

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**



**UCV**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**TESIS**

Mobbing En Los Representantes De Ventas De Las  
Distribuidoras Comerciales De Piura.

**AUTOR (ES):**

Br. Barsallo Mendoza Claudia Stefanie

**ASESORES:**

Mg. Toro Reque, Rubén

Lic. Saldaña Mendoza, Miguel Ángel

**PIURA – PERÚ**

**2013**

MOBBING EN LOS REPRESENTANTES DE  
VENTAS DE LAS DISTRIBUIDORAS  
COMERCIALES DE PIURA.

## DEDICATORIA

Dedico principalmente a mi Madre que a pesar de las situaciones que se atraviesan siempre nos brindara su apoyo y dedicación, y no estaría hoy en día siendo la persona que soy, ya que todo se lo agradezco a mi Madre.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mis profesores que año a año siempre nos inculcan frutos de enseñan que nos educan como excelentes profesionales cada vez más, así mismo a mi familia que nunca me dio la espalda para continuar con mis estudios, ya que es la mejor herencia que me pueden proporcionar en vida, a mi madre le estera eternamente agradecida porque ella supo sacar adelante a una humilde familia.

Br. Claudia Stefanie Barsallo Mendoza.

## **PRESENTACION**

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado "Mobbing En Los Representantes De Ventas De Las Distribuidoras Comerciales De Piura del año 2013", elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Psicología.

El presente estudio tuvo como objetivo Comparar las diferencias significativas de Mobbing en los representantes de ventas en las Distribuidoras Comerciales de la ciudad de Piura.

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, le agradezco/agradecemos por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Piura, 26 de Agosto del 2013.

Br. Claudia Stefanie Barsallo  
Mendoza

## INDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>IV</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>V</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>X</b>
<b>ASBTRACT.....</b>	<b>XI</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>XII</b>
<b>1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: .....</b>	<b>15</b>
1.1.1. Realidad Problemática: .....	16
1.1.2. Formulación del Problema .....	20
1.1.3. Justificación .....	20
1.1.4. Antecedentes .....	21
1.1.4.1. Internacionales:.....	21
1.1.4.2. Antecedentes Nacionales.....	24
1.1.4.3. Antecedentes Locales.....	25
1.1.5. Objetivos:.....	26
1.1.5.1. Objetivos General .....	26
1.1.5.2. Objetivos Específicos .....	26
<b>1.2. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>27</b>
1.2.1. Marco Teórico .....	27
1.2.1.1. Fundamento Teórico .....	27
1.2.1.2. Tipos De Violencia .....	30
1.2.1.2.1. Violencia Tipo I .....	31
1.2.1.2.2. Violencia Tipo II .....	31
1.2.1.2.3. Violencia Tipo III .....	31
1.2.1.3. Fases Del Mobbing O Acoso Psicológico.....	32
1.2.1.3.1. Fase 1: De Conflicto .....	32
1.2.1.3.2. Fase 2: De Mobbing O De	
Estigmatización.....	33
1.2.1.3.3. Fase 3: De Intervención Desde La	
Organización.....	33

1.2.1.3.4. Fase 4: De Marginación O Exclusión De La Vida Laboral.....	34
1.2.1.4. Conductas De Mobbing O Acoso Psicológico	35
1.2.1.4.1. Provocar el Aislamiento Social .....	35
1.2.1.4.2. Cambios en el Trabajo.....	35
1.2.1.4.3. Ataques a la Vida Privada y Características Personales .....	36
1.2.1.5. El Ciclo De La Violencia: Agresor Y Víctima ..	37
1.2.1.6. Los Protagonistas .....	39
1.2.1.6.1. El acosador.....	39
1.2.1.6.1.1. Personalidad Jekyll y Hyde .....	40
1.2.1.6.1.1.1. Acosador Perverso Narcisista .....	42
1.2.1.6.1.1.2. Acosador Psicopático .....	43
1.2.1.6.1.1.3. Acosador Paranoide .....	45
1.2.1.6.2. La víctima .....	47
1.2.1.6.3. Los asistentes.....	51
1.2.1.6.4. Los indiferentes .....	51
1.2.1.6.5. Los aliados .....	52
1.2.1.7. Tipos De Mobbing .....	52
1.2.1.7.1. Mobbing Ascendente .....	53
1.2.1.7.2. Mobbing Horizontal.....	53
1.2.1.7.3. Mobbing Descendente.....	53
1.2.1.8. Consecuencias Del Mobbing.....	54
1.2.1.8.1. Estadio de Autoafirmación .....	55
1.2.1.8.2. Estadio de Desconcierto .....	55
1.2.1.8.3. Estadio Depresivo.....	56
1.2.1.8.4. Estadio Traumático o de estrés-ansiedad .....	57
1.2.1.8.5. Estadio Crónico de Deterioro.....	57

1.2.1.9. Prevención .....	58
1.2.1.10. Legislación Laboral .....	64
1.2.1.11. Otras Diferencias .....	67
1.2.1.11.1. Acoso Sexual.....	67
1.2.1.11.2. Acoso sexual y Acoso Laboral.....	67
1.2.2. Marco Conceptual.....	69
<b>2. MARCO METODOLOGIA .....</b>	<b>70</b>
<b>2.1. HIPÓTESIS.....</b>	<b>71</b>
<b>2.2. VARIABLES.....</b>	<b>71</b>
2.2.1. Definición conceptual .....	71
2.2.2. Definición operacional .....	72
<b>2.3. METODOLOGÍA .....</b>	<b>72</b>
2.3.1. Tipo de Estudio .....	72
2.3.2. Diseño de Investigación.....	72
<b>2.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....</b>	<b>73</b>
<b>2.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>73</b>
<b>2.6. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>73</b>
2.6.1. Psicométrica .....	73
2.6.2. Ficha Técnica.....	73
2.6.3. Escala de Cisneros .....	74
2.6.4. Validación y confiabilidad del Instrumento .....	76
<b>2.7. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>77</b>
<b>2.8. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>77</b>
<b>3. RESULTADOS.....</b>	<b>78</b>
<b>4. DISCUSIÓN.....</b>	<b>83</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>87</b>
<b>6. SUGERENCIAS .....</b>	<b>89</b>
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA.....</b>	<b>91</b>
<b>8. ANEXO.....</b>	<b>96</b>



## INDICE DE TABLA

<i>Tabla 1</i>	<i>Análisis comparativo de la variable Mobbing en los representantes de ventas de las distribuidoras comerciales de Piura.</i> .....79
<i>Tabla 2</i>	<i>Análisis comparativo del indicador Estrés en los representantes de ventas de las distribuidoras comerciales de Piura.</i> .....80
<i>Tabla 3</i>	<i>Análisis comparativo del Indicador Acoso Psicológico en los representantes de ventas de las distribuidoras comerciales de Piura.</i> .....81
<i>Tabla 4</i>	<i>Análisis comparativo del Indicador Abandono de trabajo en los representantes de ventas de las distribuidoras comerciales de Piura.....82</i>

## RESUMEN

Se investigó la comparación de mobbing en una población de representantes de ventas de dos distribuidoras comerciales, en ello se realizó de manera exploratoria en el cual se realiza una exploración inicial en un momento específico y comparativa porque se respondió a la interrogante de investigación asociando a la variable en un momento dado.

Se utilizaron como instrumento la Escala de Cisneros, en el cual se tiene tres indicadores que van en concordancia con la población, concluyendo que existe diferencia altamente significativa. Por otro lado se sugiere que se prosiga con las investigaciones de este tipo en la región.

Palabra clave: Mobbing, Escala de Cisneros

## ABSTRACT

The comparison was investigated of mobbing in a population of representatives of sales of two commercial distributors, in it it was realized in an exploratory way in which an initial exploration is realized in a specific moment and comparative because it was answered to the interrogante of investigation associating to the variable at any one time.

They used as instrument Cisneros's Scale, in which there are had three indicators that go in conformity with the population, concluding that highly significant difference exists. On the other hand it is suggested that should be continued by the investigations of this type in the region.

Key word: Mobbing, Cisneros's Scale