empresa la cual crea espacios o nodos de poder autónomos carentes de control y finalmente un factor más que incluye son los intereses existentes entre empresa y trabajadores en torno a los derechos (López & Seco, 2016).

Se menciona que el acoso laboral es una forma de acoso similar al acoso escolar, terrorismo psicológico, y la violencia organizada pues se describiría como una manera colectiva de violencia psicológica en la cual demasiadas personas se unen para perseguir a un individuo haciendo comentarios negativos constantemente, repiten críticas o sarcasmo, intimidación, amenazas, insinuaciones, tratan de humillar, circulan información falsa sobre el individuo, y lo aíslan socialmente.

El autor Lorentz indica que una violencia colectiva son ataques de una manada a un único animal el señalaba que si bien la conducta agresiva en los animales es irracional y puede responder al instinto de supervivencia, la violencia entre seres humanos podrá considerarse como una conducta aprendida, la cual no es beneficiosa para las personas. Por tanto definen que el acoso o mobbing es aquella comunicación hostil y no ética dirigida de manera sistemática por uno o más individuos fundamentalmente hacia una persona, a quien se le empuja a una situación de indefensión e impotencia donde se le mantiene por persistencia de las actividades de acoso moral (Aburto, 2005).

Las buenas intenciones no siempre son aquellas que logran pasar al ámbito privado, pues construir agrupaciones humanas tan racionales como sea necesario y al mismo tiempo producir un mínimo de efectos indeseables y un máximo de satisfacción no siempre será posible. Por tanto en el sistema laboral es similar porque se genera situaciones indeseadas y conflictos, entre los que se cuentan los considerados como el acoso laboral o moral, abuso de poder, matonismo o sicoterror, todo ello sinónimo del mobbing.

El acoso ya sea escolar, laboral u otro se encuentra intervenido por diversos factores asociados con los orígenes, contexto social y cultural, procedencia familiar, y nivel socio económico de los sujetos involucrados. Pues la noción violenta, los diversos y variados enfoques, desde los cuales se aborda el acoso llegan a originar resultados que da cuenta del mismo. Por tanto el acoso se puede señalar como un conducta agresiva debido a que este tipo de conducta está dirigida a las metas y la naturaleza destructiva de la respuesta de meta, es decir que esta conducta es la intención de hacer daño y asimismo manifiesta que las consecuencias de la acción no siempre llega hacer la intención de quien lo realiza (Acosta, 2014).

Las leyes que protegen al personal laboral frente al acoso sexual pueden reflejar distintas teorías sobre este, debido a que se le pueda tratar al acoso sexual como discriminación por razón de sexo, como un atentado a la dignidad, o como una cuestión

de salud y seguridad en el lugar de trabajo. Sin embargo en diversos países el acoso sexual se considera un atentado a la dignidad que conlleva una sanción penal para los responsables.

Se indica que un sentido positivo se incluiría una amplia variedad de demandas por acoso como las presentadas por una víctima contra una persona de su mismo género; sin embargo, no presta atención a una causa subyacente a gran parte del acoso sexual. Una definición del acoso laboral a menudo incluye también un componente de salud, un trato degradante o psicoterror en el lugar de trabajo en el que pueda regularse en parte a los efectos de este trato en la salud mental de los trabajadores.

Según indica Mayoral (2010) en la teoría de acción de Bourdieu una de las características de un Habitus es la de ser práctico, y que un Habitus se produce y se reproduce mientras resulta ser práctico. Por tanto de esta perspectiva el mobbing, no es una disfunción del sistema, sino que al contrario, es una función del sistema, la cual se produce y reproduce en la organización laboral porque es funcional para quienes lo ejercen, ya que sin apenas costes, ayudara a que se obtenga beneficios importantes.

El mobbing era práctico para los acosadores, para los superiores jerárquicos y para los trabajadores que participaban en el mismo, debido a que señalaba que todos tenían un beneficio al acosar a la víctima, y sin ningún coste, hasta que se comenzó la intervención del sindicato en el caso (Mayoral, 2003).

1.4. Formulación del Problema

¿El acoso laboral vulnera los derechos fundamentales del trabajador en el supermercado Metro de los Olivos?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Este trabajo de investigación se justifica en la importancia que impone el respeto de los derechos fundamentales a favor de la persona, considerando que estos encuentran su fuente en la dignidad humana recogida como fin supremo de la sociedad y el Estado, socialmente ayuda a solucionar otros problemas, porque el acoso laboral es un problemática que repercute en la conducta de la persona y a la vez le obliga a mostrar conductas violentas y antisociales.

Con esta investigación se buscó dejar en evidencia un problema que viene siendo dejado de lado por el legislador, y que tiene gran repercusión en la dignidad humana, se pretende servir como información práctica y teórica para otros investigadores que estudien este problema desde el ámbito jurídico.

Metodológicamente describe en frecuencias el tipo de acoso laboral que existe

dentro de la empresa en estudio, sirviendo como base para otras investigaciones.

1.6.Hipótesis

H1= El acoso laboral vulnera los derechos fundamentales del trabajador en el supermercado Metro de los Olivos

H0= El acoso laboral no vulnera los derechos fundamentales del trabajador en el supermercado Metro de los Olivos

1.7.Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Verificar si el acoso laboral vulnera los derechos fundamentales del trabajador en el Supermercado Metro de los Olivos Lima y proponer lineamientos para su protección.

1.7.2. Objetivos Específicos

Analizar el acoso laboral.

Analizar los derechos fundamentales del trabajador.

Verificar si el acoso laboral vulnera los derechos fundamentales del trabajador en el Supermercado Metro de los Olivos Lima.

Estudiar la legislación comparada sobre el acoso laboral.

1.8. Marco Teórico

1.8.1. El acoso laboral

1.8.1.1. Evolución histórica

El mobbing o denominado acoso laboral es una forma de violencia psicológica ejercida por empleadores, por subordinados o en trabajadores, dada en grupo o individual y reforzado silenciosamente por el equipo de participantes, que llegan a ser testigos y por el miedo a convertirse en víctimas del acoso, no realizan ninguna acción para ayudar a quienes llegarían a ser acosados.

El origen de la palabra mobbing fue en latino denominado Mobile vulgus, que significa el movimiento de la gentuza, de lo plebeyo, por eso cuando la palabra cambia al inglés mob, abreviatura de Mobile vulgus, del latín que se interpreta como populacho inestable grupo de gente sin orden ni concierto, muchedumbre, multitud desordenada, tumultuosa, violenta, así la palabra mob fue utilizada por las clases pudientes en el siglo XVIII para describir al proletariado pobre, pero como una abreviación mob para expresar la idea de movimiento, que también se plasmará luego en expresiones como la de movimiento obrero o movimientos sociales, y describir el movimiento incontrolado, sobre todo si es masivo de las clases pobres que siempre ha representado la pesadilla de

las clases dominantes en el capitalismo, para evitar la proletarización y la propiedad privada, y de allí pasa al verbo to mob que significa literalmente atacar, atropellar, agredir, tal como se describe el verbo mob en el diccionario inglés los significados de plural mobs y mob sustantivo.

1.8.1.2. El acoso laboral o bullying laboral

La violencia, como algo inherente e inevitable en ser humano, ha sido objeto de disertación para filósofos, políticos y religiosos a lo largo de la historia. La sociedad ha sido la encargada de controlar las conductas violentas cuando estas son claramente manifiestas, sin embargo con el transcurrir del tiempo el mobbing o acoso moral en el trabajo, se ha vuelto un fenómeno cada vez más común en las sociedades desarrolladas, que ha alcanzado gran difusión en los últimos tiempos y que es fuente de numerosas demandas legales (Olmedo & Gonzales, 2006).

El acoso laboral se ha convertido en un punto de mira para Legisladores, Sociólogos y Psicólogos los cuales se preocuparían por este hecho, pues se la define dentro del ámbito laboral como la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido a ella.

La violencia laboral es expresión de las relaciones sociales en el trabajo y está mediada, a su vez, por relaciones de clase, género y etnia, entre otras, por tanto, tiene relación con prácticas sociales discriminatorias, a la vez que puede responder a formas de organización del trabajo tradicionales y no tradicionales, orientadas a influir sobre la productividad o el rendimiento en el trabajo. No obstante diversos trabajadores han señalado el acoso laboral como parte de una rutina laboral considerándola una situación normal o tolerable, propia de la dinámica rutinaria del control sobre el trabajo (Acevedo, 2012).

La denominada violencia o acoso laboral en el trabajo se da comúnmente por una combinación de causas que incluyen el comportamiento individual así como el ambiente de trabajo, las condiciones laborales, la forma en que los clientes interactúan con los empleados, y la relación entre los directivos y el resto de los empleados, ello debido a que con los cambios que se han dado en el mundo del trabajo el cual han llegado afectar las relaciones de trabajo y los marcos jurídicos para su regulación dejan a una gran parte de aquellos trabajadores sin protección (Chappell & Di Martino, 2010).

Según diversos autores el mobbing es un fenómeno antiguo, el cual posee diversas formas de expresarse mediante la agresión física, agresión verbal, agresión psicológica, hostigamiento laboral (acoso, mobbing), acoso sexual, discriminación en el acceso al empleo, permanencia en el trabajo, ascenso laboral y en las remuneraciones por edad, género, etnia, apariencia física, discapacidad, orientación sexual. Por otro se dice que aquel acoso o violencia laboral puede llegarse a ocurrir de una persona a un colectivo. La violencia en el lugar de trabajo remite a todas las formas de ataque, amenaza o abuso a las que se ven expuestos los sujetos en circunstancias relacionadas con su trabajo, el cual incluye desafíos a la seguridad, al bienestar o a la salud, además comprende tanto la violencia física como la psicológica diferenciándose por vincularse la primera al uso de la fuerza física y la segunda al uso intencional del poder (Cebey & Ferrari, 2011)

El acoso laboral es el fenómeno demostrable producido en el ejercicio o con motivo del trabajo que se caracteriza por una serie de comportamientos acosadores, que atentan contra la dignidad y la salud física o mental de un trabajador, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, ejercida por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, y tiene como objetivo que la víctima sea eliminada de la organización o del entorno laboral del acosador, no obstante las consecuencias laborales más comunes del acoso son la separación del cargo que venía desempeñando el acosado, ya sea por despido o por cambio de adscripción (Mendizábal, 2013).

Asimismo es denominada como 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.

Existen diversos términos los cuales pueden ser empleados para referirse al mobbing o violencia laboral, debido a que en inglés se emplearían términos como mobbing, bossing o salking; mientras que entre las españolas las palabras que se emplean son acoso moral, acoso psicológico, acoso medioambiental o psicosocial, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral en algunos caso además se ha denominado terror psicológico o medioambiental, violencia horizontal, síndrome del chivo expiatorio, síndrome del rechazo del cuerpo extraño, harassment, síndrome de acoso institucional,

etc. En cualquiera de los términos que se emplee estas harán referencia a describir situaciones en la cual una persona se convierte en víctima o blanco de un grupo del cual forma parte siendo sometido por el grupo o uno de los integrantes a tratos indeseables como insultos, golpes que producirá trastornos en su salud, física como psicológica a la víctima (Vidal, 2006)

El acoso laboral en muchas ocasiones implicaría el abuso del poder que se posee en alguna institución pero además de un ensañamiento hacia una víctima particularmente que estaría por encima del colateral daño que se da a terceros que llega a dar por el cambio del ambiente laboral. Además un concepto en el cual se le define claramente como un proceso conformado por un conjunto de acciones u omisiones, en el ámbito de las relaciones laborales públicas como privadas, en la cual uno o varias personas acosadores originan un ambiente laboral hostil e intimidatorio respecto de uno o más acosados, causando daño a la dignidad personal así como la salud de quienes sean los afectados (Gamonal & Prado, 2006)

El término mobbing deriva del verbo inglés to mob, el cual proviene de la etología, ciencia que estudia el comportamiento de los animales, sobre todo del campo de la ornitología, donde el comportamiento defensivo de un grupo de pequeños pájaros consiste en el atosigamiento continuado a un enemigo más grande. Además muchas veces el acoso laboral o mobbing es confundido con el síndrome del quemado o burn out, pero ambos no tienen el mismo fenómeno, debido a que en el acoso se puede llegar a causar una enfermedad profesional a la víctima acosada es decir aquella que deriva del trabajo y se da miembros de su entorno.

Según lo define la Real Academia acosar en general significa perseguir, apremiar, importunar a alguien con molestias o requerimientos tal definición describe solo aquellas conductas dadas en el acoso, pero no emplea una definición sobre qué efectos causaría en las personas que serían acosadas. El acoso laboral ha sido un fenómeno cada vez más generalizado en los lugares de trabajo donde ni las empresas, menos los gobiernos habrían tomado las medidas adecuadas donde se llegaría a establecer que las secuelas psicológicas que dejan son más peligrosas, que las lesiones físicas (González, 2011).

El acoso laboral con sus comportamientos recurrentes y sistemáticos pretende la afectación de la víctima por un individuo o grupos de individuos, donde su objetivo puede atender a diversas causas por el lado de la empresa, podría ser el deshacerse de un

trabajador, ya sea por la modificación estructural de la empresa o simplemente para evitar el ejercicio de ciertos derechos laborales, entre ellos la indemnización.

Según la Ley en el artículo 2° define el acoso laboral como toda comportamiento persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. En tanto en el artículo 6° se indica que los autores de quienes realizan el acoso laboral pueden llegar a ser por parte de los gerentes, jefes, directores, supervisores o cualquiera que tenga una posición de dirección y mando, los superiores jerárquicos, los trabajadores o empleados (Mira, 2016).

En España se indica que a pesar de que no existe una clara definición sobre el acoso laboral, son los tribunales que con el pasar del tiempo han llegado a definir el concepto, pues en sus resoluciones de manera constante que el acoso moral comporta un ataque continuo a la dignidad del trabajador cuya reparación exige el conocimiento como consentimiento expreso o tácito del empleador, a su vez implica la existencia de comportamientos hostiles hacia el mismo, logrando configurar dicha jurisprudencia una serie de requisitos que, al menos desde el punto de vista de la jurisdicción laboral, deben concurrir de forma conjunta para apreciar la existencia de una situación de acoso moral en el trabajo (Sancho, 2015)

Dentro de la Unión Europea, se marcó el inicio para la aplicación de medidas que promuevan la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores, además incluyeron principios generales referentes a la prevención de riesgos laborales y protección de la seguridad y la salud de los trabajadores; a la eliminación de los factores de riesgo y accidente; y a la información, la consulta, la formación de los trabajadores, así como las líneas generales para la aplicación de los principios.

Mientras tanto en el Ecuador no existe una norma que regule de manera expresa el acoso laboral, sin embargo en ocasiones se ha llegado a tomar como referencia algunos casos, pero en el año 2006 se expidió la Ley 1010 para adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

1.8.1.3. Clases de acoso laboral

Existen diversas maneras de acosar laboralmente y pueden ser: mediante el maltrato laboral, aquel acto de violencia que se da en contra de la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeña como empleado; Persecución laboral que es el comportamiento cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad induzca a la renuncia; la discriminación laboral la cual se da por el trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional entre otros factores; entorpecimiento laboral dado por la acción tendiente a obstaculizar a que la persona cumpla con su labor y la inequidad laboral dada por la asignación de funciones a menospreciar al trabajador de la empresa (Defensoría del pueblo, 2014)

Las formas en las que se manifiesta la violencia laboral son diversas, en las cuales principalmente se tiene al acoso moral, acoso sexual y violencia física, pero además también han tomado en cuenta los riesgos psicosociales. Por otro lado solo señalan en dividir la violencia laboral en dos grandes ramas la violencia física la cual es el empleo de la fuerza física con otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos, incluyendo las palizas patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos mientras que la psicológica es el uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.

Por otra parte la clasificación de la violencia se encuentra dividida en violencia de tipo I o denominada en la violencia externa pues quienes la ejercen no mantendrían ninguna relación laboral con el trabajador agredido ni con la empresa. Violencia tipo II o también denominada de servicios donde los agresores suelen ser clientes de los productos o servicios que se suministran, que se sienten agraviados, maltratados, frustrados, engañados o, en general, emocionalmente resentidos por la relación comercial establecida. Violencia tipo III o además denominada violencia relacional cuya violencia suele darse entre compañeros de trabajo como consecuencia de un conflicto de intereses, insuficientemente elaborado de forma verbal y pobremente comunicado, asimismo esta puede darse entre diferentes niveles jerárquicos por incumplimiento de expectativas o por órdenes efectuadas por los mandos (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo)

El acoso en el trabajo ya sea moral, sexual o discriminatorio puede dividirse en descendente es decir cuando la persona que acosa está por encima en el nivel jerárquico de la institución, horizontal dado cuando el acosador y víctima pertenecen al mismo nivel

jerárquico es decir que podrían ser compañeros de una misma área de trabajo y finalmente el tipo ascendente cuando la persona que acosaría pertenecería a un nivel jerárquico superior que el acosador (Irigoyen, 2001).

Según Ziller (2011) Mobbing proviene de la primera palabra del área de psicología laboral, debido a ello autores la han establecido en categorías basadas en el origen de estas es decir en la posición que puede encontrarse la víctima, o el o los victimarios al interior de la organización, entre los cuales se tiene:

Acoso moral horizontal el cual es aquella que se originaría cuando uno o más trabajadores ejercen violencia psicológica grave, persistente y determinada en contra de uno o más operarios de igual posición jerárquica dentro de una empresa.

Acoso vertical llega a darse cuando entre los empleados se tiene diferente posición jerárquica al interior de la organización, abusando el empleador de su poder, además dentro de este tipo de acoso se puede dar de manera ascendente o descendente.

Acoso mixto o denominado complejo que es aquel que se produce cuando una o más personas que tiene un puesto similar al de la víctima ejercen mobbing sin que la jefatura adopte las medidas tendientes a evitar la repetición de las conductas o sus efectos.

Acoso institucional o estructural, en este tipo de acoso se refiere a una organización la que por su forma de operar o debido a la manera abusiva en la que se ejercen las jerarquías, se caracteriza por ser especialmente apta para que en ella se produzcan situaciones de mobbing.

Acoso Estratégico es donde dentro de las instituciones cuando ya no se desea contar con un trabajador y desea terminar la relación laboral provoca que el trabajador renuncie.

1.8.1.4. Acoso horizontal y acoso vertical

a. Acoso vertical

Es el que tiene lugar cuando el sujeto activo y el sujeto pasivo del acoso, están ubicados en distintas posiciones jerárquicas, es decir entre quienes son jefes y quienes están subordinados a éstos. Este tipo de acoso laboral asimismo se encuentra clasificado acoso vertical descendente y ascendente.

El acoso laboral ascendente se encuentra definido por el sujeto activo o acosador que se desempeña como jefe o autoridad de la víctima, a este tipo de acoso se le suele denominar bossing, por provenir del jefe del trabajador (boss), el que constituye, típicamente, un caso de abuso de poder del empleador, el cual se vale de las facultades que el ordenamiento le reconoce para dirigir la empresa.

Según Hirigoyen (2001) indica que el acoso laboral vertical ascendente podría a su vez dividirse en tres subgrupos el acoso perverso, practicado con una pretensión puramente gratuita de destrucción del otro o de valorización de su propio poder; el acoso estratégico con miras a conminar a un asalariado a marcharse de la empresa y evitarse así los procedimientos de despido y; el acoso institucional que participa de un instrumento de gestión del conjunto del personal.

Este tipo de acoso vertical ascendente tiene como protagonistas a un grupo de trabajadores que asedian al jefe inmediato, donde este tipo de acoso laboral llega a darse cuando el nuevo encargado o jefe intenta modificar los sistemas o procedimientos de trabajo, o corregir situaciones irregulares existentes en un departamento o área de la empresa al imponer una mayor disciplina a sus subordinados, además de enfrentar la resistencia velada, hasta obligarse a que aquellos empleados bajo el acoso laboral a que se adapten a la situación y puedan abandonar sus reformas o caso contrario renuncie al cargo que se le otorgo (Instituto Aguascalentense de las mujeres, 2011)

Por otro lado indican que dentro del tipo de acoso descendente se necesita del respaldo de los gestores de la organización, es decir de la conducta agresiva de actores que ejercen roles de autoridad, mando o poder en la organización, sobre aquel o aquellos actores que desempeñan roles de subordinación. Mientras que en el acoso vertical ascendente de subordinado a jefe la presión dada por el grupo de trabajadores cuyo comportamiento es agresivo desde los actores que ocupan roles de subordinación hacia aquellos que ejercen roles de autoridad en la organización (Baltera, 2014).

Denominado Bossing donde la víctima del acoso cumple dentro de la empresa un papel de inferioridad con respecto al acosador o acosadores dirigidos por en su mayoría de casos varios trabajadores cuyos motivos por la que se realiza es debido a que requieren se haga una reorganización de la empresa, reducción de la plantilla o simplemente para deshacerse de los trabajadores que le resulta conflictivos o incomodos a la organización, en algunos caso se indica que este tipo de acoso puede darse de los inferiores a superiores con la finalidad que se pueda desacreditar a un jefe a cargo para provocar su renuncia.

b. Acoso horizontal

En este tipo de acoso psicológico laboral horizontal, posee como sujetos activos a un grupo de trabajadores y como sujeto activo a un grupo de trabajadores y como sujeto pasivo a un trabajador de similar jerarquía, mayormente en este tipo de acoso se llega a

dar cuando el trabajador acosado se niega a aceptar la lógica del grupo y pretende asumir una posición independiente o singular

Es el que se da entre iguales, es decir, de compañero a compañero. En este caso la presión es ejercida por un grupo de trabajadores sobre uno de sus compañeros, pues se dice que todo acoso empieza por uno de este tipo es decir que el agresor llega a ser uno o en ocasiones varios compañeros de trabajo de la persona que llega a ser la víctima, no optando por ninguna medida para solucionar la situación de algún problema existente por lo que en dicha situación habría una clara negligencia por parte del empleador, sin perjuicio de que puedan presentarse también situaciones de hostigamiento directo por su parte (Caamaño & Ugarte, 2013)

En el acoso horizontal el ataque que se entre los propios compañeros quienes laboran en la empresa podría ser ocasionada debido a factores como lo son la envidia, los celos, competencia o problemas de tipo personas, donde el acosador buscara entorpecer el trabajo realizado por su colega o compañero de trabajo a quien hostiga, debido a que de esa manera se dañaría la imagen o carrera profesional, donde el acosador puede llegar a atribuirse a sí mismo méritos ajenos (Gamonal & Prado, 2006).

Cuando un empleado pose una empleabilidad es decir la capacidad que posee para aportar valores diferenciales y optar a otros empleos, por lo que al afectarse el estado físico y psicoemocional de una víctima de acoso dificulta que esta pueda competir por un puesto de trabajo frente a otras personas e incluso ante su mismo acosador el cual no tiene ha sufrido de ningún acoso por parte de otros empleados, de esta manera el acosador lograra que la víctima se encuentre en el puesto de trabajo desactualizadas y desvinculadas de las tareas habituales para el desarrollo de su profesión.

En tanto en un estudio el cual fue realizado por Soares donde indica según índices que existe dentro de las empresas un mayor hostigamiento horizontal es decir entre compañeros de trabajo lo que interpreto el autor que se hallaría un factor de competencia entre pares que da lugar a situaciones de agresión entre compañeros o compañeras de trabajo, pero que mayormente esto ocurre entre las mujeres donde la competitividad por mantener el puesto de trabajo, es más frecuente debido a la contratación eventual que se da.

1.8.2. Los derechos fundamentales del trabajador

1.8.2.1. Derechos fundamentales

Los derechos fundamentales son principios o preceptos de orden constitucional que concretan facultades inherentes al ser humano el cual posee el objetivo de que se pueda garantizar la dignidad humana. Debido a que son derechos, libertades e igualdades los cuales son de una naturaleza humana única el cual ayuda a su titular pedir su cumplimiento al Estado como también a particulares. Asimismo estas comprenden los presupuestos éticos y morales como parte del pilar que se indicó (la dignidad humana) lleno de valor jurídico para convertirse en facultades exigibles o herramientas imprescindibles para que los individuos puedan encontrarse en unión pacífica en una sociedad sin ilegalidades ni injusticias. Particularmente Ferrajoli (2004) señala que estas facultades son subjetivas como la positiva suposición de prestaciones adscrita de un individuo por alguna establecida norma jurídica. Son parte de del ámbito internacional, debido a que gozan de una particularidad interviniendo en que se pueda tener un alto grado de legitimidad democrática. El autor enfatiza que estas facultades solamente pertenecen aquello individuos con capacidad para obrar, y quienes no la poseen pueden exigirlos mediante de sus representantes, agregando también que son entregadas a sus titulares para admitir el ejercicio ciudadano, pero depende únicamente de ellos conservarlas, toda vez que se trata de facultades subjetivas que bien podrían ser limitadas salvaguardando otros derechos o los de una masa, según al comportamiento que ejecuta el titular. Se trata de una pieza esencial dentro de un Gobierno, que tutela la eficacia de los derechos en la conforme la ley lo establecería.

Para un parlamentario, los derechos fundamentales simbolizan límites o prohibiciones, pues se trataría de derechos no absolutos en el cual se tiene un contenido de orden legal. Pues, están resguardados jurídicamente, no son transferibles a otras personas, como tampoco pueden ser renunciables, según como se estuvo señalando se trata de derechos universales. Estas facultades fueron declaradas por la ONU, así como por otros organismos internacionales, teniendo en cuenta que provienen de la dignidad humana, consienten su propia presencia del ser humano.

Son prerrogativas apoyadas en la dignidad humana como parte del desarrollo integral del ser humano, porque mediante ellos se garantiza el bienestar individual y social de todo individuo. Asumen una orden constitucional, lo cuales han sido regulados jurídicamente mediante de la norma esencial del Gobierno.

Robert Alexy por su parte ha indicado que los derechos fundamentales son parte de una clase de derechos subjetivos. En ese sentido, los derechos fundamentales relacionan a todos los poderes públicos, que logra controlar las injusticias y garantizar una tutela jurisdiccional efectiva.

Los derechos fundamentales corresponde a un todo, es decir que conforman un conjunto de normas y posiciones de derecho fundamental que se adscriben interpretativamente a una disposición de derecho fundamental, además se les denomina derechos subjetivos que revisten patrimonios específicas cabe señalar que dichas propiedades se encuentran presentes en otros tipos de derechos subjetivos (Bernal, 2008).

Son aquellas facultades o poder que se le reconoce a las personas según lo indica la ley la cual permite realizar algunos actos, además quienes gozan de esos derechos son tanto las personas individuales como colectivas. Además estos derechos fundamentales se clasifican en varios tipos que son los derechos y libertades en el ámbito personal; los derechos y libertades en el ámbito público, y finalmente el último es el derecho y libertades relacionados con el ámbito socioeconómico.

En tanto Pérez (1993) los derechos fundamentales en su significación axiológica objetiva, son el resultado de un acuerdo entre las diferentes fuerzas sociales al que se llega a partir de las relaciones de tensión con los esfuerzos de cooperación encaminados al logro de metas comunes. De ahí que los derechos fundamentales en un Gobierno constitucional y democrático de Derecho constituyen parte del conjunto de valores y principios que regulan la actividad del poder público, constituyendo una inclinación especial para su satisfacción, tanto como una protección aprehensible por cada persona cuanto como fines generales adheridos a la concepción misma del Estado que se fortalecería en la medida que los haga efectivos.

1.8.2.2. Derecho a la dignidad humana

Dignidad es gramaticalmente un término abstracto que viene a sustantivar un adjetivo previo, pues la dignidad era un predicado accidental, sobrevenido, que separaba a algunos respecto de los demás y los ponía por encima de ellos; aquel persona a la cual se le denominada digno o dotado de dignidad era excelente o virtuoso por lo que recibía respeto y era respetuoso (Valls, 2015).

Se le denomina dignidad humana porque es aquel distintivo de cada persona, además esta aparece como una categoría pluridisciplinar, porque para su cabal caracterización y configuración se impone la confluyen varias disciplinas: la Filosofía general, y en particular su rama de Ética o Filosofía moral, la Antropología, la Política y

el Derecho; esta a su vez es la causa de que se reconozcan derechos a las personas (Marín, 2007)

La dignidad puede darse en diversos contextos gramaticales, pues indica valor, una apreciación positiva, merecedora de aprobación o admiración general. Mientras que según el autor Peces (2003) señala que la dignidad humana es en efecto aquel fundamento de la ética pública de la modernidad, como un prius de los valores políticos y jurídicos y de los principios que derivan de esos valores de modo que la razón de ser de los derechos fundamentales consistiría precisamente en la defensa y el desarrollo de esta noción.

Por otra parte definen que la dignidad humana implica un reconocimiento de una autonomía inherente al sujeto humano que está garantizada al margen y más allá de toda consideración ética de tipo holista. Es la persona como tal y su valor inherente que se encuentran a la base de los órdenes jurídicos y sociales del Occidente moderno.

Desde un punto de vista relativo se le entiende como aquel valor, mérito, calidad, estado o condición propia de la persona como tal, mientras que desde lo absoluto se comprende, como el valor de un ser, que fundamenta a su excelencia, perfección o superioridad. Además implica un reconocimiento de una autonomía inherente al sujeto humano que está garantizada al margen y más allá de toda consideración ética de tipo holista (Tobar, 2008)

La dignidad humana consiste en la presumida vaguedad de su fundamento, debido a que el término dignidad posee muchos significados el cual puede ser contemplada desde diversas perspectivas. Es por ello que desde una perspectiva filosófica y religiosa, la palabra dignidad humana posee una amplia historia. Y es reconocida, a nivel constitucional, como un principio fundamental pues la constitución española sostiene que la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes son fundamento del orden político y de la paz social (Aparissi, 2013).

El concepto de dignidad fue reformulado: la dignidad del hombre deriva de su naturaleza humana pero dicha naturaleza se desvincula progresivamente de cualquier origen divino, asimismo no solo posee un alcance vertical, es decir la superioridad de los seres humanos sobre los animales; sino también un alcance horizontal es decir la igualdad de los seres humanos entre ellos sea cual sea el rango que cada uno pueda desempeñar en la sociedad (Gonzales).

1.8.2.3. El derecho a la integridad personal

El derecho a la integridad personal directamente se encontraría enfocado en tres perspectivas que es la de carácter moral, la psíquica y la física debido a que en cada uno de ella se da un típico atributo de exclusión dando a entender que siendo un derecho el cual proscribire o prohíbe injerencias arbitrarias sobre la integridad.

Se le denomina como integridad moral debido a que esta se relaciona con la percepción que la persona realiza de sí misma y de su comportamiento a raíz de los valores esenciales con los que se identifica. Asimismo se señala que tanto la honestidad, la gratitud, la solidaridad, la responsabilidad, entre otras las cuales sean compatibles con lo moral pues están representarían parte de lo que la persona considera como inseparables o inescindible de su propia personalidad (Sáenz, 2015).

En tanto ese derecho incluye un reconocimiento de la propia dignidad, y el respeto y consideración por parte de los demás miembros de la comunidad. En tanto también se indica que a diferencia de la integridad moral la psíquica posee implicancia hacia un ámbito interno, mientras que la moral intentara garantizar el plano externo, más aun cuando estas dos se relacionen con lo que piensa o siente la persona, pues la distinción está en la incidencia o relejo hacia los ámbitos en los que se desenvuelve o vuelca sus experiencias el ser humano.

No obstante se habla que el punto de equilibrio entre el derecho a la integridad física y psíquica de los trabajadores y la existencia de riesgos para la salud en el ámbito laboral viene establecido en gran medida por la normativa de prevención de riesgos laborales, pues en estos se concreta de un lado, en la prohibición absoluta de violencia en el trabajo y de otro lado en la prevención de riesgos laborales. El simple hecho de que no se respete el derecho a la integridad moral por conductas abusivas que por repetición o sistematización atentaría directamente contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo, que con el pasar del tiempo ha adquirido una gran relevancia social mediática, lo que ha motivado una cierta conciencia en los trabajadores de la existencia de este fenómeno (Álvarez, 2016).

Es un derecho fundamental que posee el origen al respeto a la vida y al sano desarrollo de esta, debido a que el simple hecho de ser una persona este tiene el derecho a mantener y conservar su integridad física, psíquica y moral; esta última haría referencia al derecho de cada ser humano a desarrollar su vida de acuerdo a sus convicciones.

También se le ha considerado a este derecho de la integridad moral como aquella garantía o protección que tiene el ser humano con la cual se le prohíbe a que otras personas sometan a torturas, penas o tratos crueles, inhumanos, degradantes que afecte la integridad física, psíquica o mental por parte de los agentes del estado, pues es un derecho que se les reconoce a todos sin exclusión o discriminación alguna a las personas (Arias, 2014).

Siendo una de las características de este derecho es que tiene la cualidad que ayudaría a que se identifique a algo o alguien, siendo la principal característica del derecho la facultad natural del ser humano de hacer o exigir ante la autoridad competente toda prohibición de maltrato que atente a su integridad física, psíquica o moral.

1.8.3. El acoso laboral y la vulneración a los derechos fundamentales del trabajador

1.8.3.1. El acoso laboral y la dignidad humana del trabajador

La protección a la dignidad del trabajador dentro del ámbito laboral viene expresamente regulada como un derecho básico del trabajador en el artículo 4 del Estatuto de los Trabajadores y en el artículo 18. Sin embargo, en las últimas décadas han comenzado a reconocerse ciertas situaciones que atentan contra la integridad e irrespeto de la persona en el entorno laboral, la cual es denominada como acoso laboral acoso moral o mobbing, pues involucraría toda conducta que atenta contra la dignidad de una persona en su entorno laboral, a través de prácticas ofensivas, humillantes, malos tratos, asignación de tareas irrealizables, omisión de información y/o aislamiento, entre otras prácticas; las cuales crean un entorno intimidatorio, humillante y ofensivo.

El acoso en el trabajo es toda aquella manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, y ello contra la dignidad humana o la integridad física o psíquica de la persona, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo (Hirigoyen, 2009).

En tanto sobre la afectación de la dignidad que se daría en el trabajo son aquellas conductas hostiles, humillantes y discriminatorias lo cual claramente dañarían la dignidad humana constituyendo formas de agresión que no sólo deteriora el buen clima laboral, sino que son maneras disimuladas pero altamente eficaces de despido o destitución sin justa causa sobre las víctimas.

La dignidad humana es una condición inherente al ser humano, a la cual no se podría renunciar; porque es vital y de gran valoración, para la sociedad y el ordenamiento

jurídico, debido a que esta condición permite que el ser humano tenga el derecho de acceder sin costo o remuneración económica a los derechos y obligaciones que se van generando y formando, con el paso del tiempo en diferentes ámbitos laborales, sociales y culturales sea público o privado.

El ser humano está llamado al trabajo por la familia; por ello no solo se deriva la necesidad de mantenerse solo en vida, pues necesitara un trabajo el cual constituiría una dimensión fundamental de su existencia, pero para conseguir una verdadera reorientación de las estructuras de la sociedad, deben existir instituciones donde no se presente el acoso laboral y se respete la dignidad de la persona, para ello se necesita que cada uno de los actores esté en posesión de los valores y principios que lo hacen libre como persona con equilibrio y libertad interior, así la persona podrá diferenciar y saber, cuando se atropella y agrede su condición humana y cuando está dentro del tejido del Mobbing o un acoso en su trabajo (Rojas& Rodríguez, 2011).

Es necesario, sobre todo en el ambiente laboral, donde la persona pasa muchas horas de su vida, contribuir entre todos, tanto empresarios como trabajadores, obreros, operarios, todos los que forman la masa laboral, forjar personas críticas, conscientes ante su propia realidad, específicamente el acoso laboral, impacta y es un problema que nos envuelve a todos, donde los derechos deben ser simétricos a los deberes; crecer hacia un mayor nivel de concienciación permite alumbrar la propia existencia y los valores que la enriquecen (Piñuel, 2001).

El respeto a la dignidad humana como un principio inviolable dentro del derecho al trabajo, es un acto reprochable de las conductas encaminadas a infundir miedo, terror y las agresiones de tipo verbal ejecutadas de manera repetitiva, persistente y pública por parte del empleador o de los compañeros de trabajo y con ello buscan que se desarrolle una persecución psicológica o violencia moral manifestadas por comportamientos, palabras o gestos cuyo fin es que se pueda llegar a una renuncia.

1.8.3.2. El acoso laboral y el derecho a la integridad personal del trabajador

El acoso representa una situación de desgaste psicológico y de comportamiento abusivo sobre una persona durante un periodo más o menos prolongado, lo que no debe confundirse con momentos de discusión o tensión entre compañeros o con jefes. El cual puede ser una persona o grupo de personas las cuales ejerzan violencia psicológica

extrema, de forma sistemática y recurrente, y durante un tiempo prolongado, sobre otra en el lugar de trabajo, todo ello con el solo objetivo de destruir sus redes de comunicación, y menoscabar su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que, finalmente, abandone el lugar de trabajo.

En la constitución se recoge que todos tienen el derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, se les pueda someter a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes. No obstante el acoso psíquico en el trabajo no es un hecho nuevo, pues esto se realiza en diversas instituciones, pero solo recién se ha tomado en cuenta la gravedad que tiene esta en los empleados, este tipo de acoso laboral llega a producir en las víctimas diversos grados de perturbación anímica que van desde síntomas muy cercanos al estrés y a la depresión a daños permanentes en su estructura mental, además de una amplia variedad de trastornos psicosomáticos lo cual se le añade el daño a su derecho de integridad psicología del ser humano (Álvarez, 2014)

En casos de acoso psicológica cualquier trabajador puede ser víctima, pues el acoso es incipiente debido a que los síntomas que puede presentar el trabajador son parecidos al estrés es decir cansancio, nerviosismo, insomnio, jaquecas, trastornos digestivos, lumbalgias, etc. Pero ello con una peculiaridad, de sentir la impotencia, la humillación y la idea de que la situación que lleva no es normal; y más aún si ese acoso continua y se llega a extender por mucho tiempo aquel trabajador acosado puede llegar a un punto de un estado depresivo mayor el cual se tendrá las características de sentimientos de tristeza en la persona, baja autoestima, culpa y abulia, incluso con riesgo suicida. Ante el estado se vulnera el derecho a la integridad física y psicológica dentro del trabajo, pero además con ello afecta el derecho a la vida. Por otra parte no solo se llegarían a lesionar los derechos antes mencionados sino que con el acoso en el trabajo también se causaría daño a la dignidad profesional o personal del trabajador, además de verse lesionado su derecho a la honra (Palavecino, 2004)

La figura del acoso laboral ya no es desconocida para el Derecho del trabajo, pero desde el punto psicológico el problema parece ser el daño síquico de la víctima; para el Derecho la afectación de determinados derechos fundamentales asociados a la integridad moral como son la integridad síquica, la honra, la privacidad y la no discriminación. Por lo que el derecho al trabajo es la protección de aquellas conductas del acoso laboral, conductas que lesionan derechos fundamentales de los trabajadores afectados, tales como la integridad física o síquica, no discriminación, honra y/o privacidad.

1.8.4. Marco legal

La protección a la dignidad y el derecho a la integridad física, psíquica y moral (integridad personal) se encuentran protegidos tanto en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966), estas normas vinculantes establecen la obligación de los Estados partes a garantizar el debido respeto a favor de sus administrado a través de sanciones a quien lo infrinja y medidas de prevención para que la infracción no suceda. Precisar que estas normas están dirigidas a la protección de la persona de toda acción u omisión enfocada a degradar la integridad física, psíquica y moral, a través de los tratos crueles, tortura, o degradantes a la dignidad humana.

En tal concordancia y con la misma finalidad la Constitución política del Perú recoge en su artículo 1 como fin supremo de la sociedad y el Estado a la dignidad humana y el artículo 2 inc. 1 El derecho a la integridad personal (integridad física, psicológica, mora); esto permite a la persona exigir su respeto ante el Estado y particulares, pero no es suficiente mientras no encuentre una norma más objetiva que describa concretamente la agresión que puede estar sufriendo, más aun, cuando esta misma norma en su artículo 2 inc. 24 Literal “a” sostiene que nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe y el literal “b” que nadie será procesado ni condenado por acto u omisión que al tiempo de cometerse no esté previamente calificado en la ley, de manera expresa e inequívoca, como infracción punible; ni sancionado con pena no prevista en la ley.

Nuestra legislación solo presenta una ley que trata de eliminar un tipo de acoso o hostigamiento sexual, esta es la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual (LEY N° 27942), que tiene como objeto prevenir y sancionar el hostigamiento sexual que se produce dentro de las relaciones de autoridad o dependencia, cualquiera sea la forma jurídica de esta relación, y cuando se presente entre personas con prescindencia de jerarquía, estamento, grado, cargo, función, nivel remunerativo o análogo; entendiéndose que solo es aplicable cuando el hostigamiento sexual se da en su forma vertical descendente, dejando sin sancionar el acoso en sus diferentes manifestaciones, sean estos vertical y horizontal, conforme se describió en la doctrina recogida para efectos de este estudio.

1.8.5. Experiencias exitosas

Colombia

El acoso laboral no tuvo antecedentes legislativos en Colombia. No existía norma que versara específicamente sobre el tema. La Constitución Política de 1991, los decretos 1832 y 1295 de 1994, el Código Sustantivo el Trabajo, el Código Penal, y los pronunciamientos de la Corte Constitucional, han establecido directrices y conceptos relativos al respeto a los derechos fundamentales, al trabajo y a la dignidad humana. Debido a que la constitución política de ese país en su artículo 1° señalaba que Colombia es un estado social de derecho fundado en el respeto de la dignidad de la persona, trabajo y solidaridad de quienes la integran así como en la prevalencia del interés general. Por lo que en el 2004 con el proyecto de ley N° 88 se propuso la ley de acoso laboral la cual fue aprobada y promulgada el 23 de enero de 2006, adoptando medidas para que se pueda prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral así como otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo (Motta, 2008).

No obstante esa ley no era aplicables en aquellas relaciones civiles o comerciales es decir contratos de prestación de servicios, menos en la aplicación a la contratación administrativa. En tanto en el artículo 7 de la ley 1010 se señala las conductas que constituyen acoso laboral de las cuales se infiere el cuidado y protección que intentó establecer el legislador frente a los derechos fundamentales del trabajador, por ello que en su artículo 9 ya señala las medidas preventivas y correctivas que deben ser empleadas siendo en situaciones del acoso a los trabajadores en las instituciones.

En Colombia el acoso laboral se puede denunciar en primera oportunidad a los comités de convivencia, a jefe superior del acosador con el fin de propiciar la corrección de la situación, en caso no se le dé la importancia o atención según la ley 1010 en el artículo 12 se posibilita la denuncia ante el inspector de trabajo, Municipales de Policía, Personeros Municipales o Defensoría del Pueblo, la prevención, sobre la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de acoso laboral en su entidad de trabajo.

Chile

En materia de jurisprudencia administrativa la dirección del trabajo en más de una oportunidad se ha pronunciado por la vigencia y pleno respeto a las garantías constitucionales en la relación laboral. No obstante es en la ley N° 20.087 la cual sustituye el procedimiento laboral contemplado en el libro V del código del trabajo en la cual se establece un procedimiento de tutela laboral, que se aplica respecto de las cuestiones suscitadas en relación laboral por aplicación de la normas laborales los cuales afectan los derechos fundamentales de los trabajadores, entendiéndose por estos los consagrados en la constitución política. A pesar de que no puedan existir normas específicamente que regulen el acoso laboral, esta se llega a sancionar y reparar mediante de la responsabilidad contractual del empleador por el incumplimiento de la obligación o seguridad, establecida en el art. 184 CT además de las normas constitucionales con las que se contarían para ello (Lepin, 2008).

Unión Europea

Dentro de la Unión Europea, la Directiva Europea 89/391/CEE de 12 de junio de 1989, marca el inicio para la aplicación de medidas que promuevan la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores en todos los países de la UE. Debido a que aquella Directiva, incluiría principios generales referentes a la prevención de riesgos laborales y protección de la seguridad y la salud de los trabajadores; a la eliminación de los factores de riesgo y accidente; y a la información, la consulta, la formación de los trabajadores, además de las líneas generales para la aplicación de los principios, llegándose a establecer como fin que el empleador garantice la seguridad y la salud de los trabajadores en todo lo que se refiere a su trabajo (López & Vásquez).

No obstante, en países de la UE ya cuentan con la legislación específica propia sobre acoso moral, siendo uno de ellos Suecia en donde se dio la Ordenanza del Consejo Nacional Sueco de Seguridad y Salud Laboral, de 21 de septiembre de 1993 la cual se inscribió dentro del marco de una obligación general de prevención por parte del empleador, complementada por una recomendación basada en el análisis de factores colectivos vinculados a la organización del trabajo, es decir la protección de aquellas personas que padecería de daños en sus centros de trabajos. Y en Bélgica se adoptó en el año 2002 una ley sobre la violencia, el acoso psicológico y el acoso sexual en el trabajo, que integra todos los dispositivos de prevención ya definidos en la ley de 1996 sobre el

bienestar en el trabajo. Dicha ley es especialmente precisa en cuanto al papel de los servicios de prevención y los procedimientos de mediación, pues toda empresa debe disponer de un asesor especializado en prevención, con el acuerdo previo de los representantes sindicales.

En tanto en Francia país perteneciente a la Unión Europea la ley de modernización social dada en enero de 2002 la cual dio como prioridad a un enfoque colectivo de la prevención y estipula asimismo un procedimiento de mediación, donde se sanciona a quienes se encuentra culpables de acoso, y el código penal castiga el acoso psicológico con un año de reclusión y una indemnización como multa, pero en diciembre del mismo año se modificó debido que se le atribuye al empleador la responsabilidad de establecer los hechos que demuestren el acoso.

Argentina

La Ley 9671 de la Provincia de Entre Ríos consideraría como violencia laboral aquella acción ejercida en el ámbito laboral que atente contra la integridad moral, física, sexual, psicológica o social de los trabajadores estatales o privados de esta manera se comenzó a denunciar por parte de los trabajadores aquellos hechos de acoso además también en Santa Fe y Buenos Aires se preocupó por que con la ley se regularice el delito del acoso laboral con el único fin que pueda erradicar, sancionar y prevenir toda acción u omisión que se comete en contra de los empleados de una institución.

Guatemala

La ley N° 3013 recoge los abusos deshonestos, que son mencionados como causal de despido indirecto y justificado y la prevención de este riesgo laboral por los patronos y autoridades; recién en esa ley en el art. 61 se estableció que al considerar al mobbing como una conducta desregulada en el ordenamiento solamente se podría aplicar las normas laborales en materia de obligaciones ética del patrono y trabajador. Sin embargo en el ordenamiento jurídico guatemalteco no se contaría con una regulación que directamente pueda definir las conductas como ilegales tanto para patronos como para trabajadores, por consiguiente tampoco existe regulación alguna para prevenir estas conductas anti sociales.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación fue ejecutada bajo un enfoque cuantitativo descriptivo, transversal cuyo propósito está dirigido a describir el bullying laboral en el sector Privado. En tanto, se trata de un estudio transversal cuyos datos se obtienen en un solo momento.

Este tipo de investigación facilita el poder alcanzar la finalidad del estudio, ya que través de ello resultará más fácil identificar los factores y características de acuerdo al estudio de cada variable.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población es un conjunto de sujetos que representa la unidad de estudio en la tesis, caracterizado principalmente porque poseen características en común y que son esenciales para poder ser seleccionados.

2.2.2. Muestra

La muestra representa un sub conjunto de la unidad de estudio, un sub conjunto que representa a toda la población, seleccionada aleatoriamente por cuanto fueron seleccionados al azar significando que todos los sujetos tuvieron las mismas oportunidades de ser incluidos en la muestra.

Fue necesario aplicar una muestra con el propósito de definir un número que represente la población del estudio:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Es preciso señalar que del total de la muestra seleccionada fueron 60 informantes parte del primer grupo conformado por los trabajadores del Metro los Olivos en la Ciudad de Lima. Y el segundo grupo de 40 conformado por Abogados y Jueces.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variables

El acoso laboral

Es expresión de las relaciones sociales en el trabajo y está mediada, a su vez, por relaciones de clase, género y etnia, entre otras, por tanto, tiene relación con prácticas sociales discriminatorias, a la vez que puede responder a formas de organización del trabajo tradicionales y no tradicionales, orientadas a influir sobre la productividad o el rendimiento en el trabajo. No obstante diversos trabajadores han señalado el acoso laboral como parte de una rutina laboral considerándola una situación normal o tolerable, propia de la dinámica rutinaria del control sobre el trabajo.

La vulneración de los derechos fundamentales

Cada derecho fundamental protege un determinado valor de la persona, de modo que sólo se justifica, en tanto en cuanto su ejercicio sea realizado con esa orientación teleológica; ejercer un derecho más allá de su expresa finalidad no es ya usar el derecho sino abusar de él. Cabe señalar que el derecho fundamental puede ser subjetivo siempre y cuando estos derechos sean establecidos por una disposición a la cual pertenecen.

2.3.2. Operacionalización

| Variable | Indicadores | Técnica | Escala |
|--|----------------------------------|---------------------|----------------|
| Variable de caracterización Acoso laboral | Acoso vertical | Cuestionario | Ordinal |
| | Acoso horizontal | | |
| Variable de Interés Derechos fundamentales del trabajador | Derecho a la dignidad | | |
| | Derecho a la integridad personal | | |

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son herramientas que se utilizan con la finalidad de extraer información y datos que permitirán argumentar y validar la investigación.

Técnicas documentales: únicamente se ha tomado en cuenta el fichaje, entre ellas el fichaje textual, fichaje de resumen, fichaje bibliográfico.

A través del fichaje se ha registrado información de la doctrina y de las normas nacionales e internacionales, información que contribuye a la investigación.

Técnicas de campo: únicamente se ha tomado en cuenta el cuestionario como único instrumento de recolección de datos para recoger datos que son extraídos de la muestra seleccionada para el estudio.

2.4.2. Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad se ha realizado a través del Alfa de Crombach como un coeficiente que ha servido para medir la fiabilidad. Pues, con ese método se estima la fiabilidad del instrumento aplicado.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Los datos obtenidos para el presente estudio a través de las dos técnicas utilizadas: documentales y de campo fueron extraídos, analizados y presentados ordenadamente; en cuanto a los datos extraídos con la técnica de campo fueron procesados en el programa SPSS y presentados posteriormente a través de tablas y figuras, mismos que pasaron a ser discutidos con las diferentes teorías y estudios previos registrados en el estudio.

La discusión de los resultados permitió poder diseñar las conclusiones y recomendaciones con precisiones dirigidas y orientadas a mitigar la problemática que fue el propósito que dio inicio a la investigación.

2.6. Aspectos éticos

Entre los aspectos éticos que fueron utilizados en esta investigación, se encuentra dos principales: el consentimiento informado y la confidencialidad.

El primero de ellos, permite que los informantes no sean tratados como un medio sino como seres humanos, valorando su voluntad como informante para participar en el estudio otorgándole la información sobre sus derechos y deberes dentro de la investigación, garantizándole así el segundo aspecto ético que es la confidencialidad de los datos que facilitar para los fines de la investigación a través de las diferentes respuestas (Tood, 2008).

2.7. Criterios de Rigor científico

En cuanto a los criterios de rigor científico que fueron utilizados en esta investigación se tuvo únicamente a dos y son la relevancia y la adecuación o denominada también concordancia teórico-epistemológica

El primero de ellos se trata de un criterio que contribuye a lograr los objetivos planteados en la investigación, permitiendo verificar si existe o no correspondencia entre la justificación y los resultados que fueron logrados en el proceso investigativo.

En cuanto al segundo criterio, permite determinar la firmeza entre el problema de estudio y la teoría empleada para la comprensión del mismo.

A través del proceso de investigación, en cuanto a la forma en que se recogen, analizan y presentan los datos resulta sumamente necesario se guarde correspondencia entre los presupuestos teóricos y la forma en que son introducidos los asuntos metodológicos y de carácter práctico que articulan la presente investigación (Calderón, 2009).

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Primera parte: Trabajadores del Metro Los Olivos

Tabla N° 01

Genero del Encuestado

| Genero | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Femenino | 26 | 43,0 | 43,0 | 43,0 |
| Masculino | 34 | 57,0 | 57,0 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

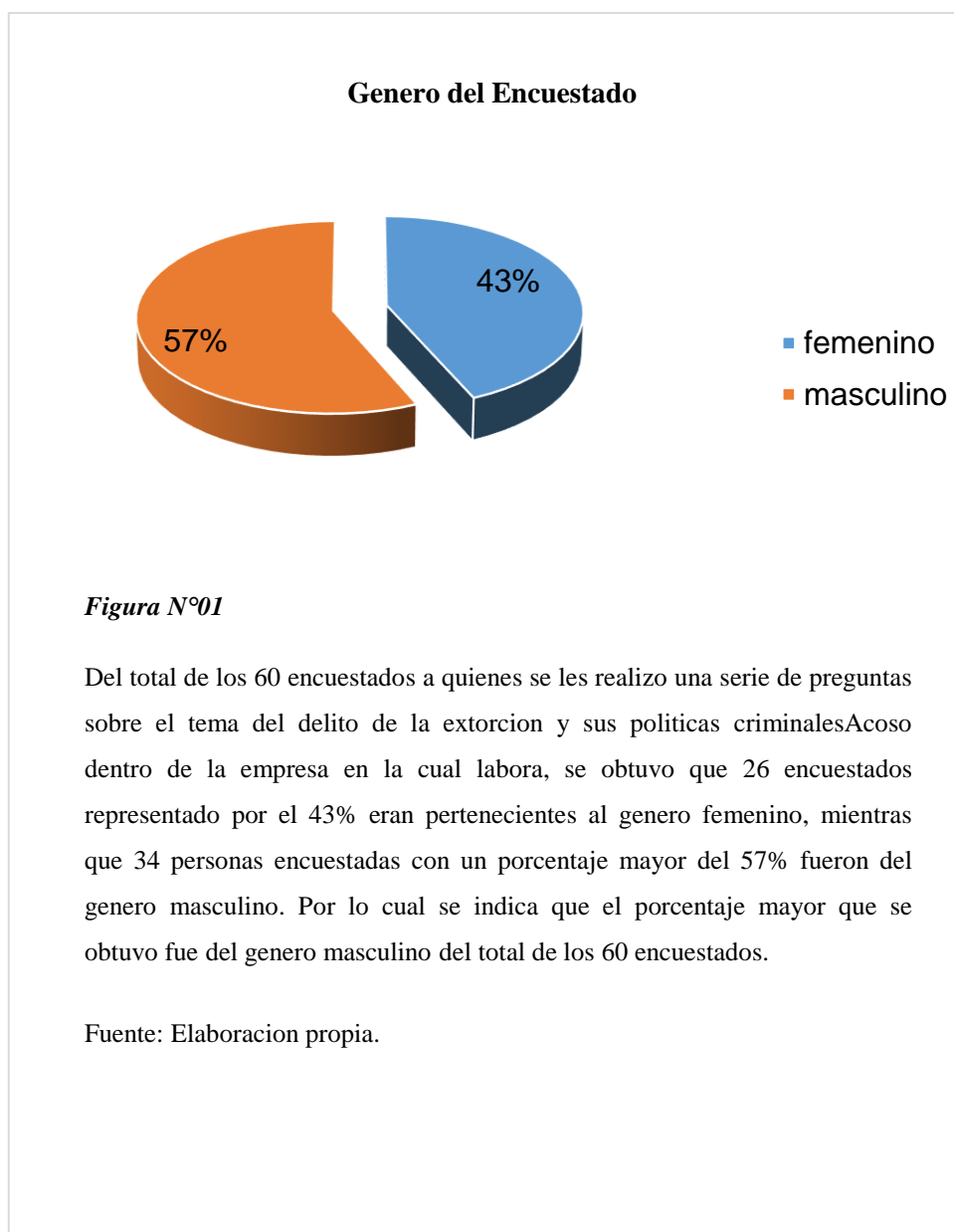


Tabla N° 02

Existe algún tipo de acoso dentro de la empresa.

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 28 | 47,0 | 47,0 | 47,0 |
| No | 17 | 28,0 | 28,0 | 75,0 |
| No opina | 15 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Existe algún tipo de acoso dentro de la empresa

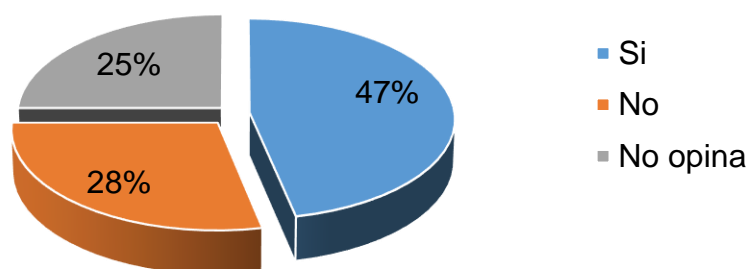


Figura N° 02

Con respecto a la pregunta si existe algun tipo de acoso dentro de la empresa, del total de los 60 encuestados a quienes se les pregunto un porcentaje del 47% indico que si existe acoso dentro de la empresa que labora; mientras que un porcentaje del 28% de los enuestados indico que no existiria dentro de la emmpresa que laboral acoso, y finalmente en un porcentaje menor del 25% señalaron sobre la interrgante que se le indico que no opina sobre su empresa en la que labora.

Fuente : Elaboracion Propia

Tabla N° 03

Qué clase de acoso percibe que existe dentro de la empresa

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Maltrato laboral | 17 | 28,0 | 28,0 | 28,0 |
| Persecución Laboral | 15 | 25,0 | 25,0 | |
| Contra la libertad sexual | 16 | 27,0 | 27,0 | |
| Otras formas | 8 | 13,0 | 13,0 | |
| No existe | 4 | 7,0 | 7,0 | |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

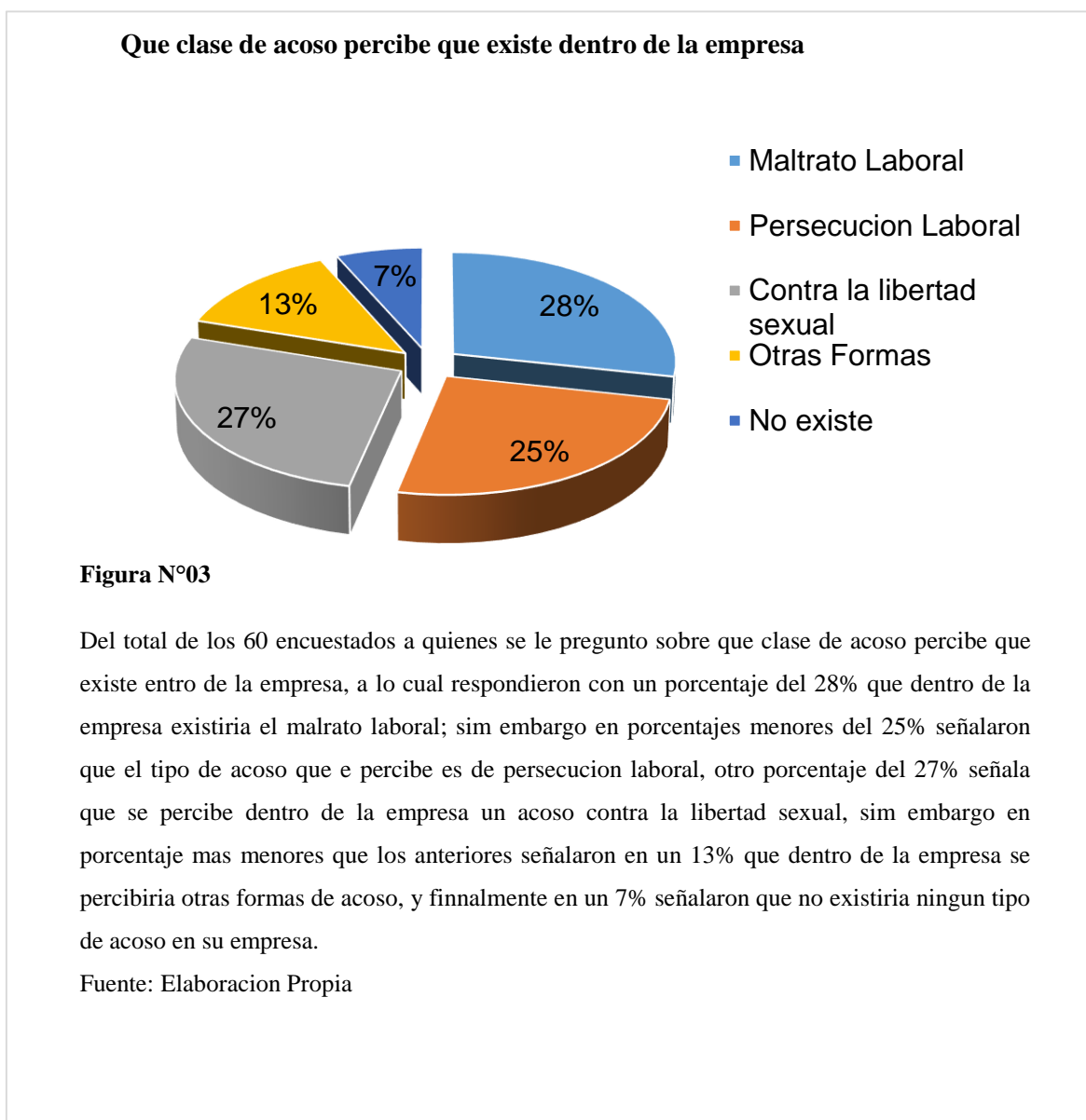


Tabla N° 04

Durante los tres últimos meses fue víctima de agresión verbal por parte de algún compañero de trabajo.

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 30 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| No | 13 | 22,0 | 22,0 | 50,0 |
| No opina | 17 | 28,0 | 28,0 | |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

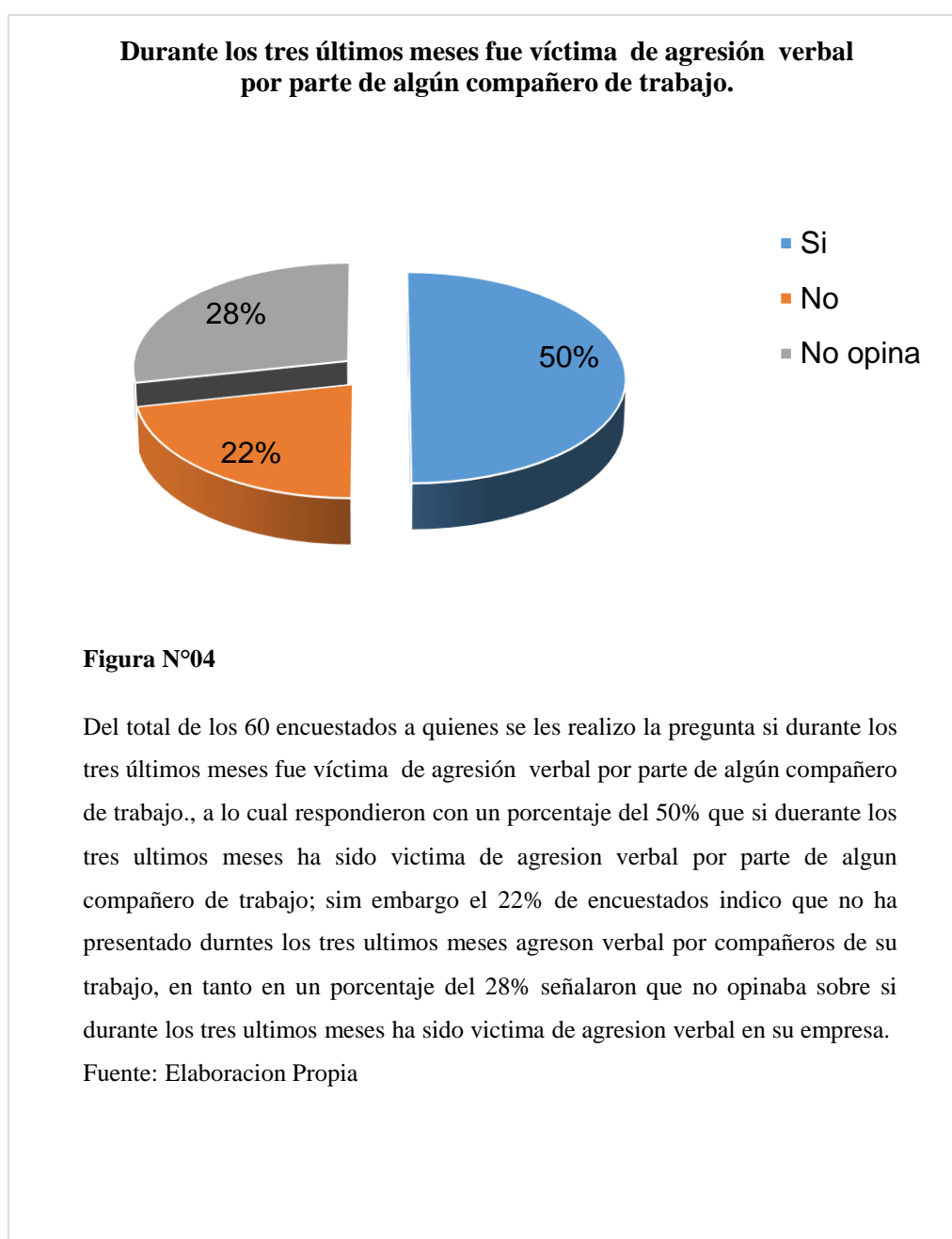


Tabla N° 05

Durante los tres últimos meses fue víctima de agresión psicológica por parte de algún compañero de trabajo.

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 35 | 58,0 | 58,0 | 58,0 |
| No | 15 | 25,0 | 25,0 | 83,0 |
| No opina | 10 | 10,0 | 10,0 | 93,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

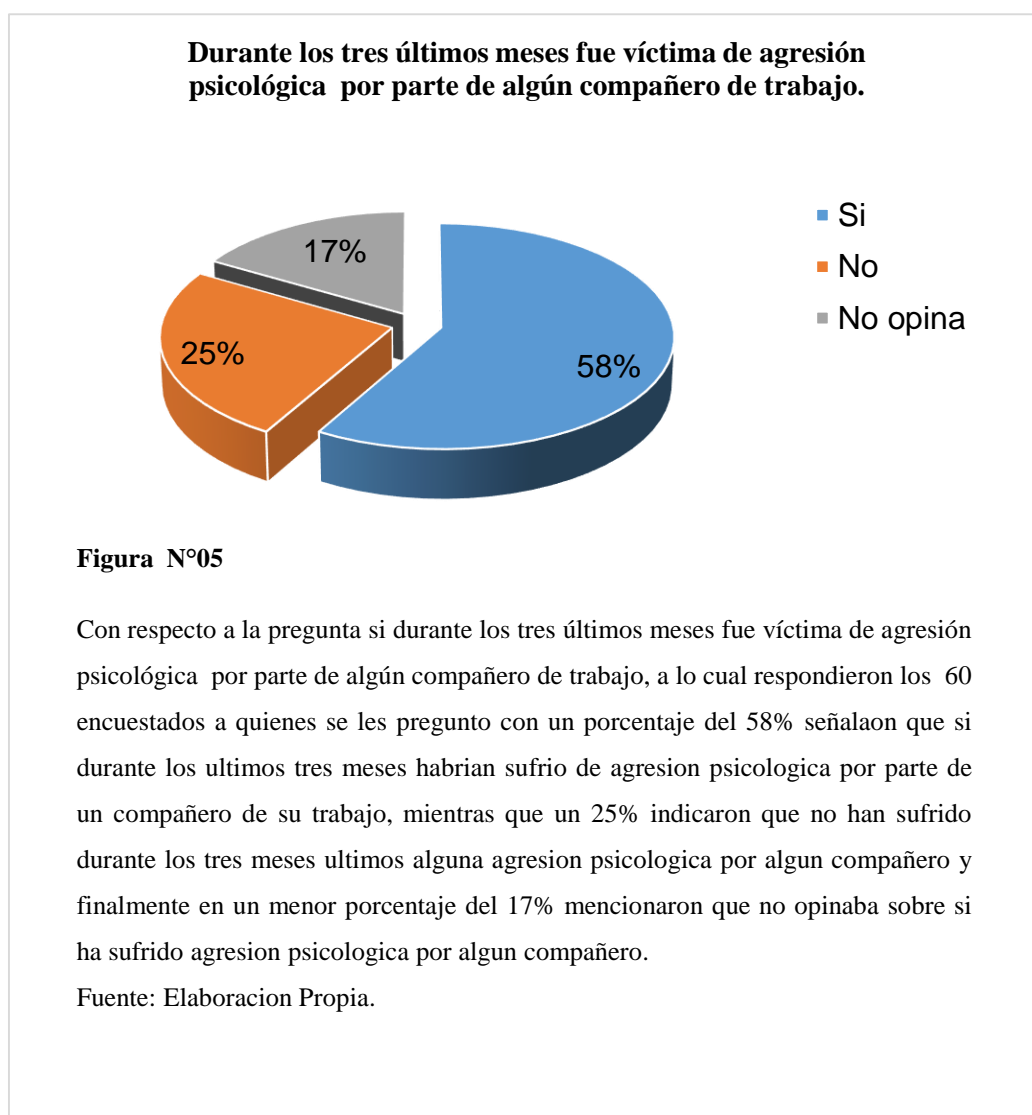


Tabla N° 06

Durante los últimos tres meses fue víctima de obstrucción u obstaculicen para cumplir con su labor dentro de la empresa

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 40 | 67,0 | 67,0 | 12,5 |
| No | 12 | 20,0 | 20,0 | 28,8 |
| No opina | 8 | 13,0 | 13,0 | 50,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

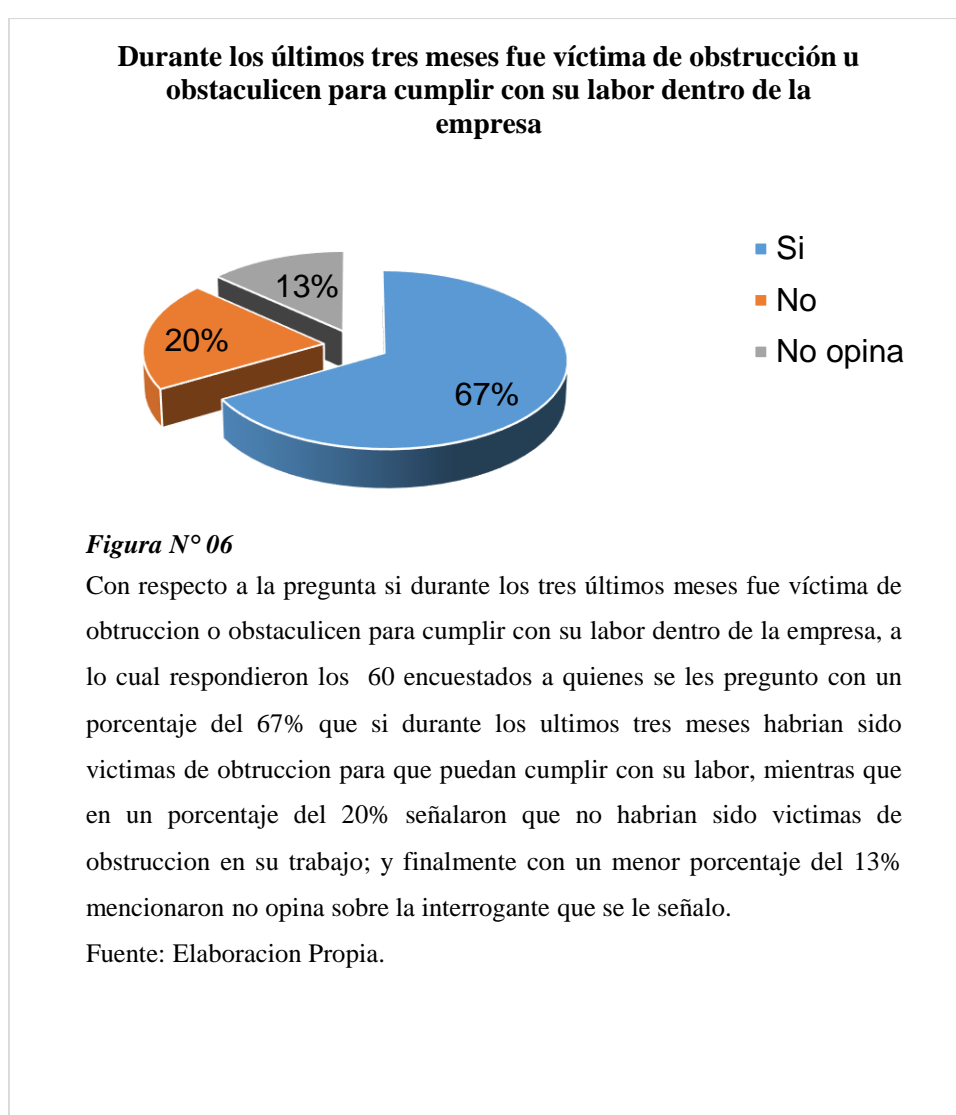


Tabla N° 07

Durante los tres últimos meses fue víctima de agresión verbal por parte de algún jefe dentro de su área laboral

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 32 | 12,5 | 12,5 | 12,5 |
| No | 12 | 16,3 | 16,3 | 28,8 |
| No opina | 16 | 21,3 | 21,3 | 50,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

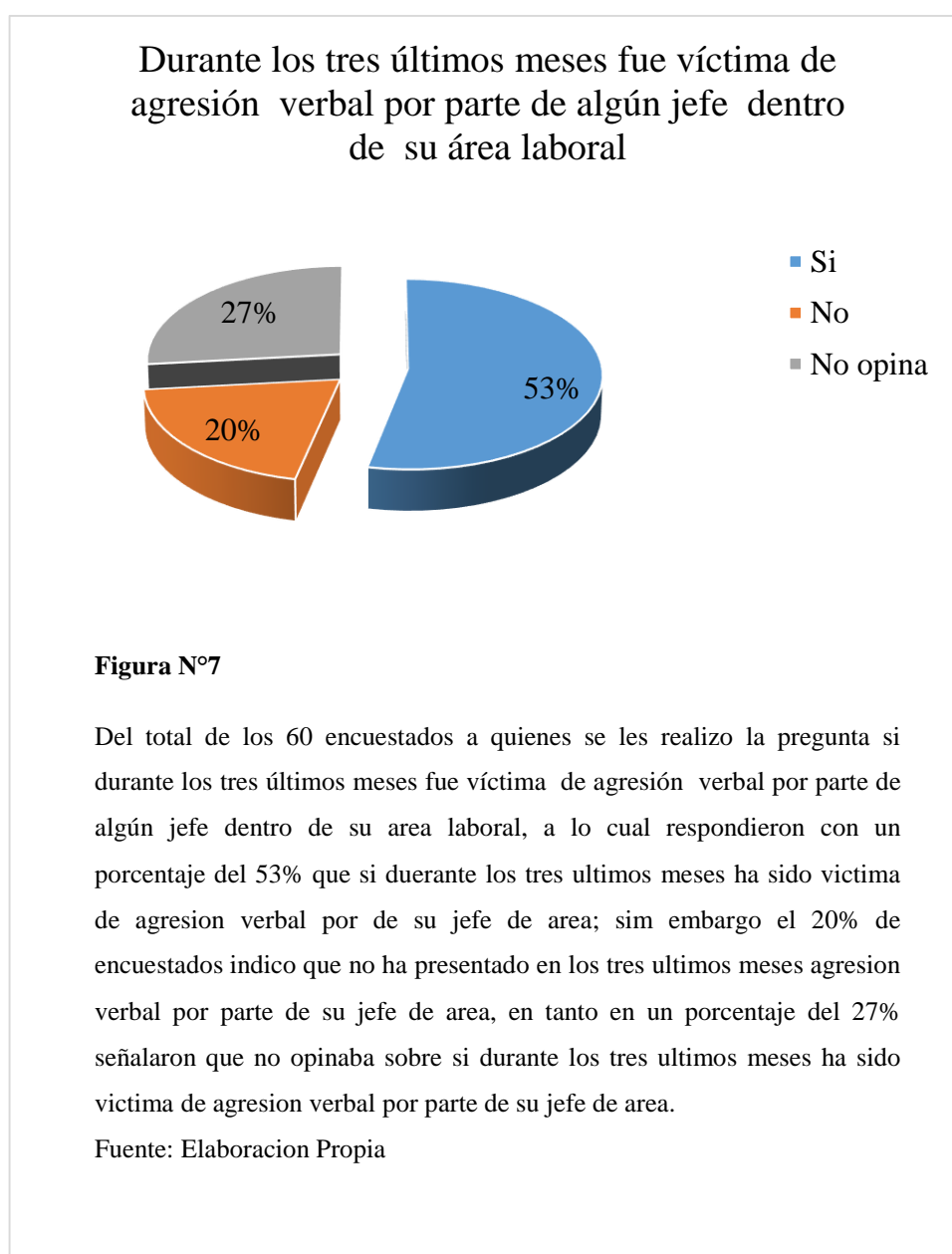


Tabla N° 08

Durante los tres últimos meses fue víctima de agresión psicológica por parte de algún jefe dentro de su área laboral

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 35 | 59,0 | 59,0 | 12,5 |
| No | 14 | 23,0 | 23,0 | 28,8 |
| No opina | 11 | 18,0 | 18,0 | 50,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Durante los tres últimos meses fue víctima de agresión psicológica por parte de algún jefe dentro de su área laboral

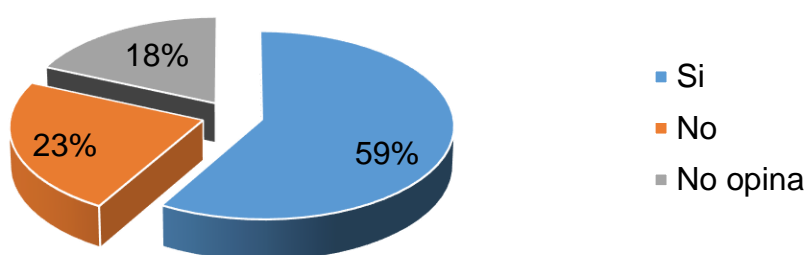


Figura N°08

Con respecto a la pregunta si durante los tres últimos meses fue víctima de agresión psicológica por parte de algún jefe dentro de su area laboral, a lo cual respondieron los 60 encuestados a quienes se les pregunto con un porcentaje del 59% que si durante los ultimos tres meses habrian sufrido de agresion psicologica por parte de su jefe en su area laboral, mientras que un mnor porcentaje del 23% indicaron que no han sufrido durante los tres meses ultimos alguna agresion psicologica por su jefe de area y finalmente en un menor porcentaje del 18% mencionaron que no opinaba sobre si ha sufrido agresion psicologica en la empresa or parte de su jefe de area.

Fuente: Elaboracion Propia.

Tabla N° 09

Durante los tres últimos meses Ud. Recibió presión verbal y psicología para cumplir su labor dentro de la empresa

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 35 | 59,0 | 59,0 | 12,5 |
| No | 11 | 18,0 | 18,0 | 28,8 |
| No opina | 14 | 23,0 | 23,0 | 50,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

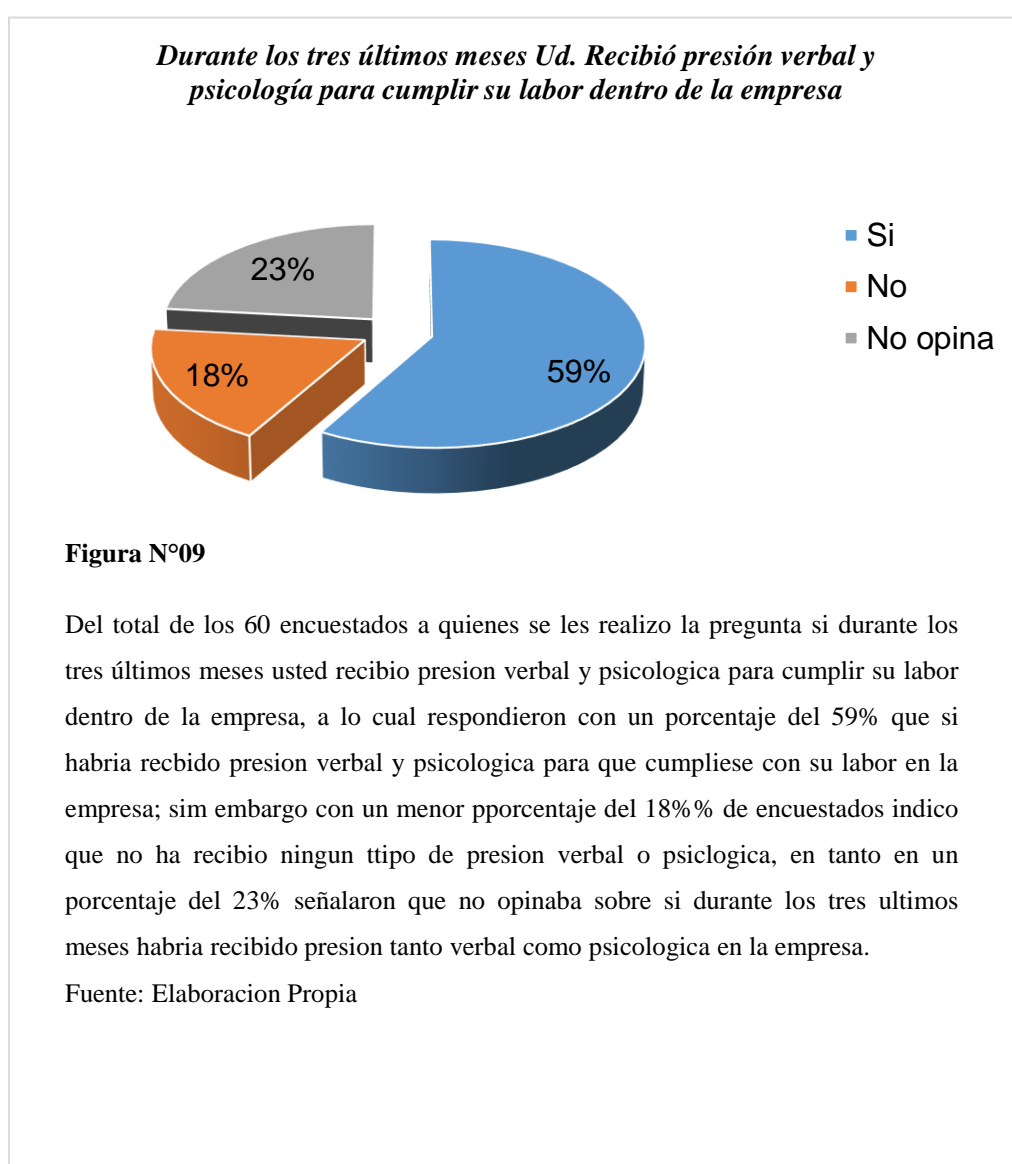


Tabla N° 10

Durante los tres últimos meses fue víctima de agresión verbal por parte de algún cliente

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 40 | 67,0 | 67,0 | 12,5 |
| No | 13 | 22,0 | 22,0 | 28,8 |
| No opina | 7 | 11,0 | 11,0 | 50,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

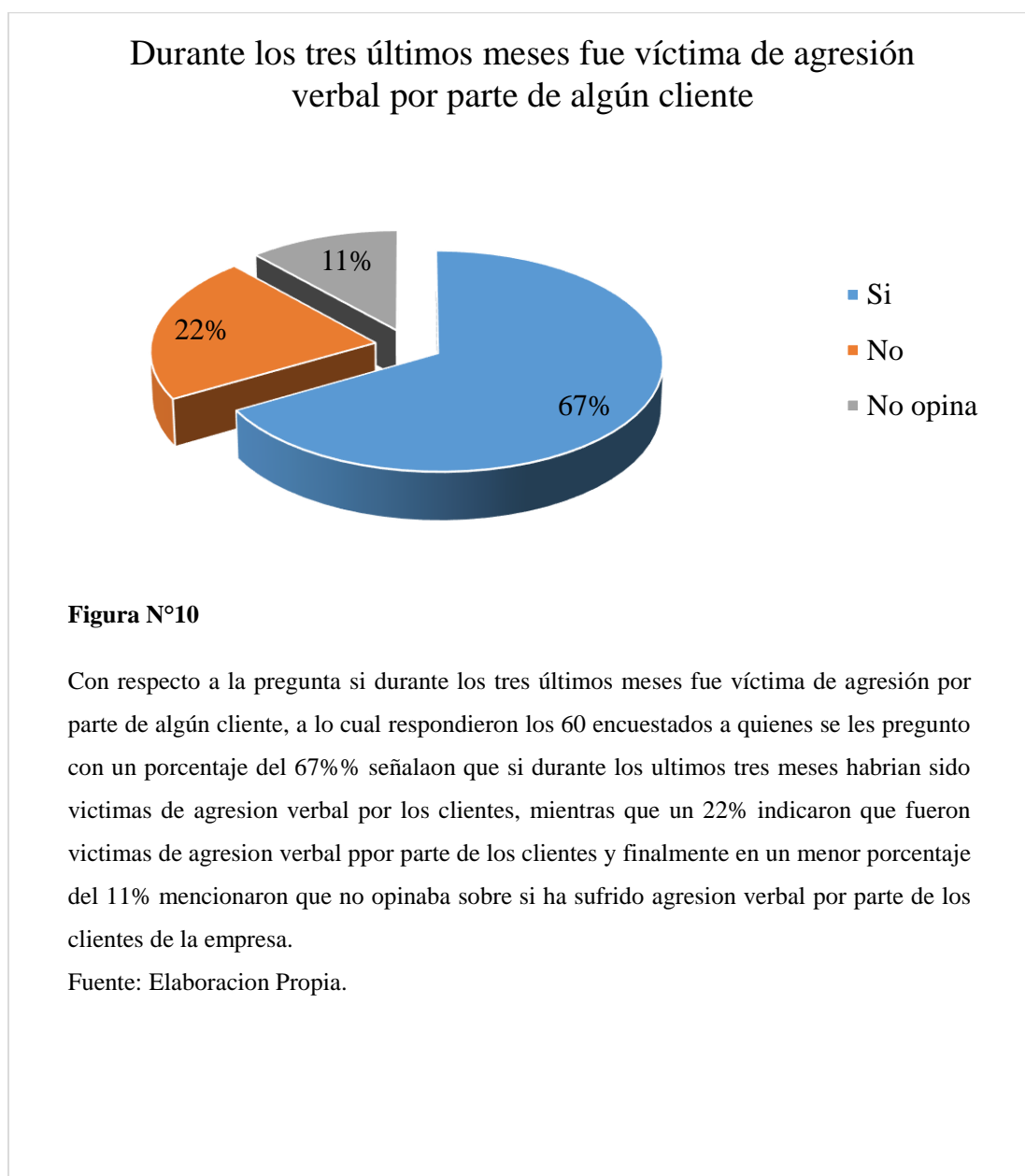


Tabla N° 11

Durante los tres últimos meses fue víctima de agresión psicológica por parte de algún cliente

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 38 | 63,0 | 63,0 | 12,5 |
| No | 12 | 20,0 | 20,0 | 28,8 |
| No opina | 10 | 17,0 | 17,0 | 50,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

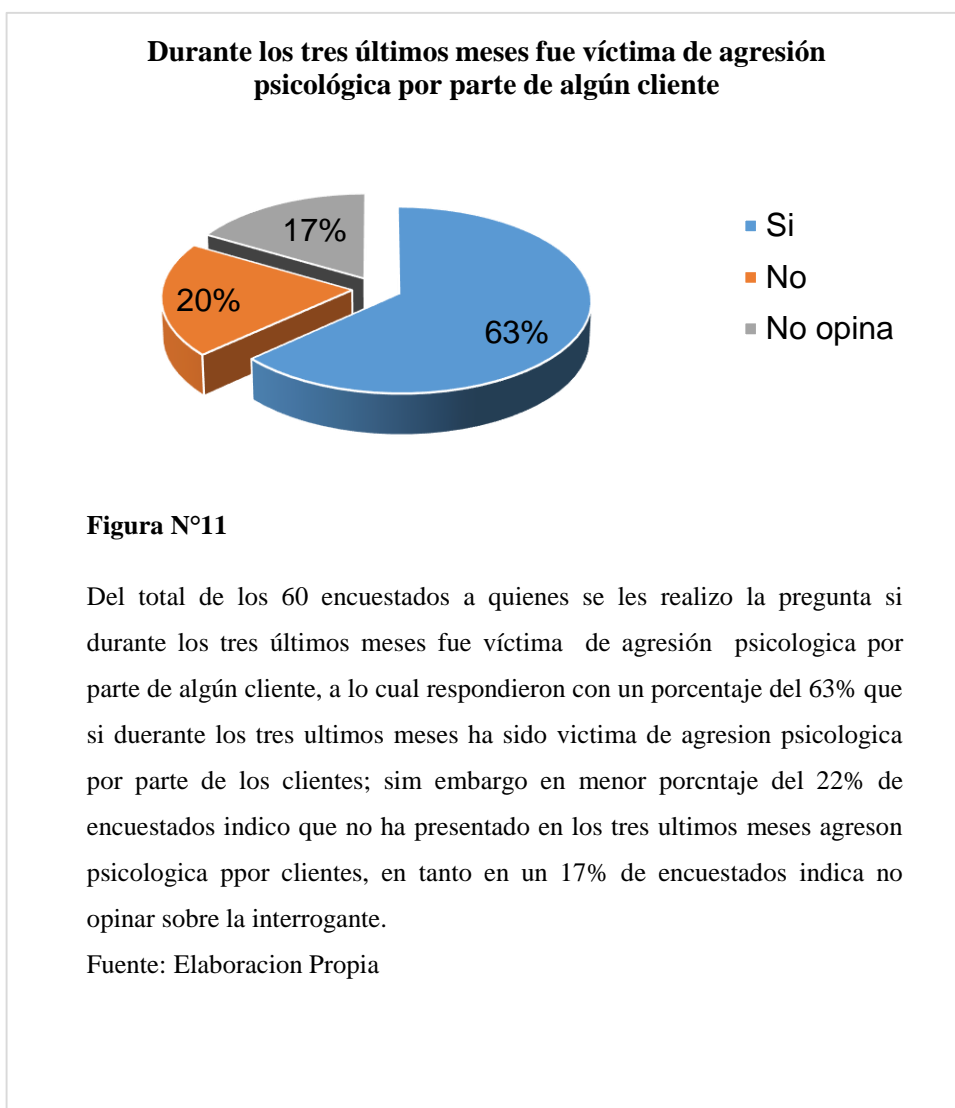


Tabla N° 12

Las agresiones psicológicas y verbales recibidas de parte de sus su jefes, compañeros y clientes le hacen sentir humillado

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Si | 30 | 50,0 | 50,0 | 12,5 |
| No | 17 | | 28,0 | 28,0 |
| No opina | 13 | | 22,0 | 50,0 |
| Total | 60 | | 100,0 | 100,0 |

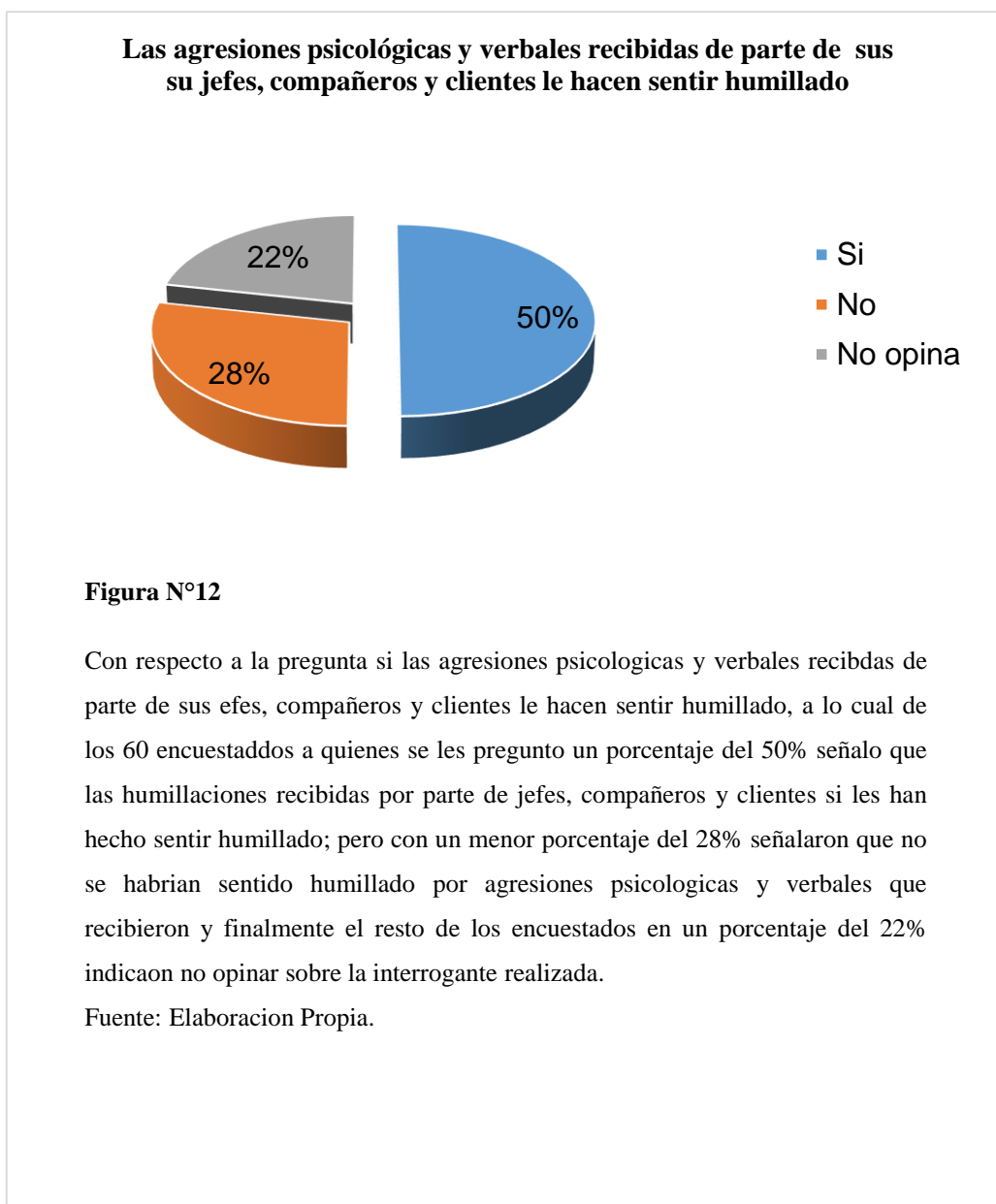


Tabla N° 13

Las agresiones por razón de sexo, origen, raza, costumbres recibidas de parte de sus su jefes, compañeros y clientes le hacen sentir discriminado

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 38 | 64,0 | 64,0 | 64,0 |
| No | 11 | 18,0 | 18,0 | 82,0 |
| No opina | 11 | 18,0 | 18,0 | |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

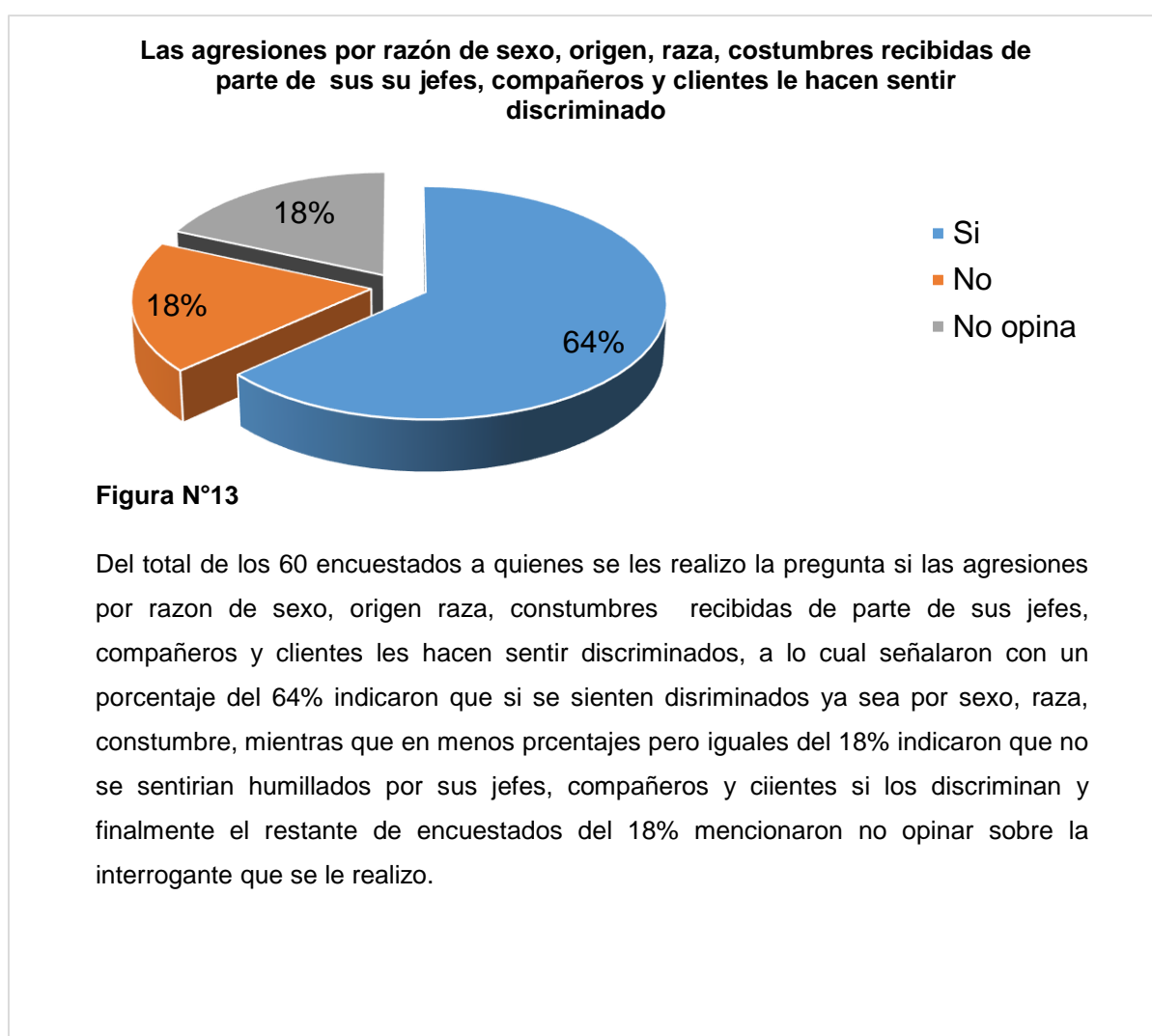
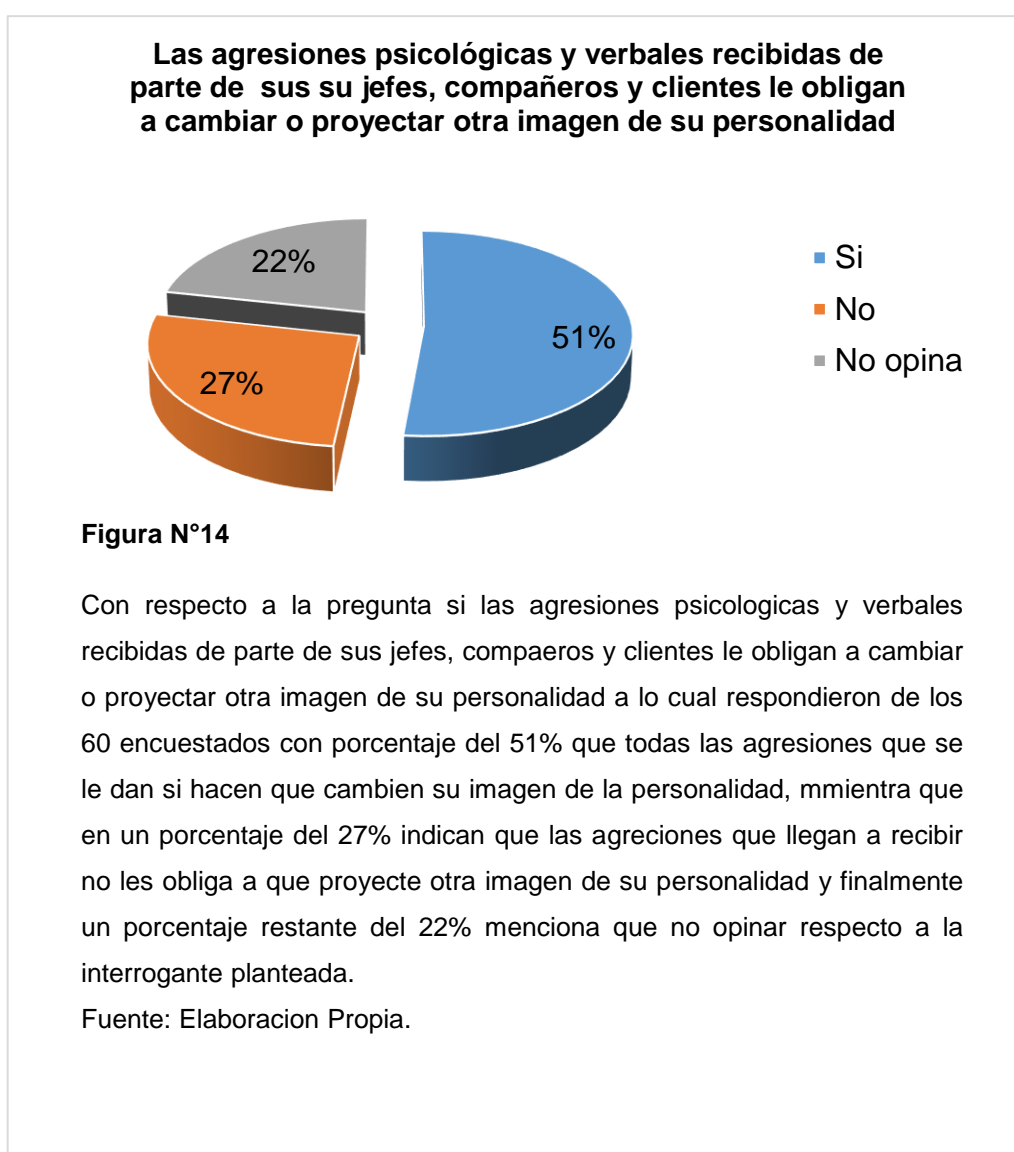


Tabla N° 14

Las agresiones psicológicas y verbales recibidas de parte de sus jefes, compañeros y clientes le obligan a cambiar o proyectar otra imagen de su personalidad

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 31 | 51,0 | 51,0 | 51,0 |
| No | 16 | 27,0 | 27,0 | 80,0 |
| No opina | 13 | 22,0 | 22,0 | |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |



3.1.2. Segunda parte: Abogados, Jueces

INTERPRETACIÓN

Tabla N° 01

Genero

| Genero | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| femenino | 10 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| masculino | 10 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

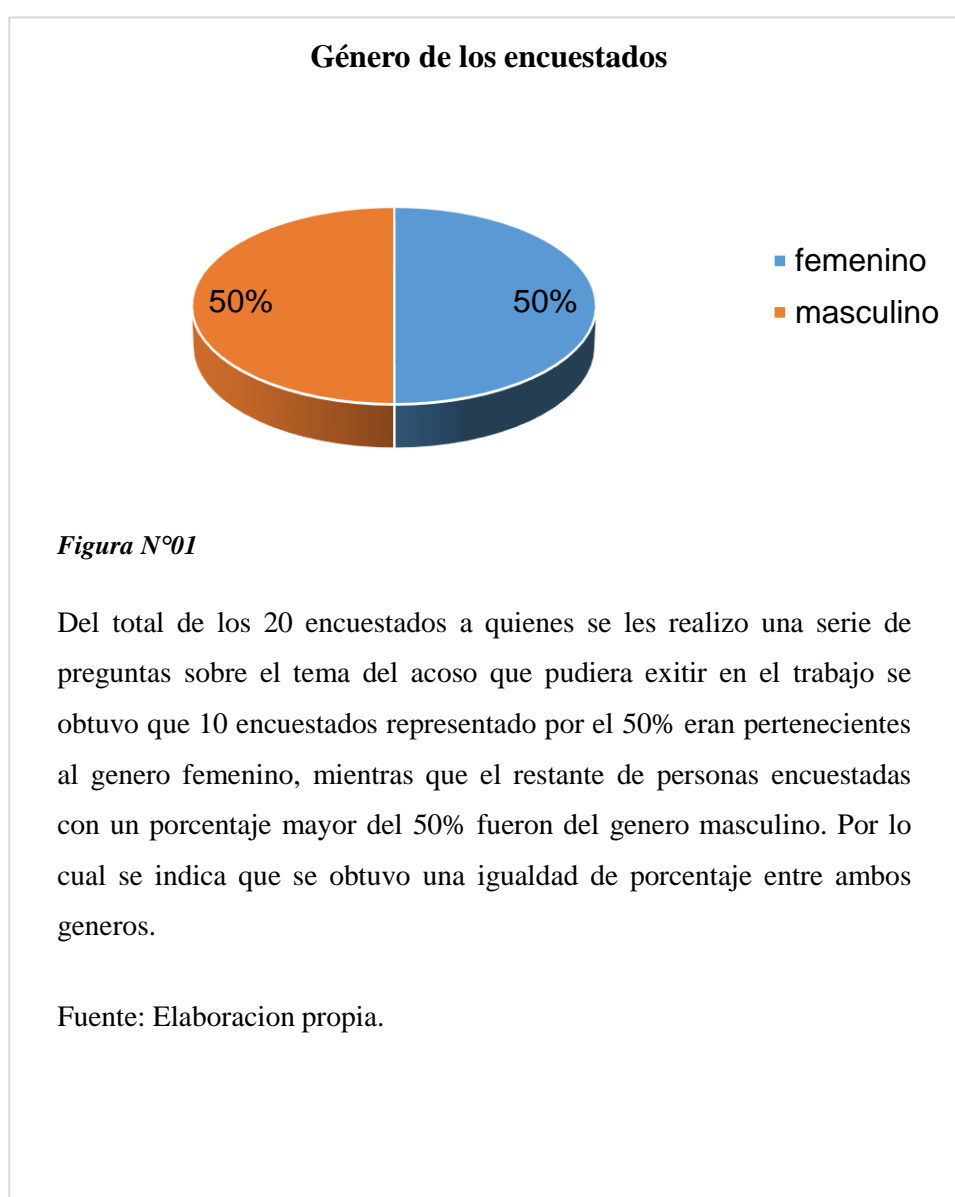


Tabla N° 02

Ocupación del encuestado

| Ocupación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Jueces | 4 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Abogados | 16 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

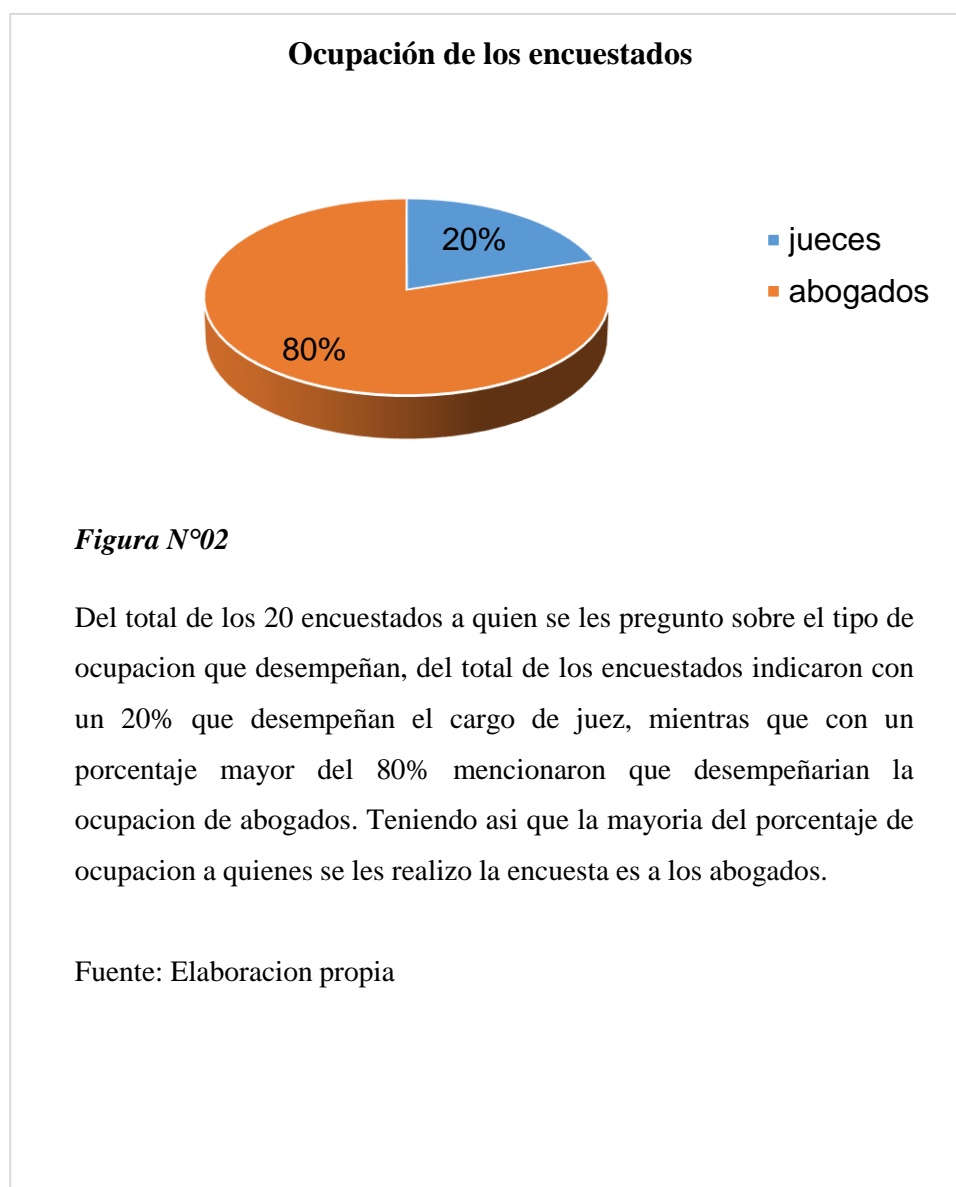


Tabla N° 03

Cree Ud. que el acoso laboral en su forma vertical afecta el derecho a la dignidad de la persona.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Parcialmente de acuerdo | 7 | 35,0 | 35,0 | 35,0 |
| totalmente de acuerdo | 6 | 30,0 | 30,0 | 65,0 |
| no opina | 3 | 15,0 | 15,0 | 80,0 |
| parcialmente en desacuerdo | 2 | 10,0 | 10,0 | 90,0 |
| totalmente en desacuerdo | 2 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

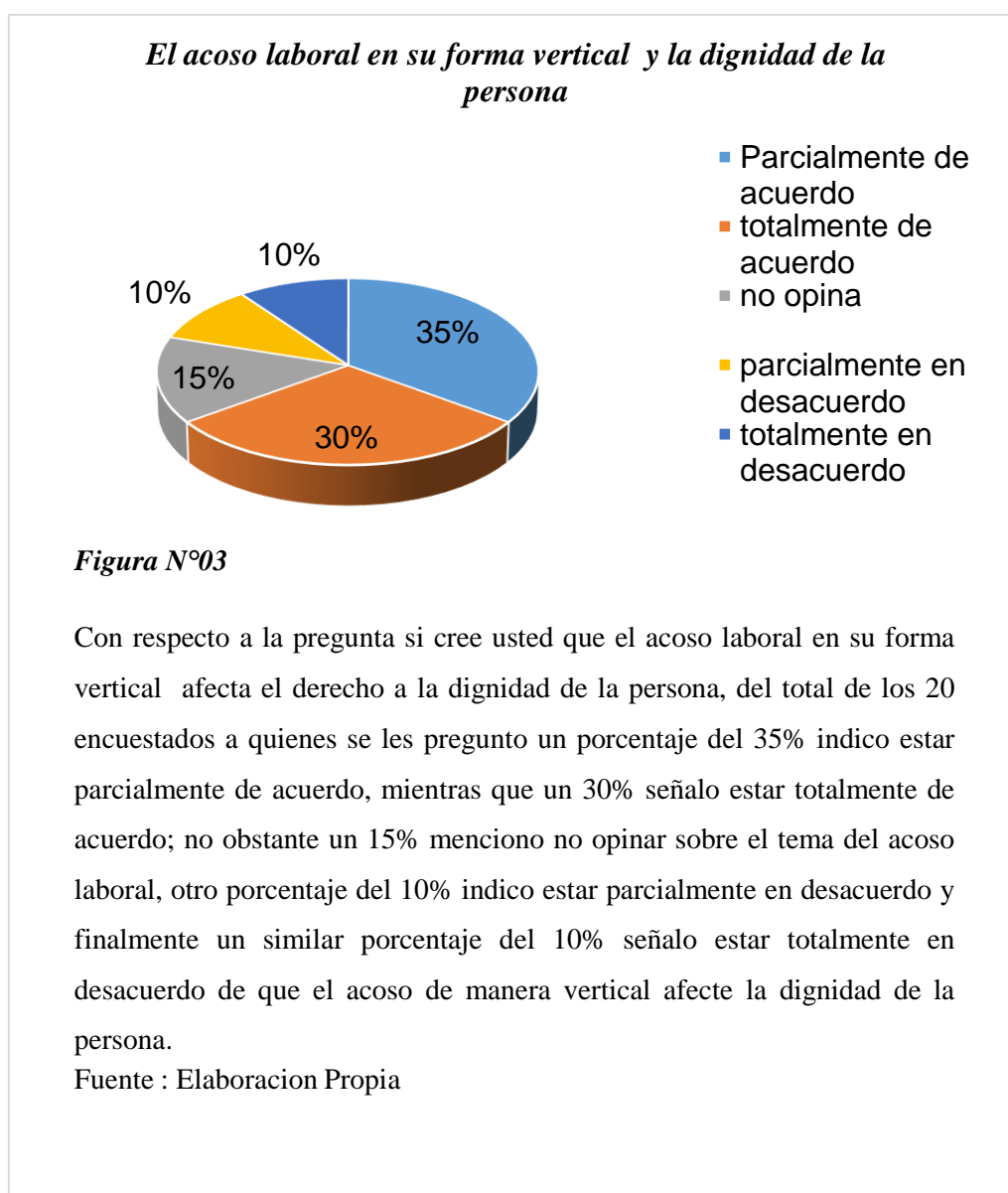


Tabla N° 04

Cree Ud. que el acoso laboral en su forma horizontal afecta el derecho a la dignidad de la persona.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Parcialmente de acuerdo | 5 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 25,0 | 25,0 | 50,0 |
| No opina | 5 | 25,0 | 25,0 | 75,0 |
| Parcialmente en desacuerdo | 2 | 10,0 | 10,0 | 85,0 |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

El acoso laboral en su forma horizontal y la dignidad de la persona

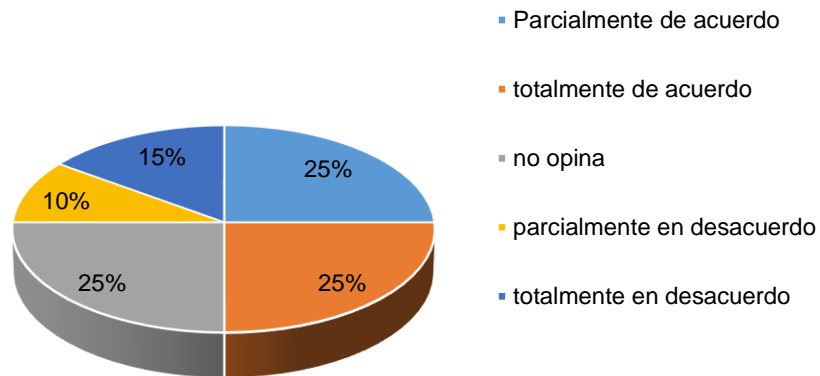


Figura N°04

Del total de los 20 encuestados a quienes se les realizó la pregunta si cree que el acoso laboral en su forma horizontal afecta el derecho a la dignidad de la persona, a lo cual respondieron con un porcentaje del 25% indicaron estar parcialmente de acuerdo, mientras que en un porcentaje similar del 25% indicaron estar totalmente de acuerdo, no obstante en un porcentaje igual al anterior del 25% señalaron no opinar la interrogante, en menor porcentaje del 10% señalaron estar parcialmente en desacuerdo, y finalmente un 15% señala estar totalmente en desacuerdo con que el acoso horizontal afecta la dignidad humana.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 05

Cree Ud. que el acoso laboral en su forma vertical afecta el derecho al honor la persona.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Parcialmente de acuerdo | 4 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| totalmente de acuerdo | 5 | 25,0 | 25,0 | 45,0 |
| no opina | 6 | 30,0 | 30,0 | 75,0 |
| parcialmente en desacuerdo | 1 | 5,0 | 5,0 | 80,0 |
| totalmente en desacuerdo | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

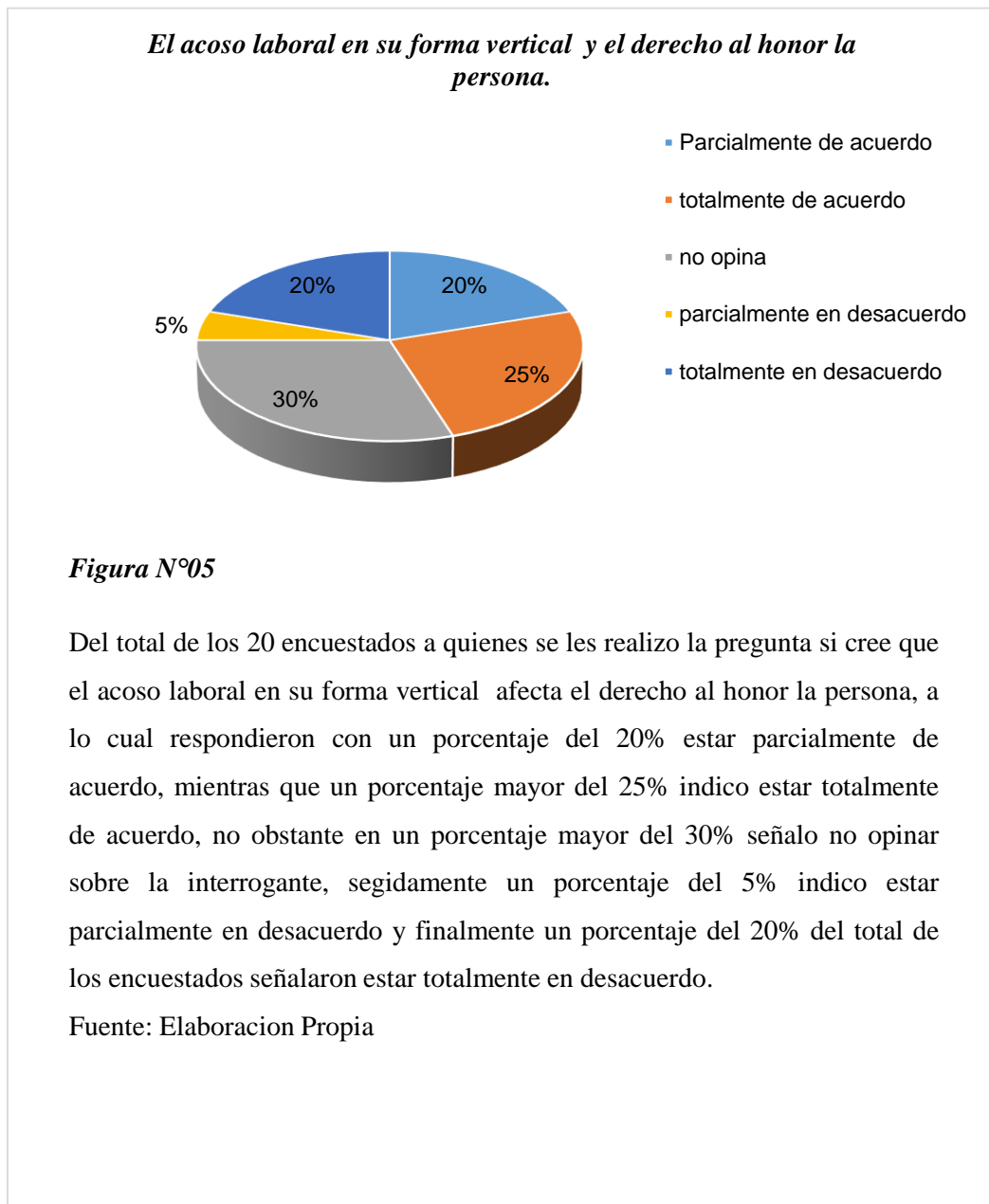


Tabla N° 06

Cree Ud. que el acoso laboral en su forma horizontal afecta el derecho al honor de la persona.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Parcialmente de acuerdo | 6 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| totalmente de acuerdo | 5 | 25,0 | 25,0 | 55,0 |
| no opina | 4 | 20,0 | 20,0 | 75,0 |
| parcialmente en desacuerdo | 3 | 15,0 | 15,0 | 90,0 |
| totalmente en desacuerdo | 2 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

El acoso laboral en su forma horizontal afecta el derecho al honor de la persona

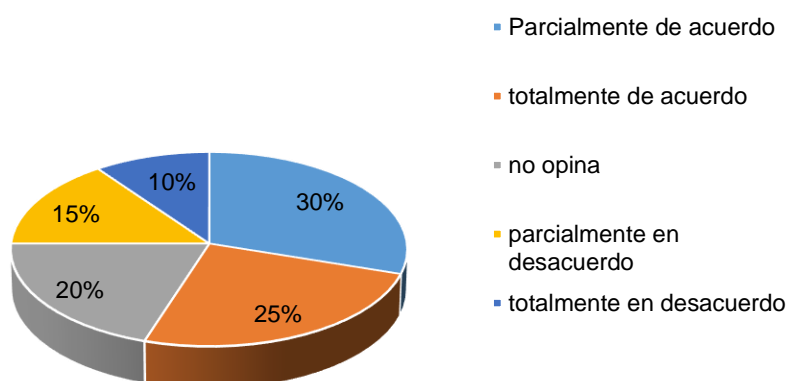


Figura N°06

Del total del los 20 encuestados a quienes se les pregunto si cree que el acoso laboral en su forma horizontal afecta el derecho al honor de la persona, a lo cual respondieron un porcentaje del 30% de los encuestados estar parcialmente de acuerdo, mientras que un 25% indico estar totalmente de acuerdo y en un porcentaje mayor del 20% señalaron no opinar sobre la interrogante, no obstante en un porcentaje del 15% indicaron los encuestados estar en parcialmente en desacuerdo y finalmente un porcentaje del 10% indico estar totalmente en desacuerdo a que el acoso horizontal afecte el derecho al honor de la persona.

Fuente: Elaboracion Propia

Tabla N° 07

Cree Ud. que el acoso laboral en su forma vertical afecta el derecho a la integridad moral de la persona.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Parcialmente de acuerdo | 4 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| totalmente de acuerdo | 5 | 25,0 | 25,0 | 45,0 |
| no opina | 5 | 25,0 | 25,0 | 70,0 |
| parcialmente en desacuerdo | 3 | 15,0 | 15,0 | 85,0 |
| totalmente en desacuerdo | 3 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

El acoso laboral en su forma vertical afecta el derecho a la integridad moral de la persona

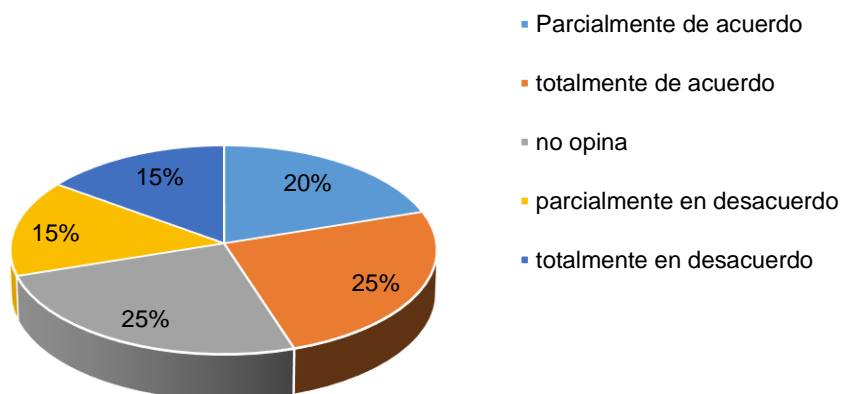


Figura N°07

Con respecto a la pregunta si cree que el acoso laboral en su forma vertical afecta el derecho a la integridad moral de la persona, a lo cual respondieron los 20 encuestados a quienes se les pregunto con un porcentaje del 20% estar parcialmente de acuerdo, mientras un 25% de los encuestados indico estar totalmente de acuerdo, mientras que un porcentaje mayor que los anteriores del 25% señalo no opinar la interrogante respecto al acoso, asimismo un 15% de los encuestado señalo estar parcialmente en desacuerdo, y finalmente en un similar porcentaje del 15% del total de los encuestados menciono estar totalmente en desacuerdo.

Fuente: Elaboracion Propia.

Tabla N° 08

Cree Ud. que el acoso laboral en su forma horizontal afecta el derecho de la integridad moral de la persona.

| | Frecuenci a | Porcentaj e | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------------|-------------------------|
| Parcialmente de acuerdo | 4 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| totalmente de acuerdo | 7 | 35,0 | 35,0 | 55,0 |
| no opina | 6 | 30,0 | 30,0 | 85,0 |
| parcialmente en desacuerdo | 1 | 5,0 | 5,0 | 90,0 |
| totalmente en desacuerdo | 2 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

El acoso laboral en su forma horizontal y la integridad moral de la persona

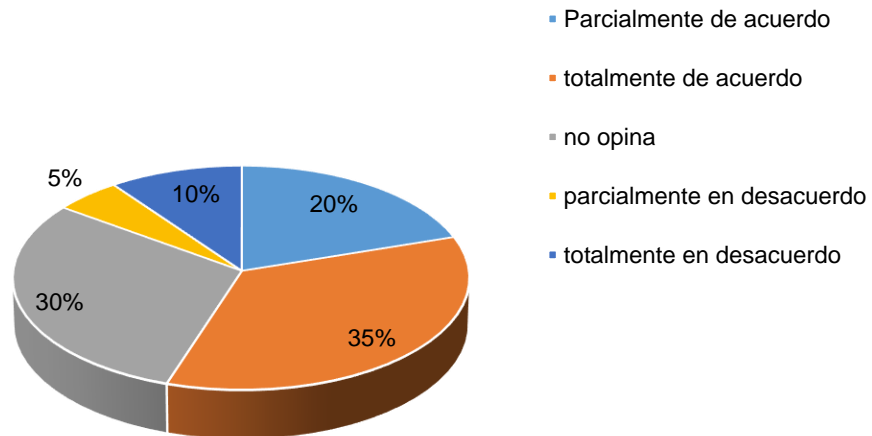


Figura N° 08

Del total de los 20 a quienes se les pregunto si cree que el acoso laboral en su forma horizontal afecta el derecho de la integridad moral de la persona, por lo que un porcentaje del 20% indicaron estar parcialmente de acuerdo, mientras que un 35% de los encuestados señalo estar totalmente de acuerdo; no obstante en porcentaje del 30% indico no opinar, por otro lado un porcentaje menor que los anteriores del 5% de encuestados indico estar parcialmente en desacuerdo en que se afecte la integridad moral de la persona y finalmente un 10% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Fuente: Elaboracion Propia

Tabla N° 09

Cree Ud. Que el acoso laboral afecta los derechos fundamentales de la persona.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Parcialmente de acuerdo | 7 | 35,0 | 35,0 | 35,0 |
| totalmente de acuerdo | 2 | 10,0 | 10,0 | 45,0 |
| no opina | 6 | 30,0 | 30,0 | 75,0 |
| parcialmente en desacuerdo | 3 | 15,0 | 15,0 | 90,0 |
| totalmente en desacuerdo | 2 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

el acoso laboral y los derechos fundamentales de la persona

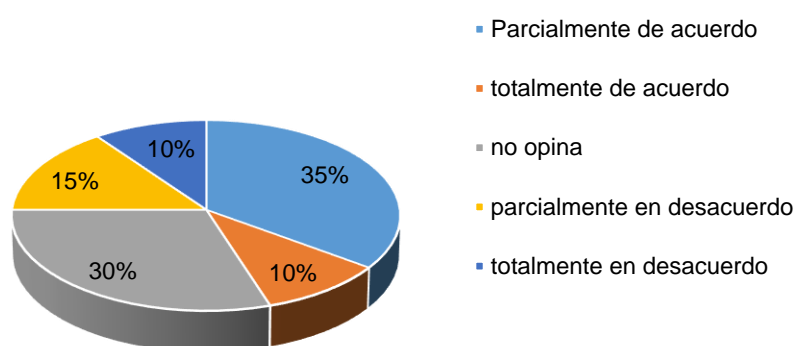


Figura N°09

Con respecto a la pregunta si cree que el acoso laboral afecta los derechos fundamentales de la persona, del total de los 20 encuestados a quienes se les pregunto un porcentaje del 35% indico estar parcialmente de acuerdo mientras que un 10% señalo estar totalmente de acuerdo y en un porcentaje mayor del 30% señalo no opinar sobre la pregunta, no obstante un 15% indico estar parcialmente en desacuerdo y finalmente un 10% indico estar totalmente en desacuerdo en que el acoso laboral afecte los derechos fundamentales de las personas.

Fuente: Elaboracion Propia.

3.2. Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como primer objetivo específico analizar el acoso laboral, al respecto Hirigoyen (2013) ha manifestado que se trata de una conducta abusiva que toma el empleador, jefes inmediatos o compañeros de trabajo en contra del empleado atentando contra su personalidad, dignidad e integridad física o psíquica, lo que conlleva directamente a una degradación de la dignidad humana. Este tipo de conducta afecta las relaciones familiares generando tensión entre la víctima y los demás miembros debido al aislamiento familiar que es una consecuencia también de este problema que enfrenta el trabajador. Es innegable que el acoso laboral afecta directamente la autoestima del trabajador. Por su parte, Ivanega (2012) refiere que el acoso laboral es denominado también mobbing que significa hostigamiento de forma sistemática desencadenando problemas psicológicos y profesionales, pues los actos repetitivos de hostigamiento hacia el trabajador lo desestabilizan emocionalmente. Consigna que este problema se desarrolla en cuatro fases o etapas, la primera es la fase de conflicto donde surgen problemas interpersonales que bien pueden solucionarse a través del dialogo, y al no solucionarse de esa manera, pasa a la siguiente etapa de estigmatización donde ya empieza a ejecutarse el dolo sistemático de destruir a la víctima a través de una serie de actitudes con comportamiento hostil hacia el trabajador lo que se conoce como mobbing, y la tercera etapa es donde interviene el centro laboral ya que ese problema se conoce por la autoridad que dirige la empresa quien deberá de dar una solución, sin embargo, termina sumándose al acoso que recibe la víctima dando origen a una serie de actitudes con comportamiento hostil hacia el trabajador provocando inmediatamente la pérdida del empleo, pues la actitud que toma la dirección de la empresa agrava el problema. Se aplicó un cuestionario a los trabajadores del Supermercado Metro los Olivos, cuyos resultados arrojaron un 47% quienes han manifestado que existe acoso dentro de la empresa, donde un 50% ha señalado ser víctimas de agresiones verbales por compañeros de su centro de trabajo y un 58% manifestaron haber sido víctimas de agresiones psicológicas, así como otro 67% manifestaron haber padecido de obstaculización en el cumplimiento de sus labores, demostrándose de esa forma la existencia del acoso laboral como una conducta sistemática que afecta gravemente a quienes resultan víctimas de ello. Si bien es cierto, el término acoso en un inicio era utilizado sólo para la violencia que existía entre estudiantes de las escuelas educativas, hoy en día se ha hecho cada día más cocido que esta violencia se ejerce también en los centros de trabajo de los diferentes sectores públicos y privados, se trata de una violencia grupal que se ejerce en contra de un

trabajador cuyos agresores suelen ser empleadores, jefes inmediatos y hasta compañeros de trabajo, empieza con una violencia psicológica que en algunos casos llega a convertirse en física. Se caracteriza precisamente por ser sistemática y frecuente, trayendo como principal consecuencia el desgaste emocional de la víctima hasta que esta culmine con renunciar de forma voluntaria a su trabajo, pero el problema no culmina allí, sino que a pesar de ello esa violencia continúa con calumnias sobre su persona buscando destruir su imagen como persona y trabajador. Sin duda, se trata de una conducta negativa caracterizada por la violencia extrema que recibe la víctima, pero estas consecuencias son afrontadas también por el entorno familiar de la víctima durante todo el círculo de violencia.

El segundo objetivo específico consistió en analizar los derechos fundamentales del trabajador, donde Ferrajoli (2004) ha señalado que se trata de principios de orden constitucional que concretan facultades inherentes al ser humano que tienen como fin principal garantizar la dignidad humana. Se trata de derechos, libertades e igualdades que son atributos de naturaleza únicamente humana que permiten a su titular exigir su cumplimiento al Estado y a particulares. Son subjetivas como una institución positiva de prestaciones adscrita a una persona por una determinada norma jurídica. Los encuestados como trabajadores del Metro los Olivos fueron consultados respecto a sí las agresiones psicológicas y verbales recibidas de parte de sus jefes, compañeros y clientes le obligan a cambiar o proyectar otra imagen de su personalidad y la respuesta fue si en un 51%. El segundo grupo de los informantes fueron Jueces y Abogados, quienes en un 65% han señalado que el acoso laboral afecta el derecho a la dignidad de la persona. Los derechos fundamentales se ven duramente afectados por el acoso laboral al que se ven expuestos muchos trabajadores en sus centros de trabajo por ser una conducta persistente con un contenido de agresiones, humillación y discriminación, para lo cual no existe una regulación jurídica idónea y eficiente que pueda contrarrestar tal problemática, puesto que no hay políticas dirigidas a poner un límite a la violencia psíquica que ejerce el agresor en contra de su víctima.

Un tercer objetivo fue verificar si el acoso laboral vulnera los derechos fundamentales del trabajador en el Supermercado Metro de los Olivos Lima, siendo de gran importancia citar a Rojas (2014) quien ha comentado que la Organización Internacional de Trabajo ha enfatizado sobre este tema señalando que se trata de un problema de salud que enfrentan diariamente los trabajadores víctimas del acoso laboral, siendo ello un atentado a su dignidad humana, por cuanto se trata de una conducta de

hostigamiento que genera el bajo rendimiento y finalmente la pérdida del empleo. De ese mismo modo, Vargas (2017) señala que este problema vulnera la integridad y seguridad del trabajador degenerando así su dignidad humana y por consecuencia afectando su derecho al trabajo y a las condiciones dignas, pero además generando un clima intenso en su entorno familiar. Entre los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario se ha obtenido que existe un 45% de los encuestados quienes han manifestado que este tipo de conductas afecta gravemente a los derechos fundamentales de la persona. Se suma a ello un 55% de los informantes quienes agregaron que el acoso laboral es un problema grave al que se ven expuestas las víctimas, toda vez que una de las secuelas es la afectación del derecho a la integridad moral, siendo este uno de los derechos más esenciales de la persona humana. El acoso laboral constituye uno de los fenómenos de violencia que más daño ha ocasionado a sus víctimas y entorno familiar, quitándole a la víctima no sólo el puesto de trabajo, sino también dejando secuelas que hacen que difícilmente pueda desenvolverse en su entorno social y laboral, además que en algunos casos se daña tanto el estado emocional que conlleva a enfermedades y daños físicos de quienes padecen problemas como el que viene siendo materia de investigación. La afectación a los derechos fundamentales es mayor, porque una de sus características del acoso laboral es que se convierte en un problema silencio, donde la víctima por miedo a perder el trabajo o por vergüenza, o las mismas amenazas de las que es víctima prefiere callar la situación a la que se ve expuesta de forma frecuente.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El desarrollo de la presente investigación ha permitido arribar a las siguientes conclusiones como consecuencia del estudio de las teorías, marco normativo y análisis de los datos obtenidos. Es así que entre ello, se tiene lo siguiente:

El acoso no es una conducta o forma de violencia nueva en la realidad, sino que esta tiene su existencia desde hace décadas, este término en un inicio era utilizado sólo para la violencia que se ejercía entre estudiantes de las escuelas educativas, y silenciosamente en los centros de trabajo. Actualmente, este tipo de violencia o acoso laboral sea ido propagando de forma más pública en los diferentes sectores públicos y privados. Es una violencia conjunta que se ejerce en contra de un trabajador cuyos agresores suelen ser empleadores, jefes inmediatos y hasta compañeros de trabajo que ejercen este mal, ocurriendo con violencia verbal y psicológica, pero que además en algunos casos llega a convertirse en una violencia física. Las principales características de este tipo de conducta es que se trata de una sistemática y sobre todo por la frecuencia con que se viene ejecutando porque esa modalidad atenta contra la dignidad humana. Es preciso mencionar que en su defecto, este tipo de conducta afecta el entorno familiar de la víctima por la misma naturaleza del psicoterror laboral que vive la víctima producto del comportamiento irracional de parte de los agresores. Representa una violencia extrema con secuelas bastante graves en la víctima, que merma también la competitividad laboral y problemas de conducta; por consecuencia es una problemática de alcance personal, laboral e institucional, consecuencia de la asimetría de poder. Las formas de expresión del acoso laboral son amenazas verbales, agresiones físicas, calumnias, humillaciones, hostigamiento y manipulaciones.

El acoso laboral ocasiona en las víctimas depresión y ansiedades, afectando así los derechos fundamentales puesto que la víctima resulta excluida de su entorno. La dignidad humana es el fundamento de los derechos humanos, representa una categoría y excelencia del ser humano, y al verse afectada la calidad del ser humano se va deteriorando por las mismas consecuencias del comportamiento discriminatorio; pues las ridiculizaciones a las que se ve expuesta atentan contra su dignidad personal del ser humano. Estas conductas hostiles, humillantes y discriminatorias dañan la dignidad humana de su víctima.

Esta conducta forma parte de uno de los fenómenos de violencia que más daño ha ocasionado a sus víctimas y entorno familiar, quitándole a la víctima no sólo el puesto de

trabajo, sino también dejando secuelas que hacen que difícilmente pueda desenvolverse en su entorno social y laboral, además que en algunos casos se daña tanto el estado emocional que conlleva a enfermedades y daños físicos de quienes padecen problemas como el que viene siendo materia de investigación. La afectación a los derechos fundamentales es mayor, porque una de sus características del acoso laboral es que se convierte en un problema silencio, donde la víctima por miedo a perder el trabajo o por vergüenza, o las mismas amenazas de las que es víctima prefiere callar la situación a la que se ve expuesta de forma frecuente. El derecho a la vida y a la integridad física y moral son los derechos que se afectan en la víctima y por consecuencia la dignidad humana que es la base de todos los derechos. El acoso laboral es un problema muy frecuente cuyas consecuencias que afrontan las víctimas atentan contra su dignidad humana. El derecho no es la única ciencia llamada a solucionar el problema, sino también es necesario la participación de otras ciencias auxiliares por cuanto se trata de una problemática multidisciplinaria. Esta conducta deja daños psicológicos muy severos en la víctima, así como también consecuencias físicas. La normatividad vigente no resulta ser la más idónea ni eficiente y ello se comprueba con la existencia del problema.

4.2. Recomendaciones

El punto de partida para la solución de la problemática del acoso laboral debe partir por la prevención de este tipo de conductas, así como medidas dirigidas a restablecer los daños ocasionados en la víctima.

La prevención del acoso laboral debe concretarse antes de la ejecución de esta conducta, y esta exige una mayor participación del empleador y el Ministerio de trabajo, siendo este último quien deberá promover mayor difusión sobre las consecuencias que deja el acoso laboral en la víctima y todo el daño que ello ocasionaría en su entorno familiar. Ello va facilitar que las víctimas quienes padecen de este tipo de violencia tendrán mayor información de las herramientas que tienen a su favor para denunciar la situación en la que se encuentran y puedan recibir ayuda respecto a las consecuencias que ello genera, ayuda que debe consistir en asistencia psicológica y legal. La lucha contra el acoso laboral es una prioridad y exigencia para el Estado, por tratarse de un hostigamiento prolongado en el centro laboral, lo que conlleva directamente al riesgo laboral afectando así la dignidad personal y profesional de la víctima, así como las relaciones laborales, familiares y sociales. Siendo necesario el desarrollo de políticas que funcionen como un instrumento legal que garantice la prevención y además, el restablecimiento de quienes ya han padecido las consecuencias de este tipo de violencia.

Las políticas preventivas que se pretenden ser la solución con esta investigación, tienen su fundamento en instrumentos legales nacionales e internacionales. En orden internacional la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos 1966 catalogan la dignidad humana y el derecho a la integridad física, psíquica y moral de la persona humana, ello con la finalidad de evitar que se afecte la dignidad humana que significa protegerlo o ponerlo a salvaguardo de violencia, malos tratos, humillaciones y demás conductas degradantes. La constitución política peruana en su artículo 01 ha citado que el fin supremo de la sociedad y el Estado es la dignidad humana, siendo ello la base normativa suficiente para proteger a la persona de conductas inescrupulosas dirigidas a dañar su integridad, facilitando las herramientas legales de poder exigir al Estado y particulares el respeto de sus derechos. La protección jurídica de la dignidad humana es la fuente o herramienta principal para poder prevenir y restablecer los derechos afectados, así como castigar el actuar de los agresores quienes han ejercido la violencia extrema en contra de su víctima, y esto se dará a través de una norma que castigue tal responsabilidad porque ello es un delito con consecuencias graves. El acoso laboral es una conducta sistemática y frecuente ejercida abusando del poder de quien es el agresor o agresores, se caracteriza por el miedo, intimidación, humillación y en algunos casos violencia física con la que se ejecuta en contra de la víctima. Es responsabilidad del Ministerio de Trabajo coordinar con las empresas la difusión de las consecuencias del acoso laboral en las víctimas, así como los alcances y naturaleza de este problema. Es necesario tener las herramientas legales para el procedimiento de la denuncia y protección a las víctimas del acoso laboral, por lo que el procedimiento de denuncia del acoso laboral debe iniciar con la declaración de los hechos ocurridos en contra de la víctima, así como las quejas sean individual o grupal. Así como las pruebas que demuestren tal violencia o la disposición del denunciante para comprobar su declaración. En cuanto a la protección a las víctimas del acoso laboral en el proceso de su denuncia, es preciso señalar que es un derecho que tiene como propósito garantizar la integridad de la víctima, así como la protección a su derecho al trabajo y condiciones laborales, poniéndole en salvaguardo por las amenazas de las cuales puede ser víctima.

El derecho al trabajo es uno de los derechos fundamentales afectados directamente con el acoso laboral, puesto que esta conducta provoca un despido indirecto, injustificado y arbitrario, pero así como este hay otros derechos que resultan afectados por esta

conducta antijurídica, toda vez que se trata de un delito pluriofensivo. Siendo necesario desarrollar ampliamente la normatividad respecto a la tutela laboral, que busquen restablecer el derecho al trabajo y a sus condiciones laborales, así como la indemnización por el daño a su integridad personal.

Estas recomendaciones están basadas en prevenir el acoso laboral y protección a las víctimas con el propósito de lograr la prevención del acoso laboral, a fin de evitar que se cometan actos de violencia y se pueda proteger y garantizar a plenitud los derechos de los trabajadores. Así también, garantizar y salvaguardar a quienes ya han padecido de este acoso, a través del acompañamiento en el proceso de denuncia.

REFERENCIAS

- Aburto, C, P. (2005). *Mobbing: una realidad oculta*. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Recuperado: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144724/Mobbing%2C%20Una%20realidad%20oculta.pdf?sequence=1>
- Acevedo, D. (2012). *Violencia laboral, género y salud. Trabajadoras y trabajadores de la manufactura*. Venezuela: Universidad de Carabobo Maracay.
- Acosta, R, P. (2014). *Teoría epistemológica del bullying: Fundamentación teórica*. Revista electrónica Psicología.
- Álvarez, C, A. (2014). *El derecho a la integridad física y moral y la protección frente a la violencia en la empresa. Derechos Fundamentales en la relación de trabajo*. Recuperado: https://ocw.uca.es/pluginfile.php/2538/mod_resource/content/2/Tema%204%20ODF.pdf
- Aparisi, M, A. (2013). *El principio de la Dignidad Humana como fundamento de un Bioderecho global*. Cuadernos de Bioética XXIV.
- Arias, C. L. (2014). *Derecho a la integridad personal de las personas privadas de la libertad en el juzgamiento del delito de femicidio y sus efectos jurídicos*.
- Baltera, S, P. (2014). *El acoso Laboral en empresas: la mirada de los dirigentes sindicales*. Santiago de Chile: Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo.
- Bernal, P. (2008). *Teoría de los derechos fundamentales*. Madrid.
- Caamaño, R, E. & Ugarte, C, J. (2014). *El acoso laboral: tutela y prueba de la lesión de los derechos fundamentales*. Talca: Revista Ius et Praxis, Año 20, N° 1, Universidad de Talca.
- Carbajal, O, J. & Dávila, L, C. (2013). *Mobbing o acoso laboral: Revisión del tema en Colombia*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Carmona, G, C. (2014). *Trabajo femenino y violencia laboral, estudio de caso en una tienda de autoservicio*. México: Universidad Veracruzana – México.
- Casahuilla, C, R. (2016). *Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud chilca- 2015*. Huancayo: Universidad Nacional del centro del Perú.
- Chappel, D. & Di Martino, V. (2010). *Violencia en el trabajo*. Recuperado: <http://www.losrecursoshumanos.com>
- Charria, J. M. (2015). *Derecho constitucional, laboral y seguridad social*. Lima:

Pontificia Universidad Javeriana.

- Chullo, P, A. & Taco, C, E. (2016). *Clima laboral y acoso laboral en los trabajadores de una cadena de pizzerías - Arequipa 2016*. Arequipa.
- Colina, M. & Guerra, Y. & Torres, M. (2016). *Acoso laboral hacia las mujeres que laboran en una institución pública gubernamental*. Venezuela: Universidad de Carabobo en Venezuela.
- De Miguel, B, V. & Prieto, B, J (2016). *El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español*. Bolivia: Universidad Católica Boliviana “San Pablo”.
- Defensoría del pueblo (2014). *Acoso laboral*. Recuperado: http://www.defensoria.gob.bo/archivos/acosos_3_bn.pdf
- FACTS N° 24. *La violencia en el trabajo*. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
- Fernández, M. S. (2014). *Concepto y delimitación del acoso moral en España e Italia. Algunas ideas generales en violencia, riesgos psicosociales y salud en el trabajo. Estudios desde el derecho internacional y comparado*. Italia: E-Book series.
- Ferrajoli, L. (2004). *Derecho y garantía, la ley más débil*. Madrid: Editorial Trotta.
- Ferrajoli, L. (2004). *Derecho y garantía, la ley más débil*. Madrid: Editorial Trotta.
- Gamonal, S. & Prado P. (2006). *El mobbing o acoso moral laboral*. Santiago de Chile: Editorial Lexis Nexis.
- Gonzales, R, R. (2017). *Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solís Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo – 2017*. La libertad: Universidad Cesar Vallejo.
- Gonzales, SJ, I. (2011). *Acosos en el ámbito laboral*. Revista de Instituto Aragonés Mujeres. Edición Unión Sindical de Comisiones Obreras de Aragón.
- Guerrero, C, L. (2016). *Estudio del acoso laboral y su propuesta legislativa para optar el título de abogado*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Hirigoyen, M, F. (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo. Distinguir lo Verdadero de lo Falso*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Hirigoyen, M, F. (2009). *El Acoso Moral. Maltrato Psicológico en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Hirigoyen, M. F. (2013). *El acoso moral. Maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Argentina: Editorial Paidos.
- Instituto agascalentense de las mujeres –IAM. (2011). *Investigación sobre: Las*

- consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquilladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina.* México.
- Irigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo: el maltrato psicológico en la vida cotidiana.* Argentina: Paidós.
- Ivanega, M. (2012). *Mobbing, acoso y discriminación en el empleo público.* España: Editorial La ley.
- Ivanega, M. (2012). *Mobbing, acoso y discriminación en el empleo público.* España: Editorial La ley.
- Jiménez, B, Z. (2014). *El acoso laboral o mobbing en el área comercial de las empresas.* Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Llanos, C, J. (2018). *Fundamentos jurídicos para regular la ley contra el mobbing laboral a efectos de garantizar el respeto de los derechos laborales.* Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Llanos, M, T. & Guzmán, C, J. (2016). *Factores asociados al mobbing y sus consecuencias en la salud mental del trabajador sanitario.* Lima: Universidad Privada Norberto Wiener.
- López, P, C. & Seco, M, E. (2016). *Tipología de Mobbing – Una mirada desde la responsabilidad de la empresa.* Sociologías, Porto Alegre, recuperado: <http://www.scielo.br/pdf/soc/v18n43/1517-4522-soc-18-43-00364.pdf>
- Marín, C, M. (2007). *La dignidad humana, los derechos humanos y los derechos constitucionales.* España: Revista de Bioética y Derecho.
- Mayoral B, S. (2003). *Mobbing y Acción Sindical. Tesina. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.* Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mayoral, B, S. (2010). *El mobbing y la teoría de la acción de Pierre Bourdieu.* España: Revista Internacional de sociología, Vol. 68.
- Mendizábal, B. G. (2013). *El acoso laboral y la seguridad social.* México: Porrúa.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2013). *Guía práctica para la prevención y sanción del hostigamiento sexual en el lugar de trabajo en el sector privado y público.* Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Mira, M, V. (2016). *Qué dice la ley sobre el acoso laboral.* Lima: Revisa jurídica Udea.
- Morales, F, J. (2017). *Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico.* España: Universidad de León, España.
- Olavarría, C, L. (2016). *Moobing y bienestar psicológico en los docentes del ISTFB de*

- Lima. Lima: Universidad Ricardo Palma de lima.
- Olmedo, M & González, P. (2006). *La Violencia En El Ámbito Laboral: La Problemática Conceptuación Del Mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento*. España: Universidad Nacional De Educación A Distancia Madrid.
- Palavecino, C, C. (2004). *La Protección Contra el Acoso Psíquico Laboral en el Ordenamiento Jurídico Chileno*. Revista de Derecho Valdivia, V. 17, recuperado: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502004000200003>
- Peces, B, G. (2003). *La dignidad de la persona desde la Filosofía del Derecho, Cuadernos "Bartolomé de las Casas*. Madrid: Dykinson.
- Pele, A. *Una aproximación al concepto de Dignidad Humana*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid.
- Pérez L, A. (1993). *Los derechos fundamentales, en: Temas clave de la Constitución española*. Editorial Tecno.
- Pérez, A. (2014). *Concreción del concepto jurídico de mobbing, bien jurídico lesionado y su tutela jurídico-penal*. España: Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: Editorial Sal Terrae.
- Quispe, V, G. (2017). *Regulación del mobbing laboral en el Perú como medida que se corresponde con el artículo N° 23 de la constitución política del Perú*. Cuzco: Universidad Andina del Cuzco.
- Renaut, A. (2013). *Acoso Laboral: Acoso psicológico, nuevo mal vinculado a la organización del trabajo*. Recuperado: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/-actrav/documents/publication/wcms_117581.pdf
- Rojas, M, B. & Rodríguez, M. (2011). *El acoso laboral, como irrespeto a la dignidad humana*. Venezuela: Revista Educación en Valores.
- Rojas, M. B. (2014). *El acoso laboral, como irrespeto a la dignidad humana*. Venezuela: Revista Educación en valores.
- Rojas, T, R. (2016). *El mobbing en obreros de construcción de lima metropolitana*. Lima: Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rojas, T. E. (2016). *Tesis: El Mobbing en obreros de construcción de Lima Metropolitana*. Lima: Fondo editorial PUCP.
- Romero, R. M. (2005). *Protección frente al acoso moral en el trabajo*. España: Bomarzo.

- Sáenz, D, L. (2015). *Apuntes sobre el derecho a la integridad en la constitución peruana*.
Revista de derecho constitucional N° 1.
- Sajbin, Z, S. (2015). *Acoso laboral y su relación de género en tres áreas laborales de un hospital privado en escuintla*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Sancho, M. (2015). *El acoso laboral en el trabajo o mobbing, en la reforma del Código Penal*. España: Revista Electrónica Enrojuris.
- Terrones, H, S. (2017). *Mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de un call center del distrito del Cercado de Lima 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Tobar, M, K. (2008). *La dignidad como base del ordenamiento jurídico*. Chile: Universidad de Chile.
- Trujillo, P, L. (2014). *Mobbing: el acoso moral en la relación laboral*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Trujillo, P. L. (2014). *Tesis Mobbing: el acoso moral en la relación laboral*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Valls, R. (2015). *El concepto de dignidad humana*. Barcelona: Revista de Bioética y Derecho. Barcelona.
- Vega, M. F. (2009). *Acoso psicológico en el trabajo: definición. Notas técnicas de prevención*.
- Vidal, C, C. (2006). *El mobbing en el trabajo: su problemática*. Valencia: Facultad de Farmacia.

ANEXOS

ANEXO N° 01: CUESTIONARIO 01-A: Dirigido a trabajadores del

Supermercado Metro los Olivos

1. Existe algún tipo de acoso dentro de la empresa.

Si ()

No ()

No opina ()

2. Qué clase de acoso percibe que existe dentro de la empresa.

Maltrato laboral.- Violencia física o psicológica contra un trabajador de parte de compañeros, jefes y clientes ya sea para buscar mayor producción, establecer las formas de trabajo, o buscar mejor atención. ()

Persecución laboral.- Busca que el trabajador renuncie. ()

Contra la libertad sexual.- Se ejecuta generalmente por los jefes para que el trabajador mantenga su puesto laboral. ()

Otras formas. ()

No existe ()

3. Durante los tres últimos meses fue víctima de agresión verbal por parte de algún compañero de trabajo.

Si ()

No ()

No opina ()

4. Durante los tres últimos meses fue víctima de agresión psicológica por parte de algún compañero de trabajo.

Si ()

No ()

No opina ()

5. Durante los últimos tres meses fue víctima de obstrucción u obstaculicen para cumplir con su labor dentro de la empresa.

Si ()

No ()

No opina ()

6. Durante los tres últimos meses fue víctima de agresión verbal por parte de algún jefe dentro de su área laboral.

Si ()

No ()

No opina ()

7. Durante los tres últimos meses fue víctima de agresión psicológica por parte de algún jefe dentro de su área laboral.

Si ()

No ()

No opina ()

8. Durante los tres últimos meses Ud. Recibió presión verbal y psicología para cumplir su labor dentro de la empresa.

Si ()

No ()

No opina ()

9. Durante los tres últimos meses fue víctima de agresión verbal por parte de algún cliente.

Si ()

No ()

No opina ()

10. Durante los tres últimos meses fue víctima de agresión psicológica por parte de algún cliente.

Si ()

No ()

No opina ()

11. Las agresiones psicológicas y verbales recibidas de parte de sus su jefes, compañeros y clientes le hacen sentir humillado.

Si ()

No ()

No opina ()

12. Las agresiones por razón de sexo, origen, raza, costumbres recibidas de parte de sus su jefes, compañeros y clientes le hacen sentir discriminado.

Si ()

No ()

No opina ()

13. Las agresiones psicológicas y verbales recibidas de parte de sus su jefes, compañeros y clientes le obligan a cambiar o proyectar otra imagen de su personalidad.

Si ()

No ()

No opina ()

ANEXO N° 02: Cuestionario 01B – Dirigido a Jueces y Abogados

- 1. Cree Ud. que el acoso laboral en su forma vertical afecta el derecho a la dignidad de la persona.**
 - a. Parcialmente de acuerdo
 - b. Totalmente de acuerdo
 - c. No opina
 - d. Parcialmente en desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

- 2. Cree Ud. que el acoso laboral en su forma horizontal afecta el derecho a la dignidad de la persona.**
 - a. Parcialmente de acuerdo
 - b. Totalmente de acuerdo
 - c. No opina
 - d. Parcialmente en desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

- 3. Cree Ud. que el acoso laboral en su forma vertical afecta el derecho al honor la persona.**
 - a. Parcialmente de acuerdo
 - b. Totalmente de acuerdo
 - c. No opina
 - d. Parcialmente en desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

- 4. Cree Ud. que el acoso laboral en su forma horizontal afecta el derecho al honor de la persona.**
 - a. Parcialmente de acuerdo
 - b. Totalmente de acuerdo
 - c. No opina
 - d. Parcialmente en desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

5. Cree Ud. que el acoso laboral en su forma vertical afecta el derecho a la integridad moral de la persona.

- a. Parcialmente de acuerdo
- b. Totalmente de acuerdo
- c. No opina
- d. Parcialmente en desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

6. Cree Ud. que el acoso laboral en su forma horizontal afecta el derecho de la integridad moral de la persona.

- a. Parcialmente de acuerdo
- b. Totalmente de acuerdo
- c. No opina
- d. Parcialmente en desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

7. Cree Ud. Que el acoso laboral afecta los derechos fundamentales de la persona.

- a. Parcialmente de acuerdo
- b. Totalmente de acuerdo
- c. No opina
- d. Parcialmente en desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

ANEXO N° 03: FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO 01A

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N° de elementos |
|------------------|---|-----------------|
| ,852 | ,868 | 8 |