



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



**TRABAJADORES AFECTADOS POR MOBBING EN UNA EMPRESA DE  
MAQUINARIAS DE CONSTRUCCIÓN UBICADA EN EL MUNICIPIO  
SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

**Autores:**  
Marín, Neira  
Pinto, Luz

Bárbula, Marzo de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



**TRABAJADORES AFECTADOS POR MOBBING EN UNA EMPRESA DE  
MAQUINARIAS DE CONSTRUCCIÓN UBICADA EN EL MUNICIPIO  
SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

**Tutora:**

Delgado de Smith, Yamile

**Línea de Investigación:**

Estudio de la Conducta y  
su implicación en el trabajo

**Autores:**

Marín, Neira

Pinto, Luz

**Trabajo de grado presentado para optar al título de  
Licenciada en Relaciones Industriales**

Bárbula, Marzo de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**TRABAJADORES AFECTADOS POR MOBBING EN UNA EMPRESA DE  
MAQUINARIAS DE CONSTRUCCIÓN UBICADA EN EL MUNICIPIO  
SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

Tutora:  
Delgado de Smith, Yamile

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Por: Yamile Delgado de Smith  
C.I: V-9.547.343

Bárbula, Marzo 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



### VEREDICTO

Nosotros miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“TRABAJADORES AFECTADOS POR MOBBING EN UNA EMPRESA DE MAQUINARIAS DE CONSTRUCCIÓN UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO”**, presentado por Marin, Neira C.I: 17.172.281 y Pinto, Luz C.I: 19.843.832, para optar el Título de Licenciada en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**Nombre y Apellido**

**C.I**

**Firma**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## DEDICATORIA

*Hoy por hoy dedico este Trabajo de Grado a Dios, que ha estado conmigo en todo momento iluminando mis días, a él primeramente dedico este Trabajo de Grado y agradezco infinitamente el hecho de haberme regalado La vida y permitirme llegar a donde estoy.*

*A mis padres, en especial a mi madre, pilar fundamental en mi vida, ellos mis seres amados, quienes a lo largo de la vida me han inculcado que con esfuerzo y dedicación se puede llegar al éxito, rodeándome siempre de su amor y apoyadme en todo momento, esta dedicatoria también va a mis hermanos por estar siempre unidos y dando el apoyo que se necesita gracias por ser la familia unida que somos*

*A mi hijo, que desde el primer día que llego a mi vida soy bendecida haciéndola más feliz, te amo inmensamente mi niño grande*

*Y por último pero no menos importante a mi Tutora Yamile Delgado de Smith, por su y paciencia en el desarrollo de este trabajo.*

**Neira Marín**

## DEDICATORIA

*Primeramente a Dios quien ha sido la dirección en este, mi padre espiritual, quien me dio la vida y me ha acompañado a lo largo de mi vida iluminando mis días y mis pensamientos y quien me ha acompañado a lo largo de mi carrera como estudiante ayudándome a llegar donde estoy y brindándome la oportunidades de vivir este momento.*

*De igual modo esta dedicatoria es en honor a mis padres, quienes me dieron la vida y me enseñaron a vivir con valores, amor y dedicación, enseñándome que con mucho esfuerzo y amor por lo que hacemos se puede llegar muy lejos, ellos han sido de mucho apoyo para mí, en compañía de mis hermanos a quienes amo inmensamente y quienes me siguen apoyando, ellas han creído en mí siempre y me han brindado todo su amor y los mejores ejemplos de vida, las amo.*

*A mi esposo y su familia por apostar a mis sueños y apoyarme siempre en cada meta gracias por ser y estar. Los amo a todos!!*

*Y por último pero no menos importante a mi Tutora Yamile Delgado de Smith, por su apoyo incondicional, su tiempo y paciencia lo cual para la culminación de esta meta.*

**Luz Pinto**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por brindarnos la oportunidad y misericordia de respirar día a día por la salud y la fortaleza para creer en este país y levantarnos a luchar siempre, gracias a él damos por permitirnos alcanzar esta meta.

A la Dra. Yamile Delgado de Smith, por compartir sus conocimientos, regalarnos su paciencia y parte de su valioso tiempo para la realización del presente trabajo.

A todas aquellas persona que colaboraron para ser de esta investigación un orgullo para nuestras familias, amigos, Profesores (as) y la Universidad.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



## **TRABAJADORES AFECTADOS POR MOBBING EN UNA EMPRESA DE MAQUINARIAS DE CONSTRUCCIÓN UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

**Autoras:**

Marín Neira

Pinto Luz

**Tutora:** Yamile Delgado de Smith

### **RESUMEN**

Este estudio evaluó el fenómeno actual mobbing o acoso laboral, considerado por muchos expertos como un problema que ha surgido en muchas organizaciones a nivel mundial, tratándose como una forma de violencia psicológica extrema ejercida por una o varias personas hacia otras personas de manera recurrente y sistemática en un tiempo determinado. Este trabajo de investigación posee un enfoque descriptivo, ya que permite organizar una evaluación del caso sobre una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio San Diego estado Carabobo con el fin de evidenciar los indicios de la violencia psicológica. La investigación que se llevó a cabo tiene un carácter vigente y un aporte significativo al conocimiento de los trabajadores y trabajadoras ya que les proporciona prudencia a aquellas personas que han percibido de alguna manera algún tipo de trato agresivo u hostil. Se empleó un instrumento de recolección y análisis de datos (cuestionario), aplicado a un colectivo de 35 sujetos. Todo esto dio como conclusión la evidencia del desarrollo de una violencia psicológica en el área descrita, puesto que los índices de hostilidad y agresividad son altos, haciendo reconocer la veracidad de las teorías del poder, conflicto y agresión; bajo esta premisa y presentar retroalimentaciones para darles aportes a la empresa a nivel individual, grupo de trabajo e institucional,.

**Palabras Clave:** Acoso laboral, conductas, mobbing, agresión, hostilidad.



UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL  
SCHOOL OF INDUSTRIAL RELATIONS  
CAMPUS BÁRBULA



**MOBBING WORKERS AFFECTED BY A COMPANY IN CONSTRUCTION  
MACHINERY LOCATED IN THE MUNICIPALITY OF SAN DIEGO  
CARABOBO**

**Authors:**

Marín Neira

Pinto Luz

**Tutor:** Yamile Delgado de Smith

**ABSTRACT**

This study evaluated the current phenomenon mobbing or harassment, considered by many experts as a problem that has emerged in many organizations worldwide, treated as a form of extreme psychological violence by a person or persons to others recurrent and systematic in a given time. This research has a descriptive approach, and to organize an evaluation of the case of a company of construction machinery in the municipality San Diego Carabobo State in order to demonstrate the signs of psychological violence. The research carried out has a current character and a significant contribution to knowledge workers as it provides them wisely to those who have somehow perceived some kind of aggressive or hostile treatment. A tool for collecting and analyzing data (questionnaire), applied to a group of 25 subjects was used. All this led to finding evidence of the development of psychological violence in the area described, since rates of hostility and aggression are high, making recognize the veracity of the theories of power, conflict and aggression; Under this premise, it was recommended to apply intervention strategies at individual, group and institutional.

**Keywords:** Mobbing, behaviors, bullying, aggression, hostility.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	12
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO I .....	15
EL PROBLEMA .....	15
Planteamiento del Problema.....	15
Objetivos de la Investigación .....	21
Objetivo General .....	21
Objetivos Específicos .....	21
Justificación de la Investigación.....	22
CAPÍTULO II .....	25
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	25
Antecedentes de la Investigación .....	25
Referentes teóricos.....	30
Teoría Sociológica de la Agresión.....	30
Teoría del poder.....	32
Teoría del conflicto .....	34
Bases teóricas .....	36
Mobbing: Acoso Laboral.....	36
Tipos de Mobbing.....	38
Perfil del Acosador y Acosado. ....	42
Fases del Mobbing.....	46
CAPITULO III .....	49
MARCO METODOLÓGICO .....	49
Naturaleza de la Investigación.....	49
Estrategia Metodológica .....	53
CAPÍTULO IV .....	57
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	57
REFLEXIONES FINALES .....	73
LISTA DE REFERENCIAS.....	75
ANEXOS .....	79

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1.....	54
Cuadro N° 2.....	60
Cuadro N° 3.....	61
Cuadro N° 4.....	62
Cuadro N° 5.....	63
Cuadro N° 6.....	64
Cuadro N° 7.....	65
Cuadro N° 8.....	66
Cuadro N° 9.....	68
Cuadro N° 10.....	69
Cuadro N° 11.....	70
Cuadro N° 12.....	71
Cuadro N° 13.....	72

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Cuestionario inicial.....	80
Anexo B. Cuestionario modificado .....	83
Anexo C. Gráficos de resultados.....	88

## INTRODUCCIÓN

El acoso laboral o mobbing es un proceso de destrucción; que se compone de una serie de conductas agresivas y hostiles que de forma repetitiva y constante generan hechos de violencia en el trabajo. Tal situación no es más que un trato agresivo u hostil que de una manera indirecta, pueden producir síntomas afectivos de emocional y física de un ser humano. Por lo tanto, aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por un hecho de violencia, de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo, deben ser estudiadas y analizadas de modo tal, que se prevengan los riesgos que todo esto puede contraer.

De esta forma, el estudio evaluativo del acoso laboral, se define como una forma de conocer las conductas que hacen posible el desarrollo de las mismas a nivel organización, evidenciando si existe la presencia de la agresividad y hostilidad en base a las teorías del poder, conflicto y agresión, para así reflejar reflexiones sobre la situación estudiada. Es por ello que, el marco de desarrollo fue dividido en capítulos que organizan en detalle la formación de tema investigado. Tales divisiones son expresadas mediante capítulos que se describen a continuación:

**Capítulo I:** describe el Planteamiento del Problema, las interrogantes de los investigadores, las cuales han sido convertidas en acciones investigativas, de donde se desprenden el objetivo general y los objetivos específicos y finaliza con la exposición de la justificación.

Así mismo, se presenta el **Capítulo II:** donde se desarrolla el marco

teórico, donde se describen todos los referentes documentales y bibliográficos que guardan relación directa con la temática; es así como se presentan los antecedentes de la investigación y las bases teóricas y bases legales, estas últimas permiten el entendimiento teórico de todo lo relacionado con el acoso laboral o mobbing; para proporcionar datos necesarios para la mejor estructuración del estudio.

Seguidamente, se describe el **Capítulo III**: el cual hace referencia al marco metodológico, donde se define el tipo de investigación, el colectivo a estudiar, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis de datos y la estrategia metodológica.

En el **Capítulo IV**: donde se determinan las evaluaciones del caso y con ello, los resultados del estudio, a fin de comprender el caso y describir reflexiones que sirvan como soporte para mejorar la situación vivida.

Finalmente se indica la bibliografía utilizada y los anexos correspondientes al trabajo realizado.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

En las últimas décadas, ha ido tomando fuerza dentro del lenguaje industrial la palabra mobbing, la cual es utilizada para denominar una realidad a la que muchos trabajadores y trabajadoras se enfrentan hoy en día; impactando de manera negativa en la vida laboral y social de los mismos, conllevándolos así, a una problemática dentro de la organización que obstaculiza el desempeño de sus actividades asignadas, debido a comportamientos agresivos y hostiles de un ente superior que, busca, de una forma u otra, desestabilizar emocional y psicológicamente a la víctima.

Debido a esto, Piñuel (2001:51), estableció que “la palabra mobbing procede su origen del estudio de la etología” definiéndola como “el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra otro individuo más fuerte que ellos”.

En este orden de ideas, Rebagliatte (2014), indicó que:

La etimología del término mobbing proviene del verbo inglés “to mob”, el cual significa molestar, maltratar, atacar, intimidar. Por otra parte el sustantivo “mob” refiere a la multitud, es por ello que este término puede representar a una multitud que acosa a una persona (p. 4).

Desde esta perspectiva, se puede concretar que el mobbing es el resultado de un maltrato verbal, físico y psicológico que una persona puede desarrollar sobre otra u otras, con una finalidad que bien pueda estar sujeta a

la manipulación o logro de un objetivo personal bajo el estereotipo de acoso.

Por esta razón la presente investigación tiene como objetivo evaluar el mobbing en una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio San Diego estado Carabobo con el fin de evidenciar los indicios de violencia psicológica.

Por otra parte La Organización Mundial de la Salud (2012) amplifica el concepto de mobbing indicando que el mismo, “se aplica al ambiente de trabajo para indicar el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, el acosador, hacia un individuo, el objetivo o la víctima, aunque, ocasionalmente puede practicarse en grupos”.

De acuerdo a esto, se puede decir que el mobbing describe una situación donde una persona o grupo de ellas, en el lugar de trabajo, ejercen una serie de conductas que pueden ser caracterizadas como una violencia, la cual puede causar daños físicos, psicológicos y sociales que deterioren el bienestar de un individuo. Se practica en algunos casos desde una posición jerárquica (Jefe-Trabajador) o también desde un grupo de iguales (entre compañeros de trabajo).

Por esta razón Piñuel (2001), planteó que:

El acoso tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar, y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas de eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicópatas (p. 55)

Sustentando entonces lo planteado anteriormente es importante definir el significado de mobbing en la presente investigación

Mobbing: Es un proceso de destrucción; que se compone de una serie de conductas agresivas y hostiles que de forma repetitiva y constante generan hechos de violencia en el trabajo

Es importante mencionar que en Venezuela, se han establecido políticas gubernamentales que sancionan y regulan estas circunstancias que atentan contra, la salud y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras; y es la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), la cual, en su artículo 56, especifica:

“la abstención de realizar toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica y aislamiento, brindando de este modo un soporte social para enfrentar tal situación” (p. 23).

No obstante, la falta de supervisión de organismos industriales enfocados en el bienestar social del trabajador y trabajadora (Departamento de Recursos Humanos, Relaciones Industriales, entre otros), y la falta de capacitación del personal de trabajo con relación a sus derechos como socio-laborales, han inclinado la balanza al desarrollo de una tendencia de acoso que según el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral INPSASEL (2013:10), promedió indicando que “del 100% de los trabajadores que renuncian a empresas, el 65% ha sido víctimas de acosos laborales en diferentes ídoles, debido a que el patrono busca evadir las determinaciones salariales especificadas por la LOTTT y así emitir pagos menores”.

Por esta razón, el número de casos de acoso laboral presentes en Venezuela, han ido creando una especie de tensión silenciosa sobre los trabajadores y trabajadoras que han sido víctimas de esta situación; lo cual ha acarreado el desarrollo de este estudio.

De este modo, esta problemática, oculta en muchos trabajadores que la llevan en silencio por miedo a perder su fuente de ingreso y en muchas ocasiones por evitar problemas en su lugar de trabajo; haciendo a un lado la gravedad que este hecho puede ser para su salud física y mental.

Al respecto Piñuel (2001) indicó que:

El acoso laboral no es problema tan solo del individuo que lo padece o del perverso acosador que lo desencadena, sino todo un signo o síntoma de que las cosas no marchan bien en la manera de organizar el trabajo, de asignar las cargas del mismo, de seleccionar o promocionar a los directivos clave, o bien en lo que respecta a los valores, la cultura y el estilo de management de la organización en la que se producen tales comportamientos. De ahí que califiquemos a las organizaciones en las que se produce el mobbing es un razonamiento patológico que va en sentido contrario de cuanto establece el moderno management científico. (p.61)

De modo que el acoso laboral es un problema que afectó a todos en la organización, desde el desempeño de cada uno de los trabajadores, hasta el alcance de sus objetivos.

Por otra parte, según lo descrito por Piñuel (2001):

A la organización le resulta habitualmente difícil reconocer la existencia del mobbing en su seno y tiende a mirar hacia otro lado negándose, a ver un problema que resulta incómodo y

discordante con la opinión que muchos dirigentes empresariales tienen de sí mismo y de la gestión en las organizaciones que dirigen. (p. 62)

Resumiendo lo anterior, en ocasiones la falta de información del tema contribuye a que las organizaciones no reconozcan la existencia de mobbing, desviando la atención hacia otros factores sin incluir a este como una variable que afecta al trabajador y su entorno.

En consecuencia el mobbing debe ser visto como un objeto de amplio estudio tomando en cuenta que no solo perjudica a la víctima sino que afecta a toda la organización, e interrumpe el buen funcionamiento de la misma y sus trabajadores.

Por lo tanto, las empresas en la actualidad no se encuentran preparadas para abordar una situación de mobbing, y la mayoría de las veces, ni las reconocen, llegando a afectar de manera injusta a los trabajadores acosados por considerarlo no aptos el cargo que ocupan, ejerciendo presión y desmotivando al trabajador lo que suele llevar a empeorar el problema.

En referencia al mobbing en las organizaciones Peralta (2004) señaló que:

La frecuencia de aparición del acoso dependerá de la intensidad con la que ocurran los conflictos en la organización. Visto así, el mobbing es un evento y conflicto interpersonal que se apoya en las formas de entender las relaciones de poder dentro de la organización. (p. 1)

Sustentando lo planteado anteriormente, el abuso u hostigamiento en

ocasiones va de la mano con el poder y la jerarquía que presiden algunos cargos dentro de la organización, permitiendo así el abuso y aprovechamiento del poder para intimidar, amedrentar y abusar psicológicamente de la víctima la cual no podrá defenderse debido a la línea de subordinación, es por ello que, el mobbing afecta a toda la organización y ocasiona retraso al cumplimiento de las metas y objetivos laborales.

De esta manera, Velandia (2013), señaló que los factores asociados al mobbing son:

Los factores asociados a la aparición del hostigamiento laboral, según diversas investigaciones, son las prácticas organizacionales en las que se permite el abuso de poder, la existencia de estructuras de la organización poco claras para los empleados, la toma de decisiones organizacionales mal definidas, la insuficiente claridad en los roles, el pobre manejo de los conflictos y las prácticas éticamente cuestionables (p. 16)

Estos factores permitieron determinar el apareamiento del mobbing en la organización antes descrita, teniendo en cuenta que cuando no se establece una clara estructura organizacional, se presta para la aparición de este fenómeno socio-laboral que afecta los procesos y objetivos de la empresa. De modo que los parámetros estén bien establecidos permitiendo al trabajador conocer la línea de subordinación, tarea y descripción de cargo con el fin de que el trabajador conozca sus derechos y deberes y poder ejercer su rol con plena seguridad y evitar ser víctima del mobbing.

Según Soler (2008)

El ambiente de trabajo puede ser una posible causa de mobbing. Desde una perspectiva organizacional no cabe

duda de que la calidad del entorno psicosocial de trabajo parece ser un origen importante de acoso. Una situación laboral que se caracteriza por el conflicto entre funcionarios, un trabajo poco interesante y estimulante, combinados con un clima negativo entre las personas que forman el grupo de trabajo, suelen ocasionar una situación que encierra un alto grado de acoso (p. 48).

Ante esta situación, se evidencia la necesidad de realizar un estudio evaluativo del tema en estudio, siendo necesario plantear las siguientes interrogantes, las cuales darán inicio a la investigación.

1. ¿Cuáles son los tipos de mobbing existentes en la organización objeto de estudio?
2. ¿Cuáles son las conductas agresivas y hostiles presentes en los trabajadores de la organización objeto de estudio?
3. ¿Cómo se evidencia la violencia psicológica en la organización objeto de estudio?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Evaluar el mobbing en trabajadores de una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio San Diego estado Carabobo con el fin de evidenciar los indicios de la violencia psicológica.

### ***Objetivos Específicos***

1. Identificar los tipos de mobbing presentes en la organización.

2. Detallar las conductas agresivas y hostiles presentes en los trabajadores.
3. Identificar los hechos de violencia psicológica de los trabajadores en una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio de San Diego del estado Carabobo.

<sup>1</sup> Mobbing: Es un proceso de destrucción; que se compone de una serie de **conductas agresivas y hostiles** que, de forma constante **generan hechos de violencia Psicológica** en el lugar de trabajo.

### **Justificación de la Investigación**

Para dar respuesta a la realidad antes planteada, la presente investigación pretende abordar la problemática que se viven en las organizaciones con respecto al mobbing desde una óptica interna permitiendo analizar al individuo que asume la posición de acosador o acosado, se estudiara este hecho como eje central, que no permite a la organización el desarrollo óptimo de sus trabajadores y la entrega total para con la misma, es importante considerar y resaltar que si un trabajador se siente acosado este no podrá concentrarse y entregar al máximo su capacidad de trabajo, ya que se ve afectado emocionalmente por el acosador e incluso impide su integración y motivación a la organización, adicionalmente es una problemática que afecta a el trabajador interna y externamente es por ello que las empresas deben estar preparadas para enfrentar tan minuciosa problemática y así abordar desde el mejor ámbito, posibles soluciones.

En consecuencia, la investigación tiene como objetivo principal Evaluar el mobbing en una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el

municipio san diego estado Carabobo con el fin de evidenciar los indicios de la violencia psicológica.

El presente estudio pretende contribuir con información para los lectores sobre las prácticas y actividad empresarial aportando información valiosa que servirá de material de reflexión y acción a directivos y gerentes empresariales, información valiosa sobre las posibles situaciones psicológicas que pueden presentar los trabajadores en las organización y servirá de material preventivo y de acción en especial a gerentes, jefes de personal y a todas aquellas personas interesadas en el tema de investigación.

Además tiene especial importancia ya que sus posibles contribuciones se pueden resumir hacia los objetivos propuestos en esta investigación, ya que servirían tanto para los investigadores de la materia, como a la empresa en general y a las personas que en ella laboran.

Sin duda alguna la presente investigación puede servir de referencia o antecedente para observar y evidenciar el desarrollo de futuras investigaciones con esta temática o que se conecta con esta como por ejemplo: estrés laboral, motivación, aceptación y clima organizacional, nuevas tendencias psicológicas que afecten al trabajador, entre otras.

Adicionalmente permite ampliar los conocimientos y es de valor para los futuros profesionales en el área de ciencias sociales y gerenciales que les permita crecer como profesionales estando en vanguardia con las novedades de la Gestión del Recurso Humano.

Por otra parte en el aspecto académico tiene como objeto dar

cumplimiento al requisito establecido en la Escuela de Relaciones Industriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo para la obtención del título de Licenciados en Relaciones Industriales.

Esta investigación tiene el aporte propio metodológicamente descriptivo, la cual se basa en la recolección de datos directamente de los sujetos involucrados en la realidad de los hechos con el fin de describir las posibles situaciones psicológicas que afectan a los trabajadores.

De igual modo esta investigación podrá ser utilizada por los futuros investigadores con relación al tema de estudio en el Laboratorio de Investigación en Estudios del Trabajo (Lainet) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES).

La investigación pretende ser una guía y material informativo, no solo a las profesoras de la Universidad de Carabobo, sino a las demás instituciones universitarias en las cuales puedan sentirse identificadas con esta realidad y tomar en cuenta las recomendaciones brindadas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

#### **Antecedentes de la Investigación**

En los últimos años se han revelado casos de mobbing, situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica, sobre otra persona o personas con la finalidad de que termine o terminen abandonando el lugar de trabajo. Lo cual llama la atención de las organizaciones y en especial a quienes ejercen en el departamento de Recursos Humanos por ser un factor que afecta al individuo en su ambiente laboral. En tal sentido se hace necesaria la revisión y análisis de otras investigaciones relacionadas directa e indirectamente con el tema para dar sustento a este proyecto de investigación.

De Abreu Pereira (2011), en el desarrollo de su investigación que tiene como objetivo principal: analizar el acoso laboral considerando los efectos que puedan generar en la productividad de una empresa de servicio de transporte aéreo del Municipio Valencia del estado Carabobo, con un diseño investigativo descriptivo y un nivel documental.

En este estudio, se efectuó una investigación cuantificada, a través de la aplicación de dos (2) cuestionarios sobre una muestra de la población de treinta y cinco (35) empleados del departamento de Administración, donde se pudo concluir que los efectos del acoso laboral se suceden tanto en la esfera profesional como en su ámbito personal, mientras que para las empresas resultan muy graves, al incidir directamente en la productividad de la organización, repercutiendo tanto en el producto final como en la relación con

los clientes.

Este dato cognitivo, sirvió de aporte para el desarrollo de la investigación, puesto que su idea central es el análisis del acoso laboral y las consideraciones de sus efectos, con lo cual se pudo cubrir a profundidad los elementos reflejados en el desarrollo del tema.

Cardozo y López (2009) en el desarrollo de su investigación que tiene como objetivo principal: evaluar la existencia de mobbing en los trabajadores de una Institución de Salud Pública ubicada en Valencia, Estado Carabobo, a fin de descubrir la realidad que subyace en este ámbito laboral, con un diseño investigativo de campo y un nivel descriptivo y documental.

Este estudio, utilizó dos instrumentos de análisis y recolección de datos, el primero de ellos denominado Escala Cisneros, el cual permitió reconocer al agresor causante del hostigamiento e identificar los tipos de mobbing presentes en la institución y el segundo, denominado Inventario de Sintomatología de Estrés, hizo posible determinar la sintomatología que manifiestan los trabajadores., aplicados a la población total de la organización conformada por 22 trabajadores.

De acuerdo a ello, sus conclusiones permitieron describir que el tipo de mobbing predominante es el vertical descendente con un 75%, por tanto, los comportamientos más comunes que ejecutan los jefes/superiores son modificación de las responsabilidades o tareas que ejecutan sin notificación, amenazas con la utilización de instrumentos disciplinarios, concesión de cargas de trabajo insoportable malintencionadamente, asignación de tareas rutinarias o sin valor o interés alguno y evaluación del trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.

No obstante, los tipos de mobbing vertical ascendente y horizontal también se encuentran presentes, con un 1% y un 24% respectivamente. Entre los síntomas más frecuentes en las víctimas se destacan resfriados y gripes, problemas alérgicos, gastrointestinales, dolor de cabeza, espalda-cuello, fatiga generalizada, apresuramiento continuo y necesidad de aislarse.

Este estudio, se relaciona directamente con el tema a desarrollar, ya que su principal meta es conocer la existencia del mobbing, por lo que su aporte fue fundamental y preciso para entender a profundidad la preparación del cuerpo de trabajo y su forma final.

Carrasquel (2007), en el desarrollo de su investigación que tiene como objetivo general desarrollar un análisis del acoso psicológico laboral (mobbing) en el entorno de trabajo en Venezuela, con un diseño investigativo descriptivo y un nivel de campo.

Esta investigación utilizó las técnicas de recolección y análisis de datos como la encuesta en su modalidad de cuestionario y la observación directa en su modalidad de lista de chequeo que permitieron recoger los datos para el análisis respectivo. Se le dio validez a dicho instrumento con el juicio de tres expertos, las cuales fueron aplicadas a una muestra censal de 32 individuos, seleccionados de una población de 548 sujetos.

Ahora bien, entre las conclusiones de la investigación se pudo extraer que dado la gran importancia del tema en el área laboral, se han visto en la necesidad de realizar diversos estudios para medir el grado con que se presenta dicho fenómeno y las repercusiones que tiene en el trabajo, y así promover la medidas para nuevas legislaciones que protejan al trabajador de todos los actos que se han considerado como acoso psicológico para una

persona, recalcando que es necesaria la evaluación de todos estos comportamientos, debido a que no son casuales sino plenamente causales e intencionales: pretenden modificar a la baja, reducir, y deteriorar el desempeño de un trabajador con vistas a eliminar su empleabilidad o capacidad de ser utilizable.

Esta estudio sirvió de soporte investigativo, ya que proporciona métodos y herramientas para llevar a cabo el levantamiento informativo de la teoría del mobbing con relación a un entorno laboral, pudiendo así extraer de la fuente directa la evaluación requerida y así describir sus hechos hostiles y agresivos que la generan.

Quevedo (2005), realizó un estudio descriptivo de corte transversal, cuyo objetivo examinar los niveles de estrés organizacional y el patrón de afrontamiento, para lo cual se aplicó a una población que estuvo constituida por 99 trabajadores, una encuesta anónima de 49 preguntas que evaluaba el estrés y el afrontamiento.

En este sentido, en este estudio se pudo verificar que el estrés se expresó en 4 niveles: bajo, intermedio, estrés y alto, por lo que el afrontamiento se enunció en 3 patrones: directo, evasivo y pasivo. Se obtuvo como resultado que el 95,96% de la población se ubicó en los niveles bajo e intermedio de estrés, ningún trabajador presentó el nivel alto, las preguntas correspondientes a los factores clima organizacional, falta de cohesión y estructura, obtuvieron los mayores promedios presentándose como principales estresores. El patrón de afrontamiento predominante fue el directo con un 40,40%, seguido por evasivo y pasivo, existiendo una asociación entre estrés y patrón evasivo, lo que sugiere un diseño de estrategias individuales y organizacionales a los fines de disminuir y prevenir

el riesgo psicosocial.

De estas evidencias, las investigadoras consideran que el antecedente posee una vinculación directa con el tema investigado, ya que evalúa la generación de la violencia organizacional y el patrón de afrontamiento en vista de que ambos son factores que afectan la salud del trabajador, siendo el resultado de conductas hostiles, ofensivas, maliciosas, intimidatorias, o los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos, que de forma sistemática se ejerzan por una persona o grupo de personas sobre otra persona en el lugar de trabajo, y que se manifiesten a través de cualquier acto que atente contra la dignidad o la integridad física o psíquica de la persona o la perjudique psicológica o moralmente y que tenga por finalidad la destrucción psicológica de la víctima, el abandono de su puesto de trabajo o degradar las condiciones del mismo.

Piñuel (2001), en la publicación de su libro citado “Mobbing, Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”, el cual describe los efectos del acoso psicológico añadiendo cuatro ámbitos a los que sobresalta de forma muy directa, en primer lugar, el ámbito clínico, es interesante conocer la sintomatología que se produce con más frecuente como una secuencia de una situación de acoso psicológico en el trabajo, para evitar confusión con los síntomas y la causa y realizar diagnósticos erróneos basados en las características personales de la víctima, en segundo lugar, el ámbito de la psicología del trabajo y de las organizaciones.

Este ejemplar, está escrito de preferencia desde un punto de vista clínico, el que se proponga como una guía práctica de autoayuda así lo exige. No por ello deja de contextualizar el problema y las soluciones en el ámbito organizacional y de trabajo en el que se produce. A los psicólogos sociales, y afines, quizá les sepa a poco, pero, como decimos, el enfoque es otro, en

tercer término el ámbito empresarial. Al margen de cualquier consideración moral o ética, permitir o volver la cara, ante situaciones de acoso laboral, o promocionar a puestos directivos a personas con las particulares psicopatológicas brevemente reseñadas aquí, su pone para la empresa (y otras organizaciones) una postura segura por el deterioro y enterramiento de su fuerza laboral, lo que sin lugar a dudas no hará que aumente la cuenta de resultados.

### **Referentes teóricos**

Para el desarrollo de esta investigación se toman como apoyo las siguientes teorías: Teoría Sociología de la Agresión, Teoría del Conflicto y Teoría del Poder; las cuales fueron seleccionadas, ya que explican ampliamente la conducta del individuo de forma individual y grupal en el desarrollo organizacional.

A los efectos de esta investigación se selecciona la Teoría sociológica de la agresión según Bonals (2007).

#### ***Teoría Sociológica de la Agresión***

La teoría sociológica de la agresión según Bonals (2007: En Línea), “estudia el fenómeno de la agresión como una forma de conducta colectiva y su inspirador es Durkheim”. El eje fundamental de esta teoría es la violencia o agresión, que según González (2014:01); “es una forma de comunicación social, en cuanto a que tiene una probabilidad muy alta de amplificar la comunicación, pudiendo servirle al violento, en otras cosas, para la afirmación y defensa de la propia identidad”.

En este sentido Durkheim (1987) indicó que:

La causa determinante de la violencia y de cualquier otro hecho social no está en los estados de conciencia individual, sino en los hechos sociales que la preceden. El grupo social es una multitud que, para aliviar la amenaza del estrés extremo, arrastra con fuerza a sus miembros individuales (p.02).

Por otra parte, se puede inferir que la agresividad puede expresarse de muy diversas maneras y no son rasgos estables y constantes de comportamiento, por lo que debemos tener en cuenta la situación estímulo que la presenta, en vista de que el mobbing o acoso laboral puede producirse por la agresividad social o individual que se sobrepone a los intereses o fines de cada persona.

La teoría sociológica de la agresión arroja dos vías para la existencia de la agresión, una vía individual que tiene que ver con las aspiraciones de cada persona y una grupal que viene dada por el conjunto, sin embargo ambas están estrechamente ligadas a la conducta colectiva y son expresadas hacia el colectivo mismo.

Esto es expresado por González (2014) como:

La agresividad social, la cual puede ser de dos tipos: individual, es fácilmente predecible, sobre todo cuando los objetivos son de tipo material e individualista, o bien grupal. Esta última no se puede predecir tomando como base el patrón educacional recibido por los sujetos, sino que se predice por el referente comportamental o sujeto colectivo, el llamado "otro generalizado" al que respeta más que a sí mismos y hacia el cual dirigen todas sus acciones.(p.02).

A este respecto, se puede decir que cada una de las empresas cuenta con

una personalidad y un comportamiento determinado por el grupo de trabajadores que hacen vida en dicha empresa, el grupo arrastra a sus miembros individuales para hacer un conjunto de características relativamente homogéneas, en cuanto a comportamiento, normas, valores, objetivos, entre otros.

Como resultado, se puede afirmar que los principios fundamentales de esta teoría enfocados al área laboral y más directamente hacia la manifestación que da razón a esta investigación, ya que la agresión dada como hecho social puede conducir a gran variedad de expresiones de acoso u hostigamiento por parte de un grupo de trabajo, con el fin de hacer que la persona hostigada cumpla con los requerimientos y usos sociales de la empresa, o de modo individual, debido a que las personas se interponen con los objetivos y metas del agresor dentro de la organización representada como un grupo social.

### ***Teoría del poder***

En las organizaciones se busca cumplir los objetivos y metas propuestas y es importante para ello que exista un sistema de coordinación, control y dirección en los puestos de trabajo, es común que la estructura organizativa este basada en líneas de mando jerárquicas y que su cúspide sea dirigida por el poder.

Según Robbins y Judge (1987):

El poder se refiere a la capacidad que tiene A para influir en el comportamiento de B de modo que éste actúe de acuerdo con los deseos de A.... Entre mayor sea la dependencia de B con respecto de A, mayor es el poder de A en la relación. A su vez, la dependencia se basa en las alternativas que

percibe B y la importancia que éste coloca en aquella que A controla (p. 451)

En este sentido la teoría del poder plantea dos sujetos A y B donde sujeto A es quien tiene algo que B requiere, ejerciendo así el poder este lo consigue a través de: amistad autoridad razón, asertividad, sanciones y o coalición. Los poderes que influyen en el mobbing son el coercitivo y el legítimo el primero está representado por el temor a la aplicación de represarías o castigos como por ejemplo los despidos degradación y el estancamiento entre otros, y el legítimo está representado por el poder otorgado por el cargo en la cadena de mando. La aplicación de este poder de forma negativa hace de este eslabón principal del nacimiento del mobbing ya que aunque a tenga poder sobre B existen otros individuos que influyan o manejen a A.

El poder va a depender de la utilización del mismo ya que la mala utilización genera desordenes sociales. Ciertamente todos ejercen poder de una u otra manera sobre otros individuos. El mal uso del poder está relacionado con el abuso de autoridad, acoso y hostigamiento siendo parte de los factores presentes en el mobbing.

Según Stale (2000), lo define como:

El intento repetido y sistemático de dañar a alguien por parte de un individuo o grupo de individuos, donde las víctimas tienen dificultad para defenderse y donde existe un desequilibrio de poder (real o percibido) entre las víctimas y sus acosadores (p. 34).

Determinando así que el poder siempre prevalecerá en las organizaciones, es por ello que el buen uso del mismo encaminara las metas y objetivos de la organización, conllevando a la satisfacción colectiva.

Para Mintzberg (1992) “tener poder es tener la capacidad de conseguir que determinadas cosas se hagan, de causar efecto sobre las acciones y decisiones que se toman”.

En referencia a lo antes mencionado se puede decir que el poder es la base de influencias sobre las causas y efecto, utilizando así los recursos y manejos a su propia conveniencia y cabe resaltar que la forma en que se usa el poder está directamente relacionada con el conflicto.

### ***Teoría del conflicto***

La teoría del conflicto tiene sus raíces en los escritos de Karl Marx. El resalto la importancia de los recursos económicos en el conflicto social, planteando que el conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad, es decir, se trata de un hecho social inherente a la vida en sociedad.

Así mismo, las disputas son una constante histórica, puesto que han comparecido en todas las épocas y sociedades a lo largo de los tiempos. Incluso, el cambio social que determina toda la dinámica de la vida de los seres humanos es una consecuencia que debe ser imputada de modo mayoritario, aun cuando no de manera absoluta, al conflicto

Peterson (1983:5) plantea: “el origen del conflicto puede deberse a aspectos individuales muy concretos, pero se complica cuando las quejas son mutuas; de hecho, las discusiones pueden engendrar diversas situaciones”.

Las organizaciones están compuestas por individuos que a su vez forman

grupo los cuales en ocasiones persiguen intereses opuestos en busca de poder ,por su parte la organización se centra en unir dichas diferencias y lograr que todos los miembros activos en su plantilla caminen en una misma dirección logrando el cumplimiento de los objetivos planteados por la directiva

Según Robbins y Judge (1987) se dice que:

En muchas organizaciones existen indicadores que acusan la existencia de un conflicto latente, generalmente ignorado u ocultado por aquellos grupos que ostentan el poder. Si atendemos a los indicadores de resultados, tales como productividad, rotación de personal, ausentismo, satisfacción laboral, etc. muchas organizaciones reflejan a través de estos indicadores la existencia de un conflicto latente (p. 18).

Complementando lo antes expuesto se puede determinar que las organizaciones que manejan indicadores pueden detectar fácilmente si están padeciendo de este fenómeno, a través de los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de ausentismo, rotación producción. Etc.

Siguiendo con el margen de ideas Silva (1996) indica:

El conflicto es una consecuencia de un determinado de estado de cosas. ¿De cuál estado? De una situación de divergencia social, es decir, de una relación contradictoria (disputa) que sostienen personas o grupos sociales separados al poseer intereses y/o valores diferentes (p. 4)

Las diferencias entre los individuos serán causales de conflictos por generaciones debido a que cada individuo tiene pensamientos y visiones distintas al otro, razón por la cual estar de acuerdo o no dependerá de la visión o sentido que le de cada persona a un tema determinado, en la

relaciones interpersonales es más común que cada individuo coloque su manera de pensar por encima del otro buscando un liderazgo el cual en muchos casos produce un conflicto.

## **Bases teóricas**

### ***Mobbing: Acoso Laboral***

Con el pasar de los años, las relaciones de la empresa y la sociedad alcanzaron un inmenso auge, esto debido no solo por tratarse de relaciones que afectan la vida económica de la sociedad sino también porque la actividad de trabajo conforma en gran parte la vida humana para así satisfacer las necesidades individuales y colectivas para seguir existiendo.

El propósito de las Relaciones Industriales es crear un ambiente armonioso controlado y productivo en las organizaciones y es por ello la importancia del estudio de nuevos fenómenos que surgen en el ambiente laboral y que colocan el riesgo la salud del trabajador, como lo es el acoso laboral el cual se ha ido manifestando y repercutiendo en la sociedad.

Según Rebagliatte (2014) define el Mobbing como:

Una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas abandonen el lugar de trabajo (p. 4).

Se denomina violencia psicológica a una agresión realizada sin que medie contacto físico entre personas. Esta se canaliza principalmente en frases descalificadoras que intentan desmerecer y descalificar a otro individuo. Es por esta circunstancia que la violencia psicológica es difícil de probar y de poner de manifiesto, en la medida en que generalmente se efectúa en un marco de ambigüedad. En efecto, existen actitudes, expresiones que pueden calificarse como una forma de violencia en la medida que significan un perjuicio para un tercero o un desprecio del mismo. La violencia psicológica puede tener efecto en cualquier circunstancia y además puede tener como objeto a cualquier persona.

El Mobbing termino también conocido como hostigamiento laboral, acoso moral y acoso laboral es una forma de persecución en última instancia para generar la auto exclusión o abandono de trabajo por parte de la víctima, por las diversas formas de agresión la cual crea desgaste psicológico logrando intimidar, hostigar y perturbar hasta que la persona abandone el trabajo.

Por otro lado Gimeno (2005), lo define como:

Cualquier manifestación de una conducta abusiva, y especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad, o la integridad física o psíquica de un individuo, o que pueda poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo (p.99).

En este sentido, es interesante observar que el autor hace énfasis en que la conducta abusiva, malas palabras, gestos, actos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de un individuo, aunado introduce en su definición el componente “ambiente de trabajo”, da cuenta que estas conductas, que se ejercen de manera

repetida y sistemática, ponen en riesgo la estabilidad laboral de las personas, influyendo en la degradación del ambiente laboral, provocando un malestar emocional y/o estrés.

### ***Tipos de Mobbing***

Cuando se habla de tipos de mobbing, se está refiriendo a la forma en la cual está dada la relación entre la víctima y el agresor, es decir, aquellas características propias a la relación que hay entre ambos y que por consiguiente definen la tipología del acoso.

El mobbing se encuentra clasificado en diversos tipos según sea la dirección de la agresión que se presenta. Puede ser:

*Horizontal:* Es cuando el fenómeno se da entre individuos o grupos de individuos de cargos iguales. Este tipo de ataque puede surgir por varias razones por falta de trabajo, aburrimiento, enemistad personal y por ultimo por diferencia de nacionalidad, sexo, raza y apariencia física; el acosador o acosadores busca forzar al trabajador a conformarse con las normas implícitas que fijan la mayoría, se ataca a la persona más débil y minusválida.

Según Rebagliatte (2014) indica que:

Éste corresponde al acoso entre pares, tanto el acosador como la víctima se encuentran en un mismo nivel jerárquico y la jerarquía es cómplice del abuso. La víctima puede ser el blanco de las agresiones por no “comportarse” o no “ajustarse” según los códigos y reglas que rigen en el grupo de trabajo (p. 10).

En resumen las relaciones entre empleados se ven afectadas por este factor ya que no se comparten los mismos ideales o intereses y las personas comienzan a ser hostigado por otros.

*Vertical Ascendente:* En este caso, se origina la agresión por parte de uno o varios subordinados hacia el jefe o superior inmediato. Según Rebagliatte (2014) expone que:

Este tipo de acoso es el opuesto al descendente; se trata de la situación en donde un superior es agredido por uno o varios de sus subordinados. Este nivel es el menos frecuente, suele darse en casos tales como; un trabajador que asciende y accede a un cargo jerárquico en el cual debe supervisar a sus anteriores pares, o en el caso de un nuevo superior que se incorpora a la empresa y éste no es aceptado por sus subordinados dado que los cambios que plantea en la organización no son bien aceptados o entran en conflicto con la manera de trabajar que sus subordinados tenían hasta el momento de la incorporación del nuevo jerarca (p. 10).

Ahora bien, se puede decir que, a pesar de que esta forma de mobbing es poco común suele ocurrir cuando por algún motivo en las organizaciones colocan en cargos superiores a personas ajenas a la empresa y su gestión no es aceptada por los empleados porque ellos deseaban el cargo. Puede desencadenarse también cuando los subordinados se rebelan ante la conducta arrogante, parcializada y autoritaria de un jefe.

*Mixto:* Cuando se combinan varios tipos durante la agresión u hostigamiento laboral. En este tipo de acoso participan por lo general compañeros de trabajo y superiores como agresores en conjugación. Se origina particularmente cuando la víctima representa una amenaza real para el grupo victimario, por sus especiales y destacadas competencias que

colocan en tela de juicio el desempeño de estos.

*Vertical Descendente*: Es el que se genera desde una posición superior en el organigrama empresarial hacia cargos inferiores. Según Rebagliatte (2014) define este tipo de mobbing como:

La agresión proviene de la jerarquía y por ende la víctima se encuentra en una posición inferior. En este caso el jerarca es el acosador y ejerce su poder sobre uno o varios de sus subordinados, llevando así que el abuso de poder entre en juego en la relación (p. 10).

Es calificada por los expertos y estudiosos como la situación presentada con más frecuencia, observable en la mayoría de los casos debido a que el agresor ya presenta superioridad organizacional o de cargo con respecto a la víctima y se hace más fácil llevar a cabo actos agresivos, hirientes y maliciosos contra ella.

Mobbing descendente, es aquel donde un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa. Al respecto, Hirigoyen (2012:45) “Se ha afirmado que puede tratarse del superior que realiza conductas de acoso por miedo a perder el control o puede obedecer a la necesidad de un superior perverso que necesita maltratar al subordinado para destacar”.

Por esta razón, se puede indicar que este tipo de acoso tiene consecuencias graves para la salud, por lo que, Hirigoyen (2011), indicó que puede dividirse:

En acoso perverso (es en el que existe una pretensión gratuita de destrucción del otro), acoso estratégico (el

objetivo es obligar al asalariado a marcharse de la empresa y evitar el procedimiento de despido) y acoso institucional (se utiliza como instrumento de gestión del conjunto del personal) (p.15).

No obstante, el objetivo suele ser reducir la influencia social del subordinado en el entorno, forzándolo a obligar cambio de área en el trabajo, y en el peor de los casos obligándolo al abandono en el puesto de trabajo, para Piñuel (2001):

Cuando el ataque se desencadena con la intención del retiro voluntario posiblemente se deba a una situación de despido que no ha sido comunicada a la víctima. Por ello se desencadenan los ataques con la intención de que la víctima presente un deterioro psicológico y personal que no le permitirá ejercer sus labores y posteriormente atribuirle problemas psicológicos y justificar su despido (p.135).

Al respecto, es importante resaltar que siempre hay una persona principal que ejerce el mobbing, la cual se encarga de ir reclutando al resto de las personas, teniendo la opción de actuar de manera directa o indirecta hacia la víctima, con la finalidad de aislarle y de reducir la influencia que pudiera ejercer sobre su entorno. Por esta razón, las organizaciones deben garantizar que el trabajo se lleve a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos.

Por esta razón, al hablar de los involucrados en el acoso laboral, existen dos actores fundamentales: el acosador y el acosado, se debe mencionar que existen ciertas características que hacen a las personas más propensas a estar en uno u otro lado del abuso, el acosador se caracteriza por

experimentar sentimientos de miedo e inseguridad hacia su propia carrera profesional, por lo que intenta entorpecer el trabajo así como denigrar la imagen profesional de las personas que considere como una amenaza para su reputación y posibilidades de promoción. En la mayoría de las situaciones de acoso moral, el agresor no actúa solo, éste consigue implicar a otros miembros de la organización, buscando el respaldo y complicidad necesaria de otros miembros del equipo de trabajo para ejercer presión sobre la víctima de acoso.

En el mismo orden de ideas, es importante resaltar la existencia de dos individuos involucrados dentro de un acoso laboral:

### ***Perfil del Acosador y Acosado.***

El perfil es un conjunto de características y cualidades que identifican a un individuo bajo un determinado ámbito o área. En el caso del mobbing tanto el acosado como el acosador presentan una gran cantidad de comportamientos que los delimitan a uno u otro dentro de estos esquemas.

Según Carrasco y Gonzales (2006:4), se define como el “comportamiento cuyo objetivo es la intención de hacer daño u ofender a alguien, ya sea mediante insultos o comentarios hirientes, o bien físicamente, a través de golpes, violaciones, lesiones, etc”.

De esta forma, se puede decir que en primer lugar se describirá el perfil del acosador, el cual está ampliamente desarrollado por los investigadores tomando en cuenta las principales actitudes que presenta en los diversos estadios o fases evolutivas del mobbing. Entre estas se cuentan: personalidad psicopática sin sentimiento de culpa, hostigador, carencia de

escrúpulos, estilo de comunicación perverso y engañoso, atribuye a la víctima sus propios errores y miedos, manipulación de voluntades ajenas, disfrute del conflicto y otras características; las cuales determinan los comportamientos más comunes que dirigen al victimario a la consecución de su objetivo final: la erradicación de su víctima.

Ahora bien, Piñuel (2001) se destacan ciertas características que adopta el acosador:

- idea grandiosa de su propia importancia.
- Le absorben fantasías limitadas de éxito y poder.
- Necesidad excesiva de ser admirado.
- Actitudes y comportamientos arrogantes.
- Piensa que se le debe todo.
- Cree pertenecer a una elite superiores
- Se siente amenazado por las personas brillantes
- Vive consumidos por problemas de celos y envidia.
- Extiende alrededor la mediocridad profesional (p. 128)

No obstante, entre los comportamientos que refleja el acosador se pueden hallar: difundir rumores falsos sobre la víctima, asignarle tareas superiores o inferiores a sus capacidades, burlarse de sus valores, costumbres o características físicas, desprestigiar toda tarea realizada por ella y cualquier otra estrategia, generalmente y para perjuicio de todos, muy creativas y diversas que lleven a la destrucción del acosado.

En tal sentido Piñuel (2001) indica que:

No se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo. Cualquier persona en algún momento puede ser víctima. Únicamente debe ser

percibida como una amenaza por un agresor en potencia y encontrarse en un entorno favorable para la aparición del fenómeno (p.37).

En consecuencia se puede considerar que cualquier persona puede ser víctima de este fenómeno, cumpliendo el rol de víctima u hostigador .Vale acotar que las víctimas son vistas como personas abiertas sin problemas de integración en las empresas, estos odian el autoritarismo y les gusta trabajar en equipo, son competentes y suelen verse como personas indefensas.

Por su arte, Reyes (2002) señala las 45 conductas constitutivas de mobbing, entre ellas se destacan:

1. Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese
  - a. El superior jerárquico no permite que se exprese la víctima.
  - b. Se le interrumpe constantemente.
  - c. Los compañeros no le dejan expresarse.
  - d. Sus compañeros le critican, le recriminan.
2. Aislamiento de la víctima
  - a. No hablarle.
  - b. No dejarle que hable.
  - c. Designarle un puesto de trabajo que le aleje y le aisle de sus compañeros. – Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra.
  - d. Negar la presencia física de la víctima.
3. Descrédito de la víctima frente a sus compañeros
  - a. Murmurar o calumniarle.
  - b. Lanzar rumores sobre ella.
  - c. Ridiculizarla o reírse de ella.
  - d. Intentar que parezca una enferma mental.
  - e. Intentar que se someta a un examen psiquiátrico.
  - f. Burlarse de sus dolencias o minusvalías.
  - g. Imitar las maneras, la voz, los gestos de la víctima para ridiculizarle.
  - h. Criticar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas.
  - i. Burlarse de su vida privada.

- j. Reírse de sus orígenes, de su nacionalidad.
  - k. Darle trabajos humillantes.
  - l. Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada.
  - m. Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la víctima.
  - n. Injuriarle con términos obscenos o degradantes.
  - o. Acosar sexualmente a la víctima (gestos o intenciones).
4. Desacreditar el trabajo de la víctima
- a. No confiarle ninguna tarea.
  - b. Privarle de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna.
  - c. Exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles.
  - d. Darle tareas muy inferiores a sus competencias.
  - e. Darle incesantemente tareas nuevas.
  - f. Hacerle realizar trabajos humillantes.
  - g. Darle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su incompetencia
5. Comprometer la salud de la víctima
- a. Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.
  - b. Amenazarle físicamente.
  - c. Agredirle físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia.
  - d. Agredirle físicamente.
  - e. Ocasionarle gastos a la víctima, para perjudicarle.
  - f. Ocasionarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo.
  - g. Agredir sexualmente a la víctima (P. 2).

Con lo expuesto anteriormente se pueden apreciar las distintas conductas por las cuales el hostigador presiona al acosado causando en este un desequilibrio emocional, convirtiéndolo en víctima de mobbing generando un malestar en el ambiente laboral y social del individuo

Según Rebagliatte (2014:5) “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud, etc.) que atenta por su repetición o sistematización, contra la dignidad o integridad física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”.

Por esta razón, se puede decir que por acoso laboral se entiende toda conducta hostil, ofensiva, maliciosa, intimidatoria, o los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos, que de forma 'sistemática' (recurrente o continuada) se ejerzan por una persona o grupo de personas sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo, y que se manifieste a través de cualquier acto que atente contra la dignidad o la integridad física o psíquica de la persona o la perjudique psicológica o moralmente y que tenga por finalidad la destrucción psicológica de la víctima, el abandono de su puesto de trabajo o degradar las condiciones del mismo.

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

El mobbing está compuesto por varias etapas durante un lapso de tiempo, generalmente las primeras etapas del acoso no son fáciles de percibir y son ignoradas por la víctima, quien considera estos sentimientos subjetivos lo que al final del proceso ocasiona enfermedades consecuencias físicas, emocionales, psicológicas, sociales y económicas. Según Parés (2006:15) expone la importancia de las fases del mobbing ya que:

Viene determinada por la posibilidad los elementos de detección del tipo de fase en el que está un caso de acoso, en un momento determinado, a fin de poder hacer un buen diagnóstico de la situación y un pronóstico de la resolución (p. 15).

En este sentido, dada la importancia de las fases del mobbing, dichas etapas serán descritas a continuación:

- Fase de la Seducción: Es la primera fase, en la que el acosador aún no manifiesta por ninguna vía su violencia, pero denota ya intenciones

de hacerlo. Según Parés (2006):

Es una estrategia encaminada al conocimiento de las grietas (debilidades) de la futura víctima y cuyo objetivo es la absorción de "algo" que tiene de más la víctima, para posteriormente expropiárselo. Ese algo de más, puede ser una cualidad personal, un cargo o bien contactos sociales (p.16).

- Fase del Conflicto: El conflicto está presente en todas las áreas de interacción humana y con especial énfasis en las empresas. Diferencias de paradigmas e intereses encontrados en cada una de las personas y grupos hacen del conflicto un elemento omnipresente. Según Parés (2006:18) el conflicto se da cuando “Las partes intentan defender sus puntos de vista o intereses. Una de las partes inicia una estrategia para influir, vencer o oprimir al otro. El conflicto puntual no se resuelve, se convierte en crónico y se pasa al acoso”.
- Fase del Acoso: Se refiere a la adopción y puesta en práctica de comportamientos instigadores, de modo individual o grupal hacia la víctima durante un tiempo prolongado y de modo persistente con el fin de lograr el cansancio de la misma y su posterior renuncia del lugar de trabajo. Según Pares (2006:20) indica que es “la parte más fuerte adopta actitudes molestas para la otra. Son acciones sutiles, indirectas y difíciles de detectar. Están destinadas a atacar el punto más débil de la víctima con el objetivo de castigarla por su insumisión”.
- Fase de la Intervención de la Empresa: Es fundamental la actuación que lleve a cabo el entorno empresarial que rodea a la situación de acoso ya que, de las medidas que se tomen depende la continuidad

de las conductas vejatorias, intimidatorias y agresivas que ejerce el acosador sobre la víctima. Para tomar acciones efectivas como organización si se está ante la presencia de casos de mobbing.

- Fase de Exclusión: Consiste en la salida del empleado del entorno laboral como consecuencia de la persistencia del acoso. Esta salida puede ser producto de una renuncia, una anticipación de jubilación, enfermedades ocupacionales como invalidez o pérdida de la razón y hasta muerte por suicidio o accidentes laborales mortales.
- Fase Recuperación: Esta es una nueva fase que antes no se tenía en cuenta dentro del proceso de evolución del mobbing y consiste en la recuperación de los traumas y múltiples consecuencias sufridas por la víctima. Esta nueva fase obedece al mayor conocimiento acerca del tema y al surgimiento de asociaciones y centros que orientan y facilitan la reintegración del acosado a la sociedad y a la vida laboral. Según Parés (2006) indica:

Existen varios caminos para salir del agujero, pero en todos ellos se deben recorrer dos fases: la primera es la desactivación emocional, la segunda sobrevivir haciéndose fuerte. La desactivación emocional, es dejar de estar tan activos a las emociones. Sobrevivir, es reencontrar la ilusión por vivir y saber que existe una vida feliz después de un acoso (p. 24).

Es importante señalar que el cumplimiento de todas las fases implica la no resolución del conflicto a tiempo, por ende, la evolución completa del fenómeno quiere decir que no se tomaron ningún tipo de medidas para intervenir o detener las agresiones del victimario hacia la víctima.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Naturaleza de la Investigación**

La investigación realizada se encuentra enmarcada en la modalidad de investigación descriptiva, pues la misma pretende hacer un análisis detallado de actividades, objetos, procesos y personas, de una situación particular, siendo el objeto de estudio, el mobbing en trabajadores de una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio San Diego estado Carabobo con el fin de evidenciar los indicios de la violencia psicológica.

Arias (2006), señala que:

“La investigación descriptiva es aquella que reseña las características o rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio”. (pag.26)

En línea con lo anterior, la presente investigación describe situaciones y eventos, especificando los detalles más importantes de las personas sometidas al estudio a profundidad. De este modo evaluar el mobbing en trabajadores de una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio San Diego estado Carabobo con el fin de evidenciar los indicios de la violencia psicológica.

#### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Se identificó una técnica e instrumento para la recolección de información. Por tal razón, se empleó el cuestionario, el cual representa el

instrumento de la técnica encuesta que es definida por Airas (2006:72), como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular”.

De este modo, se describe que la definición de la encuesta tiene como principal objetivo de extraer o recopilar información en una determinada población; tales datos, le darán un punto a favor al investigador de tener un margen de error elevado, el porcentaje de aceptación es bastante útil para comprender y dar respuestas a los objetivos de la investigación.

## **Instrumento**

### **El cuestionario**

El cuestionario que de acuerdo a Delgado de Smith (2012:284) “es la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple, etc.”

En este sentido, el cuestionario permitió detallar los tipos de mobbing en la organización, las conductas agresivas y hostiles presentes en los trabajadores, y así mismo identificar los hechos de violencia psicológica, aspectos que orientaron la investigación.

Con relación a lo anterior, el instrumento utilizado para esta investigación está compuesto por 12 preguntas,(ver anexo B) las cuales se dividieron en tres partes estratégicas, partiendo de los objetivos específicos. El mismo fue aplicado a una muestra piloto de (35) trabajadores que laboran en la organización objeto de estudio, la segunda aplicación se hizo transcurrido un

lapso de (15) días de haber aplicado por primera vez.

Para obtener la validez por saturación: Pérez (2000:84) se consigue revisando el proceso o repitiendo de nuevo el estudio para comprobar si los resultados se mantienen.

Se aplicó el cuestionario en dos oportunidades, al emplear el instrumento inicial por primera vez (ver anexo A) se evidenció que la formulación de las preguntas debían ser mejoradas en su contenido.

Por tal motivo, antes de aplicar por segunda vez el cuestionario se procedió a mejorar algunos ítems, en donde se pretende evidenciar los indicios de la violencia psicológica, y para ello fue necesario especificar las posibles conductas observables (ver anexo B) con el fin de obtener en el la información que responda al objetivo planteado

### **Colectivo a investigar**

Para los fines de la investigación se procedió a examinar los criterios y opiniones de 35 trabajadores. Se procedieron. A examinar las opiniones y resultados obtenidos del cuestionario aplicado ha: Gerente, adjuntos a gerencias, jefes, coordinadores, analistas, asistentes, técnicos y ayudantes mecánicos, entre otros, con la finalidad de obtener resultados que permitan conocer la realidad.

El colectivo investigado de 35 personas se encuentra distribuido en la organización de la siguiente manera:

- Gerente administrativo (1)
- Gerente de post- venta (1)
- Gerente de venta (1)
- Gerente de negocios (1)
- Gerente de compras e imagen (1)
- Adjunto a gerencia de administración (1)
- Adjunto a gerencias de post-venta (1)
- Jefe de contabilidad (1)
- Jefe de recursos humanos (1)
- Jefe de servicio post-venta (1)
- Jefe de repuestos (1)
- Jefe de técnicos (1)
- Coordinador de venta (1)
- Coordinador de post-venta (1)
- Coordinador de importaciones (1)
- Coordinador de contabilidad (1)
- Coordinador de cuentas internacionales (1)
- Coordinador de venta (1)
- Mecánicos (4)
- Analista de recursos humanos (1)
- Analista de importación (1)
- Analista de publicidad e imagen (1)
- Analista de almacén (1)
- Analista de atención al cliente (1)
- Analista de sistema (1)
- Asistente administrativo contable (1)
- Asistente administrativo de compras (1)

- Asistente de repuestos (1)
- Operador de servicios generales (1)
- Auxiliar de mantenimiento (1)
- Ayudante mecánico (2)

### **Estrategia Metodológica**

Esta investigación se enfoca en evaluar el mobbing en trabajadores de una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio San Diego estado Carabobo con el fin de evidenciar los indicios de la violencia psicológica. Para el desarrollo de tal investigación se utiliza un Cuadro Técnico Metodológico, que según Delgado de Smith (2013:261) "... será una guía que podrá orientar la elaboración del instrumento sea este un cuestionario, test o tan simple como una lista de cotejo".

En esta investigación se construyó un Cuadro Técnico Metodológico, el cual se utilizó como base e instrumento de apoyo para ordenar y ejecutar cada uno de los objetivos específicos y lograr el propósito primordial del presente en el estudio.

Ahora bien, tomando en cuenta los aspectos antes mencionados, se alcanzó una clasificación de los objetivos planteados hasta llegar a una serie de indicadores que permitieron dar a conocer las variables de la realidad estudiada; seguidamente se construyó una serie de ítems los cuales sirvieron de acceso a la medición de las guías de investigación, luego se añadió la fuente descrita como a quienes se les aplican el instrumento, en este caso a los trabajadores y trabajadoras que laboran en una organización. Ver Cuadro 1 Cuadro Técnico Metodológico.

**Cuadro N° 1**  
**Cuadro Técnico Metodológico**

**Objetivo General:** Evaluar el mobbing en una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio san diego estado Carabobo con el fin de evidenciar los indicios de la violencia psicológica.

<i>Objetivo específico</i>	<i>Variables</i>	<i>Definición</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Fuente</i>	<i>Técnica e instrumentos</i>
Identificar los tipos de mobbing presentes en la organización	Tipos de mobbing	Modos en los que se presenta el mobbing de acuerdo a la dinámica o direccionalidad de su efecto.  Puede ser horizontal, descendente o ascendente	Ataques Horizontal.	Aislamiento del grupo de Trabajo.(1) Envidia y celos profesionales (2)	Trabajadores de una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio San Diego del estado Carabobo	Cuestionario
			Ataques Vertical.	Rumores, calumnias y críticas. (3) Desacatar Órdenes. (4) Amenazas orales y escritas.(5)		
			Ataques descendentes	Restricciones a la comunicación. (6) Asignación de tareas denigrantes. (7)		

**Fuente:** Marín y Pinto (2016).

**Cont. Cuadro N° 1**  
**Cuadro Técnico Metodológico**

**Objetivo General:** Evaluar el mobbing en una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio san diego estado Carabobo con el fin de evidenciar los indicios de la violencia psicológica.

<b>Objetivo específico</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Fuente</b>	<b>Técnica e instrumentos</b>
Detallar las conductas agresivas y hostiles presentes en los trabajadores de una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio de San Diego del estado Carabobo.	Conductas agresivas y hostiles	Comportamiento cuyo objetivo es la intensión de hacer daño u ofender a alguien, ya sea, mediante insultos, comentarios hirientes, abusos constantes siempre manteniendo una conducta defensiva sobre los demás miembros de un grupo	Conductas agresivas	Ataques verbales (8) Amenazas (8) Rechazo e ignorancia (8) Desprestigio y desacreditación(8)	Trabajadores de una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio San Diego del estado Carabobo	Cuestionario
			Conductas Hostiles	Daño continuo (9) Abuso Constante (9) Tono irónico (9) Burlas (9) Humillaciones (9)		

**Fuente:** Marín y Pinto (2016)

**Cont. Cuadro N° 1**  
**Cuadro Técnico Metodológico**

**Objetivo General:** Evaluar el mobbing en una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio san diego estado Carabobo con el fin de evidenciar los indicios de la violencia psicológica.

<i>Objetivo específico</i>	<i>Variables</i>	<i>Definición</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Fuente</i>	<i>Técnica e instrumentos</i>
Identificar los hechos de violencia laboral en el lugar de trabajo	Violencia	Es la acción o comportamiento negativo entre dos o más personas que producen efectos nocivos dentro del marco de su trabajo	Violencia psicológica.	Acoso (10) Humillaciones (11) Uso de tono de voz violento (11)	Trabajadores de una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio San Diego del estado Carabobo	Cuestionario
			Violencia Física	Golpes (12) Ataques.(12) Asaltos o robo.(12) Patadas, Rasguños, Bofetadas (12)		

**Fuente:** Marín y Pinto (2016)

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo se analiza e interpreta los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de información, el cual fue dirigido a (35) trabajadores de una empresa de maquinarias de Construcción ubicada en el municipio San Diego del edo. Carabobo.

En esta parte de la investigación se presentan los resultados del trabajo de campo basados en el desarrollo de los objetivos: el primero de ellos, detallar los tipos de mobbing en la organización el segundo, detallar las conductas agresivas y hostiles presentes en los trabajadores por último Identificar los hechos de violencia laboral en el lugar de trabajo de una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio de San Diego del estado Carabobo.

Según Piñuel (2001), se indica que:

Un análisis adecuado de una serie de datos, requiere que estos sean organizados, registrados y tabulados en una matriz de datos, de tal forma que se puedan aplicar las diferentes técnicas de análisis estadísticos disponible, tanto manuales como computarizadas, para que las interpretaciones que se puedan hacer de ellos reflejen, lo más fielmente posible las características reales de la naturaleza del objeto de estudio (p. 54).

Los resultados que se suministran en esta parte del proceso de la investigación, son en base a la aplicación de un instrumento de recolección de datos el cual fue un cuestionario (Ver Anexo B), conformado por tres partes, que permitieron la recolección de información necesaria para dar

respuesta a los objetivos planteados. Los datos fueron tabulados y de esta manera se procedió al cálculo de los porcentajes para así realizar los gráficos y análisis respectivos.

El análisis de datos e interpretación de resultados según el marco teórico referencial de la presente investigación, se realizó a partir de los siguientes autores: Rebagliatte (2014), Delgado de Smith (2012), Leymann (2011), Robbins y Judge (1987), Piñuel y Zabala (2008), Bonals (2007), González (2014), Durkheim (1987). Entre estas teorías se desarrollaron: Teoría de la sociología, teoría de la agresión, poder y conflicto.

Con relación al primer objetivo específico dirigido a Identificar los tipos de mobbing presentes en la organización fueron tomados en cuenta tres (3) aspectos, que son los ataques verticales, horizontales y descendentes, pudiéndose visualizar en la parte A del instrumento aplicado.

De acuerdo a lo señalado por Piñuel y Zabala (2008):

Estos tipos de ataques poseen una estructura dimensional diferente. Por ejemplo, en el caso del ataque vertical: parte de la dificultad por parte de los subordinados de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior. Es decir, el mobbing ascendente se produce cuando un superior es víctima de sus subordinados, mientras que en el ataque descendente, un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa y en el ataque horizontal, un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico, generando conductas de aislamiento, rebeldía, entre otros aspectos (p. 29).

De esta forma, se puede entender que el mobbing puede manifestarse de muy diversas formas y en ambientes de trabajo muy distintos. Por lo que, en

el caso de ataque horizontal, el acosador y el acosado pertenecen al mismo estatus laboral, son compañeros, mientras que en el segundo y tercer caso (vertical y descendente) el acosador y el acosado están en diferente nivel jerárquico o rango profesional. Por lo que, la percepción de conductas rebeldes o aislamientos, son indicios de un estatus de acoso en un lugar de trabajo.

Aunado a esto, Delgado de Smith (2012), complementa que uno de los factores de generación conductual es el anclaje, donde con ello expresa que:

Nuestra conducta en el presente tiene influencia de la experiencia vivida y a ello podemos llamarle anclaje. Así, la vida en ocasión del trabajo, la vida en el refugio, la vida en la frontera, la vida en el retiro, la vida como migrantes, en el transitar de una frontera a otra, estará signada y condicionada por la experiencia vivida que subyace en el inconsciente individual y colectivo (p. 75)

Con ello, lo que se quiere explicar es que el mobbing no es más que un participación en cadena de experiencias pasadas de un sujeto, por lo cual el agresor posee una conducta agresiva u hostil debido a situaciones de formación social; acreditando un problema dentro de su sub consciente que lo conlleva a cometer este tipo de actos.

Conocidas estas teorías referenciales de los tipos de mobbing, se obtuvo que del total de trabajadoras y trabajadores encuestados, el 45,71% expresa que algunas veces ha evidenciado aislamiento dentro de la organización; del mismo modo el 28,57% dice que casi siempre y el 2,86% indica que siempre. Siendo representativo un 77,14% afirmando que hay presencia de algún tipo de mobbing, ya sea vertical, horizontal u descendiente. Ver cuadro 2 y anexo.

**Cuadro N° 2**  
**Personas Aisladas**

<b>Personas Aisladas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nunca	8,00	22,86
Algunas veces	16,00	45,71
Casi siempre	10,00	28,57
Siempre	1,00	2,86
<b>TOTAL</b>	<b>35,00</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Marín y Pinto (2016).

Ahora bien, el mobbing, así como lo expresa Piñuel (2001:16), uno de los grandes expertos sobre acoso laboral, “suele surgir por los celos profesionales y la envidia que despierta el acosado con sus competencias”. Es decir, la mayoría de los acosados son personas brillantes en su trabajo, que despiertan el miedo del acosador de quedar a su sombra o de que sus deficiencias profesionales vayan a quedar al descubierto en la comparación.

En línea con lo anterior, se tiene que del total de trabajadoras y trabajadores encuestados, se determinó que el 54,29% trasmite que algunas veces si hay presencia de envidia, el 22,86% indica que nunca han existido ese tipo de sensaciones o conductas entre miembros del grupo laboral, sin embargo, un 20,00% expresa que la conducta es casi siempre y un 2,86% dice que siempre. Siendo representativo un 77,15% que afirma que existen estímulos que gestionan conductas represivas del mobbing, logrando así la identificación del mismo, con relación a sus tipos; ya que la envidia es un sentimiento de ataque horizontal. Ver cuadro 3 y anexo.

### Cuadro N° 3

#### Manifestaciones de Conductas Envidiosas

<b>Manifestaciones de Conductas Envidiosas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nunca	8,00	22,86
Algunas veces	19,00	54,29
Casi siempre	7,00	20,00
Siempre	1,00	2,86
<b>TOTAL</b>	<b>35,00</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Marín y Pinto (2016).

Por su parte, las consecuencias negativas del acoso laboral no afectan sólo a la víctima, sino a toda la organización, puesto que es posible que, la disputa entre miembros de un grupo colectivo, disminuya los valores de productividad y calidad de trabajo.

Por esta razón, Piñuel (2001:24), indica que la “pérdida en productividad, recursos humanos e ingresos causada por la reducción del rendimiento y las bajas médicas de los trabajadores acosados”.

Por otro lado, Bonals (2007), agrega que el mal clima o ambiente laboral es:

...una de las situaciones de acoso, sobre todo si son continuas y sistemáticas, provocan un ambiente negativo en el que impera el miedo y la desconfianza. Los compañeros que no participan en el acoso, viven con el miedo a ser las próximas víctimas, lo que les hace perder motivación, confianza y capacidad de cooperar y trabajar en equipo. Esto también provoca que los empleados no se sientan identificados con la empresa y que busquen un lugar mejor, lo que provoca una mayor rotación de personal, con los consiguientes gastos de búsqueda de empleados, contratación, formación... (p. 76).

En este sentido, en una empresa en la que sus trabajadores estén preocupados por el acoso laboral producirá menos y estos serán de peor calidad, ya que todo el proceso productivo queda afectado por el clima de tensión y acoso.

Para este caso particular, los resultados transmitidos luego de la aplicación del cuestionario a los trabajadores y trabajadoras en la unidad de estudio, se obtuvo que, el 51,43% establece que el ambiente está expuesto a rumores, calumnias y críticas, el 22,86% indicó que el ambiente de trabajo es tranquilo y colaborativo, mientras que un 14,29% expresa un opinión de evidencia de un clima organizacional disperso y poco colaborativo y otros, formula un total porcentual igual al 11,43%. Todo esto, permite comprender que el área de trabajo, es un sitio de poca armonía, ya que el porcentaje representativo obtenido de las tres opciones es igual al 100%, ayudando a saber que, los tipos de mobbing, están latentes y que sus señales conductuales que lo caracterizan se encuentran bastante visibles. Ver cuadro 4 y anexo.

**Cuadro N° 4**  
**Tipo de Ambiente Laboral**

<b>Tipo de Ambiente Laboral</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nunca	8,00	22,86
Algunas veces	15,00	42,86
Casi siempre	8,00	22,86
Siempre	4,00	11,43
<b>TOTAL</b>	<b>35,00</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Marín y Pinto (2016).

Con relación a la desobediencia, según Piñuel y Zabala (2008:21) se puede decir que “el conflicto entre empresa y trabajador siempre surge por la

falta de imparcialidad y las diferentes posturas de ambas partes”. En este sentido, todo nace porque cada uno pretende defender sus intereses, y porque, al estar implicados personalmente pueden existir emociones condicionantes, como la animadversión, la decepción, la indignación, el enfado. Tales razones, son resumidas por Piñuel y Zabala (2008:22) quienes establecieron que, “este tipo de controversias, generan conductas hostiles o defensivas entre ambos rivales, por lo que la desobediencia ante alguna actividad es parte primordial de un propicio de mobbing”.

Para tales efectos, se tiene que del total de trabajadoras y trabajadores encuestados, trasmite que el 42,86% indica que algunas veces si hay presencia conductas de desobediencia al momento de impartir una orden por parte de un superior, el 22,86% indica que nunca han existido ese tipo de conductas entre miembros del grupo laboral, mientras que, el, un 22,86% expresa que la conducta es casi siempre y un 11,43% dice que siempre. Siendo representativo un 77,15% el cual afirma dentro de la organización, relacionado a los tipos de mobbing, el horizontal es uno de los casos más relevantes, puesto que la diferencia jerárquica parece no ser un obstáculo para emitir represiones o conductas agresivas u hostiles dentro del área de trabajo. Ver cuadro 5 y anexo.

**Cuadro N° 5**

**Manifestaciones de Conductas de Desobediencia**

<b>Manifestaciones de Conductas de Desobediencia</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nunca	8,00	22,86
Algunas veces	5,00	14,29
Casi siempre	18,00	51,43
Siempre	4,00	11,43
<b>TOTAL</b>	<b>35,00</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Marín y Pinto (2016).

Seguidamente, otro de los casos de mobbing vertical y descendencia parte en la generación de amenazas por miembros de un grupo colectivo laboral; es por ello que, el especialista en el caso: Piñuel (2001:34), explica las 42 claves del acoso laboral considerando entre ellas que si un trabajador o trabajadora expresa ser “amenazado con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, no renovación, expediente disciplinario, despido, traslados forzosos, etc...) es objeto de un ataque”. Por lo tanto, el autor considera que “si el empleado siente hostigamiento psicológico durante un periodo de seis meses con una frecuencia de dos veces a la semana, entonces es una víctima del acoso laboral”.

Bajo estas definiciones, luego de la aplicación del cuestionario a los trabajadores y trabajadoras del lugar estudiado, se tiene que, el 77,14% trasmite una vivencia llena de amenazas tanto orales como escritas, mientras que el 22,86% establece lo contrario. Todo esto indica que los altos rangos representativos en la empresa, están ocultando la información sobre los tipos de mobbing identificados, puesto que hasta ahora las respuestas contrarias a lo preguntado siempre han sido constante 22,86%. Ver cuadro 6 y anexo.

**Cuadro N° 6**  
**Amenazas Orales o Escritas**

<b>Amenazas Orales o Escritas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Si	27,00	77,14
No	8,00	22,86
<b>TOTAL</b>	<b>35,00</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Marín y Pinto (2016).

Por otra parte, para entender mejor el significado de acoso moral, el cual según Leymann (2011:22), “es ente principal de la aparición del mobbing y

forma parte del ataque tanto horizontal, como vertical y descendiente”, puesto que:

El psicoterror o mobbing en la vida laboral comporta una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de manera sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de esto, es lanzado a una situación de soledad e indefensión prolongada (problemas para comunicarse o restricción de la comunicación), a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (por lo menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (al menos durante seis meses)“ (p. 27).

De este modo, al aplicar el instrumento de recolección y análisis de datos (cuestionario), se pudo ver que, el 80% trasmite que si existen personas que restringen la comunicación hacia otros miembros del grupo colectivo laboral, mientras que el 20% indica lo contrario. Esto permite saber que, el mobbing dentro la de una organización, radica principalmente por la falta de comunicación, discerniendo una total aparición de los tipos de acoso, los cuales conllevan a las conductas agresivas u hostiles. Ver cuadro 7 y anexo.

**Cuadro N° 7**  
**Restricción de la Comunicación**

<b>Restricción de la Comunicación</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Si	28,00	80,00
No	7,00	20,00
<b>TOTAL</b>	<b>35,00</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Marín y Pinto (2016).

Ahora bien, para cerrar la etapa del estudio del primer objetivo específico, se tiene que el psicólogo Leymann (2011), identifica que:

estudioso de este mobbing fenómeno señala que algunas conductas que identifican cuando un empleado es víctima del mobbing en cuanto a esto apunta lo siguiente, “le asigna a la víctima tareas inútiles, absurdas, peligrosas y humillantes; no le permite comunicarse; la interrumpe continuamente cuando habla; le critica su trabajo; se burla de su vida privada; le niega el contacto mediante gestos de rechazo o menosprecio; ignora su presencia; la aísla de sus compañeros; le grita, la amenaza, la injuria; le atribuye una enfermedad mental (p. 30).

Por lo antes expuesto, luego de la aplicación del instrumento de recolección y análisis de datos se obtuvo que, el 51,43% trasmite que casi siempre se ha evidenciado esta actitud, el 22,86% indica que nunca se han visualizado asignaciones de actividades denigrantes a miembros del grupo de trabajo, sin embargo, el 11,43% indica que algunas veces se han manifestado este tipo de conductas, y el 14,29% fija que siempre. Siendo representativo un 77,15% que afirma la presencia de los tipos de mobbing dentro del área organizacional. Ver cuadro 8 y anexo.

**Cuadro N° 8**

**Asignación de Actividades Denigrantes**

<b>Asignación de Actividades Denigrantes</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nunca	8,00	22,86
Algunas veces	4,00	11,43
Casi siempre	18,00	51,43
Siempre	5,00	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>35,00</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Marín y Pinto (2016).

El segundo objetivo específico de la investigación consiste en detallar las conductas agresivas y hostiles presentes en los trabajadores. Fueron

tomados en cuenta dos (2) aspectos que son conductas agresivas y hostiles. Esta parte de la investigación se ve reflejada en la parte B del instrumento de recolección de datos.

Con relación a lo anterior, Stale (2000), explica que:

En términos estadísticos se plantea frecuencia cercana de una vez por semana y persistencia en un periodo prolongado durante 6 meses aproximadamente. Se trata de un comportamiento en el medio laboral donde el individuo en una conducta generalmente de abuso de poder, discrimina, humilla, debilita o amenaza a un trabajador con dificultades para defenderse, ocasionándose un riesgo para la salud mental y física de la víctima y desde el punto de vista jurídico se propicia la restricción de los derechos civiles en el trabajo, principalmente de la participación puesto que se da la descalificación, el aislamiento y la restricción de la comunicación, como estrategia y si dado el caso el trabajador víctima de acoso se ve abocado a renunciar o abandonar su trabajo (p. 78).

En este sentido, el autor agrega que “se entiende que la marginación o expulsión, forman parte de la resolución o etapa final del mobbing, presentado un conducta agresiva que en la medida en que las condiciones de trabajo y el conflicto como tal no es resuelto” (Stale, 2000:89). De este modo, la persona acosada cursa en una dirección de bajas permanentes por salud, retiro del trabajo aparentemente voluntario o por despido por bajo rendimiento.

Bajo esta premisa, luego de la aplicación del instrumento de recolección y análisis de datos (cuestionario), se obtuvo, en un 0%, no se han evidenciado agresiones físicas entre miembros del grupo de trabajo, sin embargo, otras conductas agresivas si se han reflejado, como lo son las amenazas, la cual

posee un porcentaje según su frecuencia de 51,43%, el 28,52% ha sido víctima de desprestigio o desacreditación y el rechazo e ignorancia, con un porcentaje de 20%. Siendo representativo un 100% que afirma la presencia del mobbing dentro de estas categorizaciones, lo que aumenta el riesgo de pérdidas del recurso humano industrial, ya que según el autor anterior, esta etapa es una consecuencia final del mobbing, puesto que es acá donde el trabajador o trabajadora decide retirarse del recinto laboral o buscar nuevos horizontes. Ver cuadro 9 y anexo.

**Cuadro N° 9**  
**Víctima de Conductas Agresivas**

<b>Víctima de Conductas Agresivas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Agresiones Físicas	0,00	0,00
Amenazas	18,00	51,43
Rechazo e Ignorancia	7,00	20,00
Desprestigio o Desacreditación	10,00	28,57
<b>TOTAL</b>	<b>35,00</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Marín y Pinto (2016).

Ahora bien, Para Leymann (2011:72) el concepto de mobbing “incluye conductas como humillaciones, no ofrecer tareas a realizar, aislamiento social, amenazas verbales, maltrato físico, difundir rumores o hacer chistes de la vida privada”. Lo que parece evidente es que las acciones intimidatorias suelen mantener un orden ascendente de daño, pudiendo comenzar con un simple alias para ir pasando lentamente a otros actos más graves como reírse de la persona, meterse con ella. A lo que Leymann (2011:72), agrega que “todo se hace para llegar después al aislamiento, al rechazo, al insulto, a la agresión física...”, esta escalada va acrecentando la sensación de indefensión de la víctima.

Desde otra perspectiva, También Mintzberg, (1992:12) señala que “el acoso laboral es una serie de comportamientos negativos repetidos y persistentes hacia uno o más individuos, que implica un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil”, por lo tanto, hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas, es una de las conductas más significativas del mobbing.

Por tal razón, la aplicación del instrumento (cuestionario) permitió comprobar que, el 28,57% ha sido objeto de burlas y de humillaciones, el 20% expresa una visualización de conductas repulsivas y un trato irónico, sin embargo, no se han presenciado daños continuos. Siendo Representativo un 68,57% que afirma haber evidenciado conductas hostiles dentro del plano organizacional; indicando que tanto la presencia de conductas agresivas y hostiles para este caso de estudio es alta. Ver cuadro 10 y anexo.

**Cuadro N° 10**  
**Objeto de Conductas Hostiles**

<b>Objeto de Conductas Hostiles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Daños Continuos	0,00	0,00
Visualizaciones Repulsivas	7,00	20,00
Tratos con Tono Irónico	7,00	20,00
Burlas	10,00	28,57
Humillaciones	10,00	28,57
<b>TOTAL</b>	<b>24,00</b>	<b>68,57</b>

**Fuente:** Marín y Pinto (2016).

El tercer objetivo específico de la investigación consiste en Identificar los hechos de violencia psicológica de los trabajadores en una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio de San Diego del Estado Carabobo. Fueron tomados en cuenta dos (2) aspectos ellos son

violencia psicológica y violencia física. Esta parte de la investigación se ve reflejada en la parte C del instrumento de recolección de la información.

Según Stale (2000:), se dice que el acoso laboral:

Trata una situación de violencia psicológica, recurrente y sostenida en el tiempo. Las personas que la llevan a cabo, suelen ser los jefes o compañeros de trabajo, que utilizan su poder en forma abusiva, y tienden a usar la violencia verbal frente a la víctima, de modo de no dejar ninguna evidencia de su agresión. Las consecuencias que puede tener el acoso laboral en las personas, son bastantes serias e incluyen: depresión, ataques de pánico, irritabilidad, baja autoestima, entre otros (p. 102).

Al respecto, la identificación del caso mobbing dentro del área estudio, fue evaluada con mediante el instrumento de recolección de datos, dando los siguientes resultados: un 80% indicó haber evidenciado estas acciones que son acreditadas como mobbing organizacional, mientras que un 20% opinó lo contrarios. Ver cuadro 11 y anexo.

**Cuadro N° 11**

**Evidencia de Acoso en el Lugar de Trabajo**

<b>Evidencia de Acoso en el Lugar de Trabajo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Si	28,00	80,00
No	7,00	20,00
<b>TOTAL</b>	<b>35,00</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Marín y Pinto (2016).

En efecto, el mobbing se va generando progresivamente y poco a poco al principio. Es una espiral muy sutil que, va desencadenando de forma ascendente, varios tipos de violencias contra el trabajador, que raramente se auto identifica como víctima de tal hostigamiento.

Según Leymann (2011), el acoso laboral inicialmente:

Se puede pensar por parte del trabajador que es “una mala racha”, o que son figuraciones suyas el que “la hayan tomado contra él”. Luego suele achacarse a sí mismo la culpa de lo que le ocurre: es que no se esfuerza lo suficiente en el trabajo, no hace las horas necesarias para que salga todo adelante, no tiene tanta habilidad como los demás o es más torpe, no lo sabe hacer bien; ahora bien, cuando ya está la persona afectada psicológicamente, se cree que ello le ocurre porque es débil de carácter, un neurótico, un inadaptado que no puede solucionar sus problemas como todo el mundo lo hace (p. 78).

Todo esto indica que, la forma del trato entre compañeros o un equipo de trabajo va a determinar las características de gestación del mobbing, es por ello que luego de la aplicación del instrumento de recolección de información (cuestionario) se obtuvo, el 28,57 acredita haber sido tratado de forma humillante y despreciativa, un 25,71% ha transmitido la sensación de burlas, el 8,57% manifiesta haber evidenciado un trato de sus superiores o jefes violento, mientras que un 8,57% ha evidenciado un trato colaborativo. Siendo representativo un promedio de 91,43% que afirman hechos de maltratos de jefes sobre sus subordinados, indicando que el indicio de mobbing está latente. Ver cuadro 12 y anexo.

**Cuadro N° 12**  
**Trato de Superiores o Jefes**

<b>Trato de Superiores o Jefes</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Violento	3,00	8,57
Humillante	10,00	28,57
Despreciativo	10,00	28,57
Burlas	9,00	25,71
Colaborativo	3,00	8,57
<b>TOTAL</b>	<b>35,00</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Marín y Pinto (2016).

Para finalizar el instrumento, explica Peterson (1983:21), quien ejerce esta forma de acoso "es alguien que tiene mayor poder", físico o psicológico, "con características de autoritarismo, violencia aprendida desde la familia o el entorno, que se impone como un líder negativo", hostigando a otros compañeros del trabajo, y a menudo incitando a los demás para que hagan lo mismo. Señala además, que existen diferencias de género.

Entre los varones, los actos de acoso y maltrato pueden ir de las burlas y las amenazas al robo o la agresión física; mientras que entre mujeres se valen de rumores, chismes y exclusión. "Aunque ahora ya hay también golpes entre las chicas. ¿Podemos verlo como natural?" (p. 22).

Dadas estas referencias, se puede completar con que el acoso laboral o mobbing es una situación de violencia que posee una forma ascendente, la cual puede variar de acuerdo a las características del hombre o mujer; llevándola a generar acciones diferentes como robos, golpes o insultos. El instrumento, reflejó que un 97,14% ha indicado haber sido víctima de un maltrato verbal y solo un 2,86% de robos, mientras que no existe evidencia de golpe, patadas o rasguños por parte de los miembros del grupo de trabajo. Siendo representativo un 100% que afirman ser víctimas de hechos de mobbing, indicando que la mayor ponderación de violencia en el lugar de estudio radica en el acoso psicológico. Ver cuadro 13 y anexo.

**Cuadro N° 13**  
**Víctima de Acoso Psicológico y Físico**

<b>Víctima de Acoso Psicológico y Físico</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Golpes, Patadas o Rasguños	0,00	0,00
Gritos o Insultos	34,00	97,14
Robos	1,00	2,86
<b>TOTAL</b>	<b>35,00</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Marín y Pinto (2016).

## REFLEXIONES FINALES

El desarrollo del presente trabajo especial de grado permitió demostrar que en líneas generales, los trabajadores y trabajadoras de la empresa objeto de estudio se ven afectados por múltiples circunstancias, ya que de una u otra manera, contribuyen a la ejecución del acoso laboral, definiendo un maltrato verbal agresivo y hostil.

Luego de realizadas las investigaciones pertinentes y aplicadas el instrumento de recolección de datos (cuestionario), al personal de la empresa objeto de estudio, se evidenciaron que los principales factores de acoso laboral existentes son:

Afecciones verbales que reflejan el mobbing en el área laboral, las mismas se han registrado de manera frecuente, lo cual ha repercutido en un desgaste emocional por fatiga generalizada, sentimiento de frustración, aislamiento del grupo y poca participación.

Por su parte, se destaca la capacidad del superior al negarse casi siempre al tema como una situación normal, donde sus opiniones están dirigidas a un mando sensible, puesto que las estratificaciones dadas reflejaron siempre un índice promedio que incluye solo a los trabajadores y excluye al personal gerencial o jefes; ya que en la mayor parte de las respuestas, el número de jefes con relación al número de sujetos opuestos a la visualización del mobbing es igual.

Por otro lado, se pudo comprender en detalle las conductas agresivas y hostiles presentes dentro del área objeto de la investigación, que evidencian una escasa satisfacción en las relaciones sociales y dentro de este apartado

los factores que tienen más presencia en este personal son el hecho de no sentirse valorados en su trabajo, sentir falta de apoyo y respaldo por parte de sus jefes en situaciones difíciles y en líneas generales sienten descontento por la falta de reconocimiento por la invaluable labor que ejercen, por lo cual su medida más significativa de respiro tranquilo es el abandono del puesto (búsqueda constante de nuevos empleos).

No obstante, se tiene que las conductas del mobbing, son un factor de progresividad dentro de un área laboral, y las mismas conllevan al desarrollo de deformaciones socio-industriales que incluso pueden llevar al robo o agresión física, sin embargo, en este estudio se comprobó un índice superior de agresión verbal y psicológica, puesto que el sometimiento del jefe hacia el subordinado es de forma humillante y despreciativa, mientras que las actitudes agresivas van dejándose un poco de un lado.

Ahora bien, con relación a la identificación de los hechos de violencia, psicológica, se pudo determinar gritos o insultos y robos con un alto promedio de afirmación, lo cual permitió comprender que dentro del área de estudio se evidenciaron acciones de violencia psicológica que demuestran un maltrato hacia el personal.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Arias, Fideas (2006). **El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Caracas.
- Bonals, John (2007). **Mobbing o Acoso Laboral**. . Artículo en Línea. Disponible en: <http://www.nuriamateopsicologa.com/mobbing-o-acoso-laboral/>
- Cardozo, Gabriela y López Cintya. (2009) (Tesis). **Situación de Mobbing en una Institución de Salud Pública ubicada en Valencia, Estado Carabobo: Una Realidad que Subyace en este Ámbito Laboral**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia.
- Carrasquel, Enriques (2007) (Tesis). **Análisis del Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) en el entorno de Trabajo en Venezuela en el año 2007**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales (Industriólogo) en la Universidad de Católica Andrés Bello. Caracas.
- De Abreu, Antoni. (2011) (Tesis). **El Acoso Laboral y su Incidencia en la Productividad de una Empresa de Servicio de Transporte Aéreo en el Municipio Valencia del Estado Carabobo**. Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Derecho del Trabajo en la Universidad de Carabobo. Valencia.
- Delgado de Smith, Yamile. (2006). **La Investigación Social en Proceso: Ejercicios y Respuestas**. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Delgado de Smith, Yamile; Colombo, Leyda y Rosmel, Orfila (2003). **Conduciendo la Investigación**. Editorial Comala. 2da. Edición. Caracas
- Delgado de Smith, Yamile (2010). Anclaje, género y vida cotidiana. En Delgado de Smith, Yamile y Gonzalez, María (coordinadora). **Mujeres en el mundo: colonialismo, racismo, redes, violencia de género, política y ciudadanía**. (pp. 75-86). Valencia.

- Delgado de Smith, Yamile (2012). Comprender la vida: anclajes y su correlato con la educación. **Revista de Postgrado FACE-UC**, (6), 131-142.
- Durkheim (1987). **Origen y Principios de la Conducta Agresiva**. Artículo en Línea. Disponible en: <http://www.seminarioabierto.com/consejeria04.htm>
- Giménez, E. (2008). **El Proceso de Investigación**. 2da Edición. Editorial cosmográfica. Valencia, Venezuela.
- Gimeno, Ramón (2005). **La presión laboral tendenciosa**. 1era Edición. Editorial: Valladolid. Madrid.
- González, A. (2014). **El Acoso Laboral y El Liderazgo**. (1era edición). Editorial: Alfaomega. Caracas.
- Hirigoyen, Marie-France (2012). **El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana**. Paidós, Barcelona.
- Instituto Nacional de Estadística (2013). **El Acoso Laboral**. Artículo en Línea. Disponible en: [http://www.enfoqueocupacional.com/2011\\_05\\_01\\_archive.html](http://www.enfoqueocupacional.com/2011_05_01_archive.html). Consulta: 2015, Octubre 16.
- Leymann, Heinz (2011). **El contenido y el desarrollo de acoso moral en el trabajo**. Revista Europea de Psicología del Trabajo y Organizacional, 2000, Vol 5, N°2.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo Gaceta Oficial número 38.236, (2005).
- Mintzberg, Henry (1992). **Hostigamiento psicológico laboral e institucional en Iberoamérica. Estado del arte y experiencias de intervención**. 1era. Edición. Editorial: Deusto. Uruguay.
- Peralta, Claudia. (2004). **Revista de Estudios Sociales**. Revista en Línea. Disponible en: <http://res.uniandes.edu.co/view.php/378/index.php?id=378>, Consulta: 2016, Enero 4.
- Pérez, Gabriel. (2000). **Investigación cuantitativa**. Retos e interrogantes. 2da. Edición. Madrid: La Muralla.

- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2012). **Sensibilizando sobre el Acoso Psicológico en el Trabajo Serie Protección de la Salud de los Trabajadores. No. 4.** Folleto en línea. Disponible en: <http://whqlibdoc.who.int/pwh/2004/9243590529.pdf>. Consulta: 2015, Julio 25. Catalogación por la Biblioteca de la OMS
- Parés, Marina (2005). **MOBBING: Detección del acosador a través del lenguaje.** Texto en línea. Disponible en: <http://www.acosomoral.org/pdf/EstractoDeteccionAcosador.PDF>. Consulta: 2015, Julio 26.
- Parés, Marina (2006). **Entorno y mobbing laboral.** Texto en línea. Disponible en: <http://www.acosomoral.org/pdf/Amet06/Paressm15.pdf>. Consulta: 2015, Julio 26. Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo V Congreso Nacional AMET 2006
- Parés, Marina (2006). **Las Fases del Acoso Moral en el Trabajo.** Texto en línea. Disponible en: <http://www.acosomoral.org/pdf/Amet06/Paresm19.pdf>. Consulta: 2015, Julio 26. Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo V Congreso Nacional AMET 2006
- Piñuel, Iñaki. (2001). **Mobbing, cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.** 1era Edición. Editorial Sal Terrae. Madrid.
- Piñuel y Zabala (2008). **El Mobbing.** 1era edición. Editorial: Gestión 2000. Madrid – España.
- Quevedo, Ana (2005). **Estrés y afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias.** Salud de los trabajadores.
- Rebagliatte, Yohana. (2014). **Mobbing Incidencias en la Salud y la Organización.** Texto en línea. Disponible en: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/4440/1/Yohana%20Rebagliatte.TFG.2014.pdf>. Consulta: 2015, Julio 22. Universidad de la República de Uruguay.
- Reyes, María (2002). **Los Servicios de Prevención ante el Acoso Moral en el Trabajo: Diagnóstico y Prevención.** Texto en línea. Disponible en: <http://www.acosomoral.org/pdf/ReyesNu%F1ez.pdf>. Consulta: 2015, Julio 22

Robbins y Judge (1987). **Comportamiento Organizacional**. 13va. Edición. Editorial: CouseCompass. Cartagena - Colombia.

Soler, María (2008). **Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial del Trabajo en una empresa Hortofrutícola**. Trabajo Especial de Grado en Línea. Disponible en: <https://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/1740/3/SolerSanchez.pdf.txt>, Consulta: 2016, Enero 10.

Silva, German (1996). **Teoría del Conflicto**. Documento en Línea. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/876/87602203.pdf>

Stale, Einarsen (2000). **Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: Perspectives in Research and Practice**. 3era. Edición. Editorial: New CRC Press. New York.

Velandia, Alexandra (2013). **Bulling Laboral Reto a la Gerencia de Hoy**. Documento en Línea. Disponible en: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11595/1/BULLYING%20LABORAL%20RETO%20PARA%20LA%20GERENCIA%20DE%20HOY.pdf>, Consulta: 2016, Enero 4.

## **ANEXOS**

**ANEXO A.**  
**Cuestionario inicial**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



## CUESTIONARIO

Estimado trabajador a continuación se le presenta un cuestionario para recolectar información referente al tema en estudio, con la cual se aspira conocer sus apreciaciones. Las respuestas que usted suministre a través de este instrumento serán tabuladas e incluidas en la investigación de forma anónima, ya que tiene una orientación exclusivamente académica para desarrollar el trabajo de grado titulado: Evaluar el mobbing en una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio san diego estado Carabobo con el fin de evidenciar los indicios de la violencia psicológica.

Responda con una X en la casilla que usted considere. Agradecemos su honestidad.

Preguntas	Opciones	
	Si	No
<b>Objetivo 1</b>		
1. ¿Ha evidenciado personas aisladas dentro del grupo de trabajo?		
2. ¿Considera usted que existan personas que manifiesten envidia y celos profesionales hacia compañeros de trabajo?		
3. ¿El ambiente de trabajo siempre está expuesto a rumores, calumnias y críticas de algún compañero de trabajo?		
4. ¿Ha evidenciado usted conductas desobedientes entre patronos y subordinados (Desacato de Órdenes)?		
5. ¿Ha evidenciado usted amenazas orales y escritas entre miembros grupo de trabajo?		
6. ¿Considera usted que existen personas que restringen su comunicación hacia otros miembros del grupo?		
7. ¿Identifica la asignación de tareas denigrantes a personas del grupo de trabajo?		
<b>Objetivo 2</b>		
8. ¿Considera usted que ha sido víctima de ataques verbales?		
9. ¿Considera usted que ha sido víctima de agresiones físicas?		
10. ¿Ha sido usted objeto de amenazas?		
11. ¿Ha sido usted víctima de rechazo e ignorancia?		
12. ¿Lo han desprestigiado o desacreditado en algún momento?		
13. ¿Ha sido objeto de daños continuos en su lugar de trabajo?		
14. ¿Ha evidenciado usted visualizaciones repulsivas de algún compañero de trabajo?		
15. ¿Ha sido usted objeto de abusos constantes?		
16. ¿Lo han tratado con algún tono irónico?		
17. ¿Ha sido usted objeto de burlas?		
18. ¿Ha sido usted objeto de humillaciones?		
<b>Objetivo 3</b>		
19. ¿Ha evidenciado usted situaciones de acoso laboral dentro de su área de trabajo?		
20. ¿Considera usted que el trato de sus superiores o jefes es humillante?		
21. ¿Considera usted que el uso de tono de voz de sus compañeros de trabajos es violento?		
22. ¿Ha sido golpeado en su lugar de trabajo?		
23. ¿Ha sido víctima de ataques verbales o físicos dentro de su lugar de trabajo?		
24. ¿Ha sido víctima de asaltos o robos dentro de su lugar de trabajo?		
25. ¿Ha evidenciado usted alguna agresión físicas como patadas, rasguños, bofetadas, entre otros, causadas a sus compañeros de trabajo o su persona?		

**ANEXO B.**  
**Cuestionario Modificado**



## CUESTIONARIO

Estimado trabajador a continuación se le presenta un cuestionario para recolectar información referente al tema en estudio, con la cual se aspira conocer sus apreciaciones. Las respuestas que usted suministre a través de este instrumento serán tabuladas e incluidas en la investigación de forma anónima, ya que tiene una orientación exclusivamente académica para desarrollar el trabajo de grado titulado: Evaluar el mobbing en una empresa de maquinarias de construcción ubicada en el municipio san diego estado Carabobo con el fin de evidenciar los indicios de la violencia psicológica.

Para tal propósito se pretende identificar el mobbing en el lugar de trabajo, detallar las conductas agresivas y hostiles presentes en los trabajadores e identificar los hechos de violencia psicológica en la organización.

En nombre de los autores de esta investigación, la Universidad de Carabobo y de la escuela de Relaciones industriales, le agradecemos su colaboración.

### Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada enunciado antes de responder.
- Emita una opinión sincera y objetiva según el aspecto presentado.
- Marque con una X, una sola respuesta que usted considere la más apropiada.

La información se pretende obtener manteniendo el anonimato y confidencialidad, y se utilizara solo con fines académicos. **No deje ningún ítem sin contestar. Gracias por su valiosa atención.**

A. Ataques horizontales, verticales y descendentes:

1. Diga si alguna vez ha visto personas aisladas dentro del grupo de trabajo:

- Nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

2. Diga se ha visto personas en su grupo de trabajo que manifiesten conductas como envidia y celos:

- Nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

3. Diga usted cómo es el tipo de ambiente donde ejerce sus actividades laborales continuamente:

- Ambiente de tranquilidad y colaboración
- Ambiente disperso y poco colaborativo
- Ambiente expuesto de rumores, calumnias y críticas.

4. Diga si evidenciado conductas de desobediencia entre patronos y subordinados:

- Nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

5. ¿Considera usted haber sido objeto de amenazas orales y escritas entre miembros grupo de trabajo?:

- Si
- No

6. Diga usted si existen personas que restringen su comunicación hacia otros miembros del grupo:

- Si
- No

7. Señale si ha evidenciado asignaciones de tareas denigrantes a personas del grupo de trabajo:

- Nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

B. Conductas agresivas y hostiles:

8. Diga si ha sido víctima de:

- Agresiones físicas
- Amenazas
- Rechazo e ignorancia
- Desprestigio o desacreditación

9. Diga si ha sido objeto de:

- Daños continuos
- Visualizaciones repulsivas
- Tratos con tono irónico
- Burlas
- Humillaciones

C. Violencia psicológica y física

10. Diga usted se ha evidenciado situaciones de acoso laboral dentro de su área de trabajo:

- Si
- No

11. ¿Cómo considera usted el trato de sus superiores o jefes?

- Violento
  - Humillante
  - Despreciativo
  - Colaborativo
  - Otro
- (Especifique)\_\_\_\_\_

12. Diga si ha evidenciado o sido víctima de:

- Golpes, patadas, bofetadas o rasguños
- Gritos o insultos
- Robos

**ANEXO C.**  
**Gráficos de Resultados**











