



**LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR PSICOSOCIAL DE LOS COLABORADORES, ESTUDIO DE CASO: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN COLOMBIA.**

**Autor: María Rebeca García Monroy.**

**Trabajo de grado como prerrequisito cómo obtención de grado  
Como Especialista en SST.**

**FACULTAD DE INGENIERIAS  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACION DE SEGURIDAD Y SALUD EN  
EL TRABAJO.**

**Director (a):  
Pedro Pacheco**

**Barranquilla**

**2024**

## **INDICE**

- 1. Resumen**
- 2. Palabras claves**
- 3. Abstrac**
- 4. Keywords**
- 5. Introducción**
- 6. Justificación**
- 7. Marcos (Teórico, Antecedentes, conceptual, legal)**
- 8. Planteamiento del problema**
- 9. Objetivos (general y específicos)**
- 10. Metodología**
- 11. Resultados**
- 12. Discusión**
- 13. Conclusiones y recomendaciones**
- 14. Referencias**
- 15. Anexos.**

## **1.RESUMEN**

El proyecto se enfoca en prevenir el acoso laboral y mejorar el bienestar psicosocial de los empleados en una empresa de telecomunicaciones en Colombia. El acoso laboral, llamado mobbing, implica conductas hostiles que afectan la salud mental, emocional y física de los trabajadores.

La revisión de la literatura muestra que el acoso laboral afecta la calidad de vida de los colaboradores, causando estados de ansiedad, de estrés, depresiones y una baja autoestima. Además, puede influir de forma negativa en el desempeño laboral, aumentando la rotación de personal y reduciendo la productividad.

En el abordaje del acoso laboral y su impacto en la calidad de vida y bienestar de los colaboradores, es útil utilizar entrevistas semiestructuradas y grupos focales para comprender las dinámicas del acoso laboral en la empresa.

El desarrollo de instrumentos evaluativos ayuda a cuantificar el acoso laboral en empresas de telecomunicaciones en Colombia. Es crucial validar y adaptar estos instrumentos al contexto específico de cada empresa.

Proponiendo estrategias desde la prevención como: El análisis de estudios de caso, consulta con expertos, fomento del respeto, la empatía y la tolerancia, establecimiento de políticas claras para reportar y gestionar casos de acoso laboral.

Por último, llevar a cabo la implementación piloto de estas estrategias en el área organizacional, permite medir su efectividad y aplicar los ajustes necesarios.

Evaluando a través de encuesta y entrevistas.

**2. Palabras claves:** Bienestar psicosocial, Mobbing, Recursos humanos, Psicología laboral.

### **3. ABSTRACT**

The project focuses on preventing workplace harassment and improving the psychosocial well-being of employees at a telecommunications company in Colombia. Workplace harassment, called mobbing, involves hostile behaviors that affect the mental, emotional and physical health of workers.

The review of the literature shows that workplace mobbing affects the quality of life of employees, causing states of anxiety, stress, depression and low self-esteem. In addition, it can negatively influence job performance, increasing staff turnover and reducing productivity.

When addressing workplace mobbing and its impact on the quality of life and well-being of employees, it is useful to use semi-structured interviews and focus groups to understand the dynamics of workplace mobbing in the company.

The development of evaluative instruments helps quantify workplace harassment in telecommunications companies in Colombia. It is crucial to validate and adapt these instruments to the specific context of each company.

Proposing prevention strategies such as: Analysis of case studies, consultation with experts, promotion of respect, empathy and tolerance, establishment of clear policies to report and manage cases of workplace harassment.

Finally, carrying out the pilot implementation of these strategies in the organizational area allows us to measure their effectiveness and apply the necessary adjustments.

Evaluating through survey and interviews.

**4. Keywords: Psychosocial well-being, Mobbing, Human resources, Work psychology.**

## 5. INTRODUCCION

El acoso laboral, igualmente conocido como mobbing, supone un desafío importante en el contexto laboral actual, teniendo una influencia significativa para el cuidado de la salud mental y la disminución del riesgo psicosocial en los colaboradores. En las empresas de telecomunicaciones en Colombia, este problema cobra una relevancia especial debido a la naturaleza altamente competitiva y estresante del sector, que puede fomentar un ambiente propenso a conductas hostiles y prácticas abusivas.

Prevenir el acoso laboral es esencial no solo desde un punto de vista ético y legal, sino también una estrategia clave para promover ambientes saludables y productivos. Un entorno laboral libre de acoso, promueve el bienestar en general de los colaboradores, aumenta la motivación y la satisfacción laboral, disminuye y previene incluso niveles de estrés y ansiedad.

Este proyecto de grado, realizado como parte de la especialización en SST, busca analizar cómo las estrategias de prevención en el acoso laboral, influyen en el bienestar psicosocial de los empleados en una empresa de telecomunicaciones en Colombia. Con el propósito de anticipar, detectar y evitar situaciones de acoso laboral, evaluar las condiciones psicosociales actuales de los empleados y desarrollar intervenciones efectivas que promuevan la promoción y prevención de un ambiente laboral más sano y seguro.

Implementando metodologías que incluyen la encuesta, entrevistas y análisis documental, este estudio busca proporcionar una comprensión integral del fenómeno del acoso laboral y su prevención. Además, se pretende medir el impacto

de las estrategias preventivas propuestas, ofreciendo recomendaciones prácticas que puedan ser adoptadas por la empresa y replicadas en otros contextos laborales.

La relevancia de este proyecto radica en su potencial para transformar las políticas y prácticas empresariales llevadas por el área de RRHH, contribuyendo al desarrollo de una cultura organizacional más inclusiva y respetuosa. Al abordar el acoso laboral de manera proactiva, contribuye a aumentar la calidad de vida de colaboradores, y fortalecer la productividad y estabilidad de la empresa a largo plazo.

Este proyecto busca ofrecer una solución integral y aplicada a la problemática del acoso laboral, resaltando la importancia de prevenir la influencia negativa que repercute en el bienestar psicosocial de los colaboradores, en la eficiencia operativa y en la salud organizacional de la empresa de telecomunicaciones estudiada.

## 6. JUSTIFICACION

En el contexto actual de las empresas de telecomunicaciones en Colombia, se ha observado un creciente interés en el bienestar psicosocial de los empleados debido a el estrés que la jornada puede generar. El Mobbing, en sus diversas modalidades, representa un alto riesgo para este bienestar, afectando la calidad de vida de los colaboradores, la salud mental y el bienestar emocional, así como el ambiente laboral y el desempeño general de la empresa. Por lo tanto, la implementación de estrategias para prevenir, promover y abordar el acoso laboral, son importantes en el diseño de un entorno saludable, que se base en respeto, empatía y tolerancia.

La meta inicial en este proyecto es aplicar estrategias específicas en la empresa de telecomunicaciones para fomentar el autocuidado, y un buen clima laboral, como parte de la cultura organizacional.

Esta iniciativa busca impactar positivamente el bienestar psicosocial de los trabajadores, fortaleciendo su salud mental y emocional en el ámbito laboral.

Lo ideal es identificar y comprender las diversas modalidades de acoso presentes en una empresa de telecomunicaciones en Colombia, analizando su influencia en el bienestar psicosocial de los colaboradores.

Se pretende desarrollar e implementar herramientas de evaluación para identificar los riesgos psicosociales derivados del presunto acoso en la empresa de telecomunicaciones, lo que permitirá comprender mejor la incidencia y gravedad de este fenómeno en el ambiente laboral.

Además, se busca desarrollar estrategias específicas adaptadas a la empresa de telecomunicaciones para reducir de manera efectiva cualquier exposición al riesgo psicosocial causado por el acoso laboral. Estas estrategias estarán dirigidas a fomentar la prevención del acoso y a implementar medidas correctivas para abordar casos existentes y prevenir su reaparición.

En resumen, este proyecto se enfoca en la prevención y promoción de un entorno laboral saludable en una empresa de telecomunicaciones en Colombia. La implementación de estrategias no solo contribuirá en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores, y en su autocuidado, sino que también fortalecerá la cultura laboral, mejorando la productividad y la satisfacción de los colaboradores en el mercado colombiano.

## **7. MARCO TEORICO**

El proyecto se basa en varias teorías y conceptos que explican el acoso laboral, sus efectos y las estrategias para prevenirlo y abordarlo en el ámbito laboral.

### **1. Acoso Laboral (Mobbing)**

Se define como un conjunto de conductas hostiles y repetitivos dirigidos hacia un trabajador con el propósito de aislarlo o excluirlo del entorno laboral. (Leymann, 1996), uno de los pioneros en el estudio del mobbing, identifica cinco categorías de comportamiento: ataques a la reputación, ataques a la situación profesional, ataques a la vida personal, ataques a la salud y violencia física. (Einarsen S. &, 1996) En este artículo, Einarsen y Skogstad realizan un estudio epidemiológico exhaustivo sobre el acoso laboral en organizaciones públicas y privadas, identificando patrones y prevalencia de este fenómeno en diversos entornos laborales. Estos comportamientos generan un clima de trabajo insostenible y perjudicial para la víctima.

### **2. Bienestar Psicosocial**

El bienestar psicosocial se refiere al estado de bienestar de los individuos en relación con su entorno social y laboral. Este concepto incluye aspectos como el equilibrio emocional, el reconocimiento laboral, el estrés y la salud mental. De acuerdo con la teoría del bienestar de (Ryff, 1989), el bienestar psicosocial abarca seis dimensiones: la autoaceptación, las buenas relaciones interpersonales, la autonomía, el dominio del entorno, el propósito en la vida y el desarrollo personal.

(Hoel, 2000) Hoel y Cooper exploran las interacciones entre conflictos destructivos y el acoso laboral, proporcionando insights clave sobre cómo estos fenómenos pueden interactuar y afectar negativamente el ambiente de trabajo.

### **3. Modelos de Prevención en el Acoso Laboral**

Los modelos de prevención del acoso laboral se basan en el reconocimiento del riesgo y en aportar estrategias de prevención y promoción. El modelo de intervención de (Zapf, 2001) propone una combinación de enfoques organizacionales, individuales y legales. Las estrategias organizacionales incluyen la creación de normas claras en el abordaje de casos en donde se presente presunto acoso, la sensibilización y formación de los empleados y un CCL, fomentando una buena cultura organizacional.

(Namie, 2009) En su libro, los Namie ofrecen una guía detallada para individuos afectados por el acoso laboral, destacando métodos efectivos para detener este comportamiento y recuperar la dignidad en el entorno laboral.

### **4. Métodos de Evaluación del Acoso Laboral**

El abordaje efectivo del Acoso laboral, implica identificar y evaluar sus modalidades e incidencia. Las entrevistas semiestructuradas y los grupos focales son métodos cualitativos eficaces para explorar las experiencias de los empleados y comprender las dinámicas del acoso dentro de la organización. Además, el desarrollo de instrumentos evaluativos, como encuestas anónimas, permite cuantificar la existencia de factores asociados al acoso laboral.

(Salin D. , Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment, 2003) Salin revisa estructuras y procesos que facilitan, motivan y aceleran el acoso laboral, proporcionando una comprensión profunda de las dinámicas organizacionales que contribuyen a este fenómeno.

## **5. Estrategias en la Prevención del Acoso Laboral**

(Matthiesen, 2004) Matthiesen y Einarsen investigan el malestar psiquiátrico y los síntomas de trastorno de estrés postraumático entre las víctimas de acoso laboral, proporcionando evidencia de los impactos severos de este fenómeno en la salud mental. La prevención del acoso laboral requiere la implementación de estrategias que fomenten el respeto, la empatía y la tolerancia en el lugar de trabajo. Estas estrategias abarcan la formulación de rutas y procedimientos claros para informar y dar seguimiento a situaciones de acoso, junto con la capacitación y concienciación de los colaboradores en la relevancia de mantener un buen clima laboral (Johnson, 2001). El análisis de estudios de caso y la consulta con expertos en recursos humanos y psicología laboral son esenciales para identificar las mejores prácticas.

## **6. Implementación y Evaluación de Estrategias**

La implementación piloto de las estrategias preventivas en un departamento específico de la empresa permite evaluar su eficacia antes de una aplicación a mayor escala. La evaluación de impacto, mediante encuestas y entrevistas, es crucial para determinar si las estrategias propuestas mejoran realmente el bienestar psicosocial de los trabajadores (Salin D. , The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: Measures adopted and underlying

organizational factors. *Scandinavian Journal of Management*, 24(3), 221-231.,  
2008). Esta evaluación permite realizar ajustes necesarios procurando la  
implementación asertiva de medidas preventivas.

(Einarsen S. &, 2003) Einarsen y Mikkelsen analizan los efectos individuales de la  
exposición al acoso laboral, identificando consecuencias psicológicas y emocionales  
significativas para las víctimas.

## **7.1 MARGO LEGAL**

El marco legal en Colombia sobre acoso laboral se fundamenta en varias normativas y leyes diseñadas para proteger a los colaboradores y propiciar un ambiente laboral seguro y saludable.

### **3.1. Normativa Internacional**

#### **a. Organización Internacional del Trabajo (OIT)**

Convenios y Recomendaciones: Colombia ha ratificado varios convenios de la OIT relevantes para la SST, incluyendo aquellos que abordan el acoso y el bienestar psicosocial: ((OIT), 1981)

(Trabajo, Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006)

### **3.2 Normativa Nacional.**

#### **a. Constitución Política de Colombia**

Artículo 48: Derecho a la seguridad social, que incluye la salud ocupacional.

Artículo 53: Principios mínimos fundamentales del trabajo, incluyendo la seguridad social y la protección contra el acoso.

#### **b. Ley General de Riesgos Laborales**

Ley 1562 de 2012: Reforma el Sistema General de Riesgos Laborales y establece disposiciones para la promoción y prevención en salud ocupacional, incluyendo la gestión de riesgos psicosociales.

#### **c. Ley 1010 de 2006**

Ley 1010 de 2006: Define el acoso laboral, establece medidas para prevenirlo y sanciona conductas de acoso en el ámbito laboral. Esta ley es fundamental para el

proyecto, ya que proporciona un marco específico para abordar y prevenir el acoso laboral en las empresas colombianas.

#### **d. Código Sustantivo del Trabajo**

Artículo 57: Obliga a los empleadores a proteger la salud y seguridad de sus trabajadores.

Artículo 63: Prohíbe el maltrato y cualquier forma de acoso laboral.

### **3.3. Reglamentos y Normativas Técnicas**

#### **a. (Laboral.)(Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo)**

Libro 2, Parte 2, Título 4: Regula el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que incluye la evaluación y gestión de riesgos psicosociales, entre ellos el acoso laboral.

#### **b. (Colombia., Resolución 2646 , 2008)**

Establece disposiciones y define criterios para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, lo que incluye el acoso laboral.

#### **c. Resolución 2764 de 2022**

Establece la obligatoriedad de aplicar la Batería de Riesgo psicosocial como instrumento para la evaluación de riesgos, como la guía técnica para la promoción prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, y sus protocolos específicos. Y se dictan las disposiciones.

### **3.4. Normas Técnicas**

#### **a. ((ICONTEC))**

: Relacionada con la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, que incluye aspectos sobre el manejo de riesgos psicosociales y el acoso laboral.

### **3.5. Normativa Sectorial**

#### **a. Regulaciones Específicas para el Sector de Telecomunicaciones**

Aunque no hay regulaciones exclusivas para el sector de telecomunicaciones en relación al acoso laboral, las empresas del sector deben cumplir con las normativas generales de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo aquellas específicas sobre acoso laboral y riesgos psicosociales.

## 8. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las empresas de telecomunicaciones, donde la presión por cumplir metas y la competencia interna son intensas, el riesgo de acoso laboral puede ser mayor.

Aunque existen políticas y normativas para prevenir el acoso laboral, aún persisten desafíos significativos en cuanto a su implementación efectiva y fomentar un entorno más saludable. La ausencia de estrategias preventivas adecuadas y la insuficiente sensibilización sobre el tema contribuyen a perpetuar estas dinámicas negativas.

El problema central que aborda este proyecto radica en la identificación y prevención del acoso laboral en una empresa de telecomunicaciones en Colombia, y su influencia en el bienestar psicosocial de sus colaboradores. Se busca abordar las siguientes interrogantes de manera específica: ¿Existen características asociadas al acoso laboral en esta empresa?, y si existen ¿Cuáles son y con qué frecuencia se dan?, ¿Qué impacto tiene el acoso laboral en el bienestar psicosocial de los empleados? ¿Qué estrategias preventivas pueden implementarse para prevenir este problema y contribuir a mejorar el ambiente laboral?

El estudio parte de la premisa de que un entorno libre de acoso, es vital para la salud del trabajador y el buen clima laboral. Se propone una investigación exhaustiva que permita identificar las dinámicas de prevención del acoso dentro de la empresa, evaluar las condiciones psicosociales actuales de los empleados y desarrollar intervenciones efectivas que contribuyan a un contexto laboral más seguro y saludable.

La necesidad de abordar y prevenir el acoso laboral de manera proactiva, se justifica por las consecuencias negativas que esto trae al colaborador y a la misma

empresa, establecer estrategias preventivas pueden aumentar el bienestar de los trabajadores contribuyendo a la reducción en la exposición a riesgos psicosociales, mejorando la competitividad de la propia empresa.

## **9. OBJETIVOS**

### **9.1 GENERAL**

- Proponer estrategias para generar un ambiente laboral que fomente el respeto, empatía y tolerancia, disminuyendo los riesgos psicosociales a causa del acoso dentro de la organización.

### **9.2 ESPECÍFICOS.**

- Reconocer las modalidades de acoso laboral y su incidencia en el bienestar psicosocial de los trabajadores y los efectos que puede tener.
- Caracterizar los riesgos de acoso laboral a través de instrumento evaluativo.
- Proponer estrategias que promuevan la disminución del riesgo psicosocial por presunto acoso.

## 10. METODOLOGIA

Este proyecto se utilizará un enfoque mixto, fusionando métodos cualitativos y cuantitativos con el fin de comprender de forma integral el acoso laboral y su influencia en el bienestar psicosocial de los colaboradores.

### **Fases de Proyecto:**

#### 1. Revisión de Literatura y Diagnóstico Inicial:

##### o Revisión Bibliográfica:

Se aplicará revisión de la literatura alusiva al acoso laboral, bienestar psicosocial y estrategias de prevención. Esto incluirá estudios previos, artículos académicos, informes y normativas relevantes. (Flick, 2018)

##### o Análisis Documental:

Revisión de políticas internas de la empresa, reportes de recursos humanos y registros de incidentes relacionados con acoso laboral. (Bowen, 2009)

#### 2. Identificación y Evaluación de Modalidades de Acoso Laboral:

##### o Entrevistas Semiestructuradas:

Se realizarán entrevistas con empleados de diferentes niveles jerárquicos para identificar las modalidades en que se presenta el acoso laboral, y cómo influye en el bienestar psicosocial. (Patton, 2015)

##### o Grupos Focales:

Se organizarán grupos focales con trabajadores para discutir sus experiencias y percepciones sobre el acoso laboral, facilitando una comprensión más profunda de sus efectos. (Krueger, 2014)

### 3. Desarrollo y Aplicación de Instrumentos Evaluativos:

#### o Cuestionarios y Encuestas:

Se diseñarán y aplicarán cuestionarios y encuestas específicas para evaluar los riesgos psicosociales asociados al acoso laboral. (DeVellis, 2016)

#### o Piloto de Instrumentos:

Aplicación de un piloto de los instrumentos evaluativos en una pequeña muestra de empleados para asegurar su fiabilidad y validez. (Fowler, 2013)

### 4. Recopilación de resultados cuantitativos y cualitativos:

#### o Encuestas:

Aplicación de encuestas a empleados representativos, para recopilar resultados cuantitativos sobre la existencia y frecuencia del acoso laboral.

#### o Análisis de Datos Cualitativos:

Transcripción y análisis de los resultados en las entrevistas y grupos focales utilizando software de análisis cualitativo.

#### o Análisis de Datos Cuantitativos:

Análisis de encuestas mediante técnicas estadísticas, como el análisis de regresión y el análisis factorial, con el fin de descubrir patrones y correlaciones. (Field, 2018)

### Propuesta y Validación de Estrategias de Prevención:

#### o Identificación de Mejores Prácticas:

Análisis de estudios de caso y buenas prácticas de otras organizaciones que hayan implementado programas de prevención del acoso laboral. (Cooper D. R., 2017)

#### o Consultas con Expertos:

Consulta con expertos en recursos humanos, psicología laboral y derecho laboral para obtener recomendaciones y validar las estrategias propuestas.

- o Desarrollo de Estrategias:

Elaboración de estrategias específicas basadas en los hallazgos de las fases anteriores, centradas en la promoción del empatía, tolerancia y respeto.

## 11. RESULTADOS

Se aplicaron encuestas para una población total de 35 personas que participaron de la empresa, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

- El 61,8% de los participantes es de sexo masculino, e l 38,2% de los participantes es de sexo femenino.

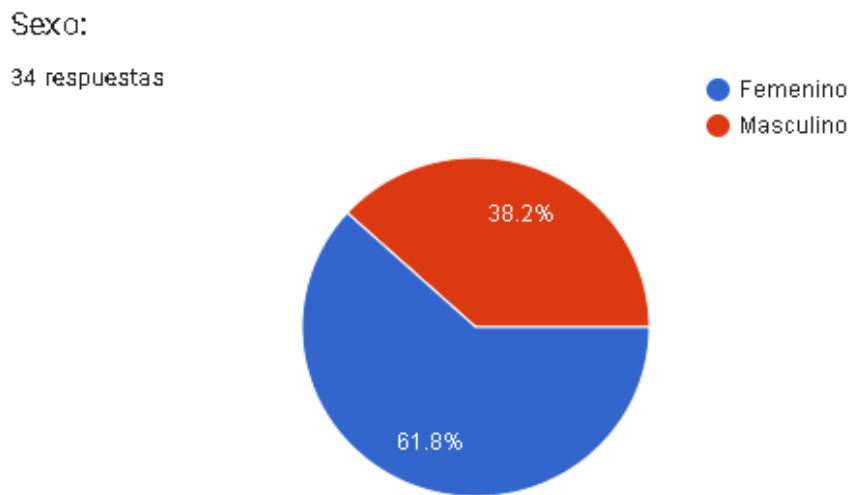


Figura 1 Gráficos circular para el numero de sexo

- El rango de edad de los encuestados indica que entre los 26 y 62 años corresponden a la mayoría de la población encuestada con un porcentaje de 48,6% cada uno y el restante obedece a una minoría entre 18 y 25 años.

## Indica tu rango de edad.

35 respuestas

- Entre 18 y 25
- Entre 26 y 45
- Entre 45 y 62

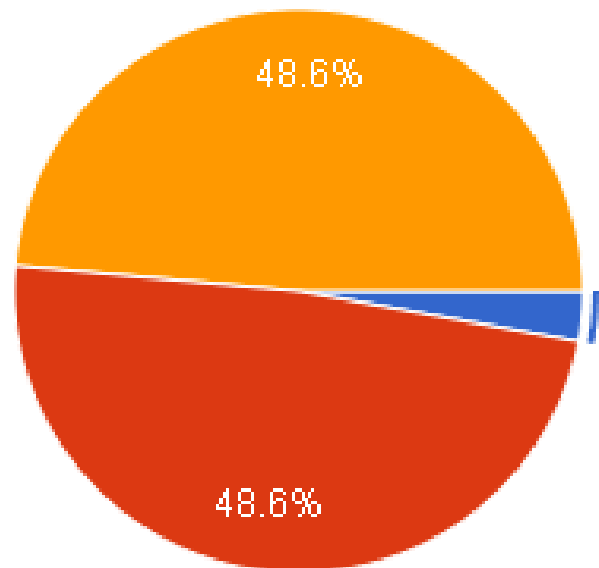


Figura 2 Gráfico circular, indica las edades de los trabajadores.

- Según las áreas de la empresa de los 35 encuestados, participaron con 34 respuestas así: el área administrativa con una mayoría de 44,1%, siguiéndole el área operativa con un 23,5%, el área financiera y de RRHH, presentaron igualdad en porcentaje de 14,7%, siendo minoría el área jurídica de la empresa.

### Indica el área en que laboras:

34 respuestas

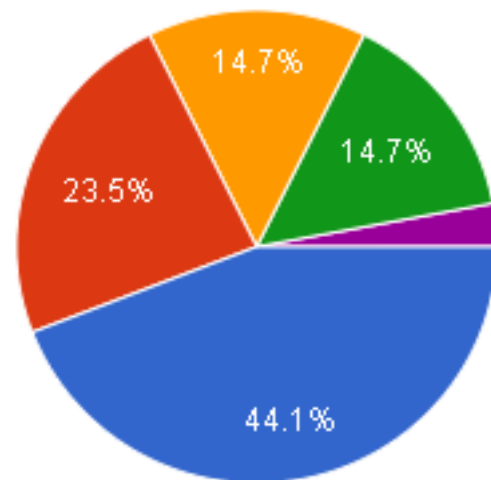
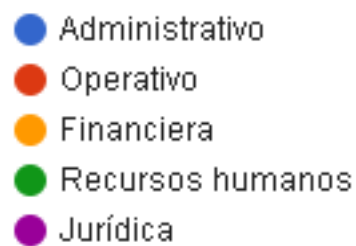


Figura 3 Gráfico circular, indica el área en que labora (El trabajador)

- A continuación, se grafican el porcentaje presentado como resultado de cada enunciado que diligenciaron los 35 participantes antes mencionados en la empresa encuestada, las encuestas se realizaron de manera anónima para garantizar la objetividad en las respuestas.

**Mi trabajo me permite el equilibrio entre mi vida laboral y mi vida familiar.**

35 respuestas

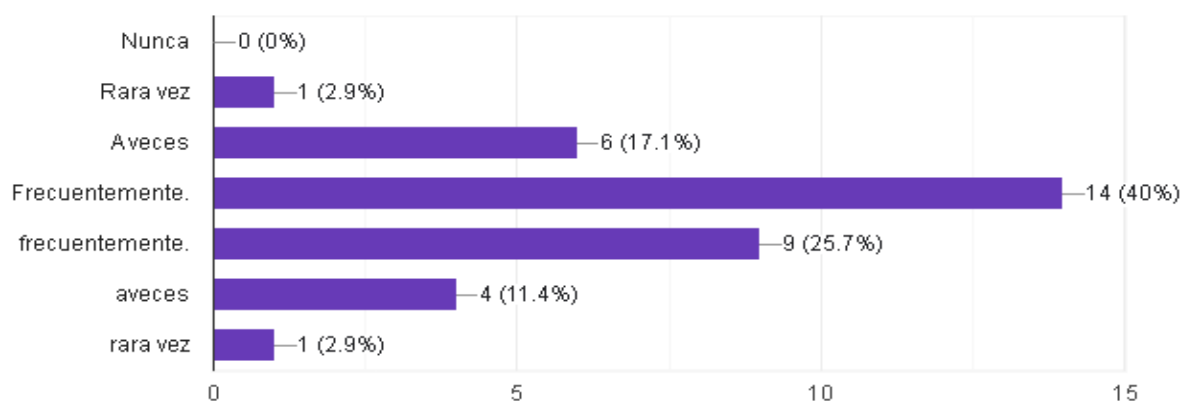


Figura 4 Diagrama de barra horizontal

- A continuación, se presentan los gráficos que reflejan el porcentaje de respuestas obtenidas para la afirmación "La comunicación entre colegas en mi entorno laboral es siempre respetuosa", basados en las respuestas anónimas de los 35 participantes de la empresa encuestada.

**En mi trabajo la comunicación entre todos siempre es respetuosa.**

35 respuestas

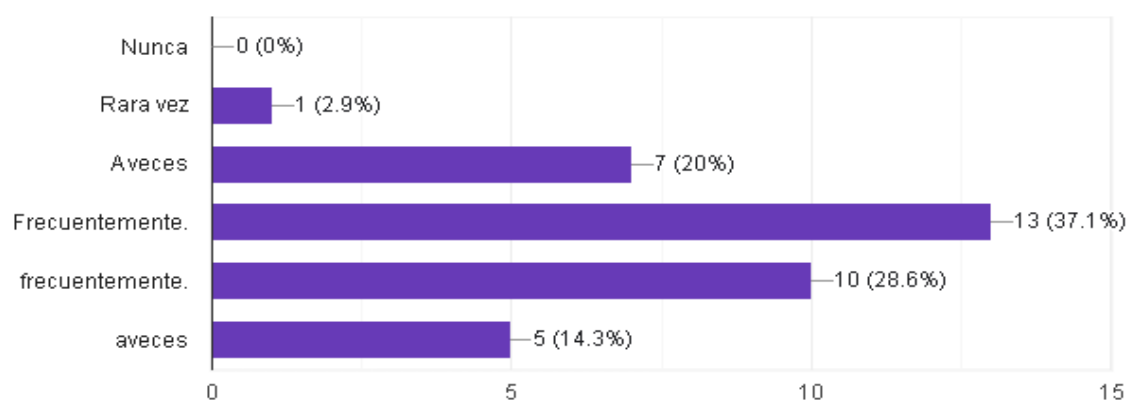


Figura 5 Diagrama de barra horizontal

- Se muestran a continuación los gráficos que representan el porcentaje de respuestas para la afirmación "En mi lugar de trabajo, la comunicación entre todos siempre es respetuosa", basados en las respuestas anónimas de los 35 participantes de la empresa encuestada.

**En mi trabajo la comunicación entre todos siempre es respetuosa.**

35 respuestas

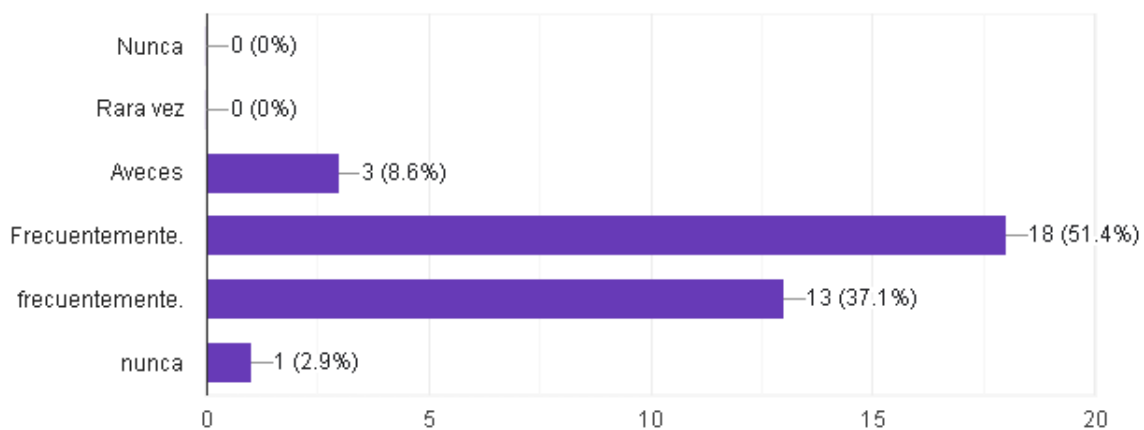


Figura 6 Diagrama de barra horizontal

A continuación, se presentan los gráficos que muestran el porcentaje de respuestas para la afirmación "Mis compañeros se dirigieron a mí con respeto", basados en las respuestas anónimas de los 35 participantes de la empresa encuestada.

**Mis compañeros se dirigen a mí con respeto.**

35 respuestas

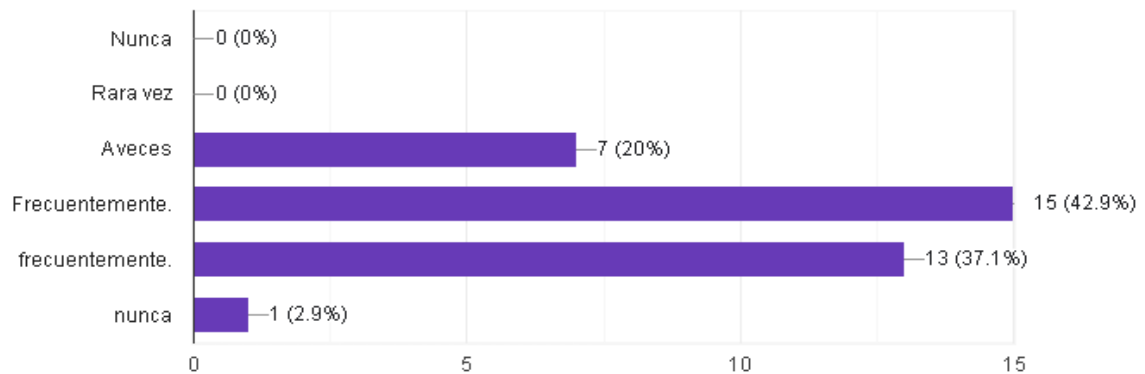


Figura 7 Diagrama de barra horizontal

- Se muestran a continuación los gráficos que reflejan el porcentaje de respuestas para la afirmación "He recibido críticas injustas o excesivas sobre mi trabajo", basados en las respuestas anónimas de los 35 participantes de la empresa encuestada.

He recibido críticas **Injustas** o excesivas sobre mi trabajo.

35 respuestas

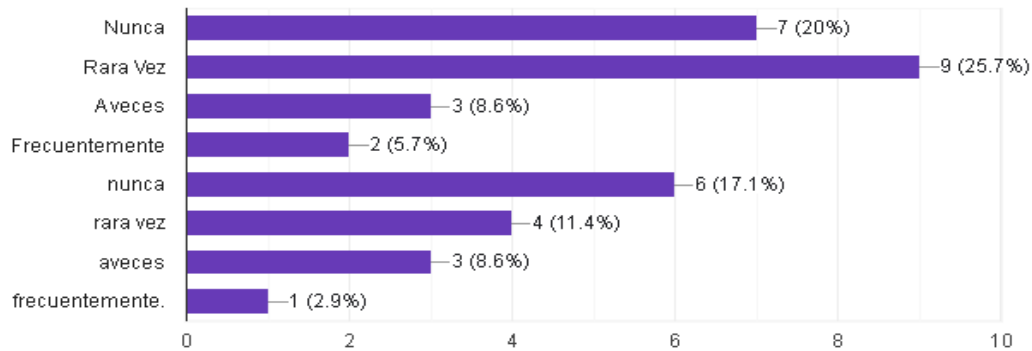


Figura 8 Diagrama de barra horizontal

- A continuación, se presentan los gráficos que muestran el porcentaje de respuestas para la afirmación "He sido objeto de rumores mal intencionados", basados en las respuestas anónimas de los 35 participantes de la empresa encuestada.

He sido **objeto de rumores mal intencionados.**

35 respuestas

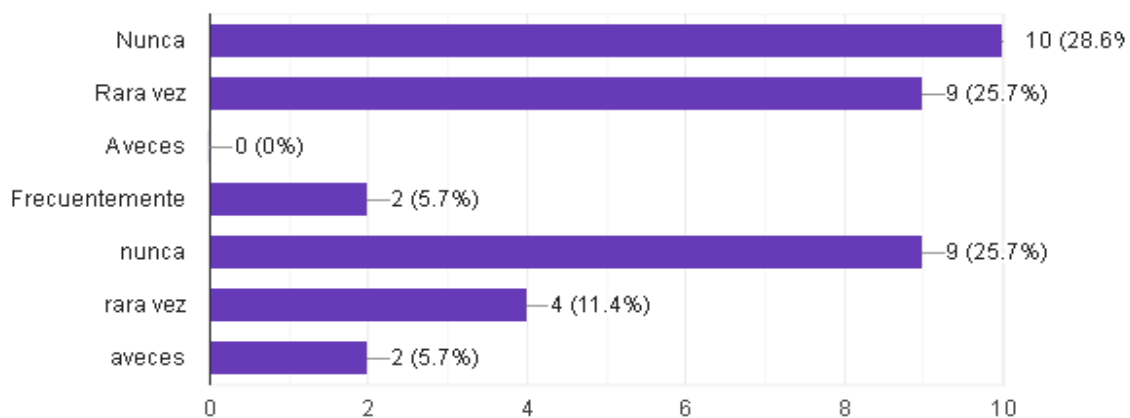


Figura 9 Diagrama de barra horizontal

- A continuación, se presentan los gráficos que muestran el porcentaje de respuestas para la afirmación "He sido asignado a tareas por debajo de mis competencias", basados en las respuestas anónimas de los 35 participantes de la empresa encuestada.

**He sido asignado a tareas por debajo de mis competencias.**

35 respuestas

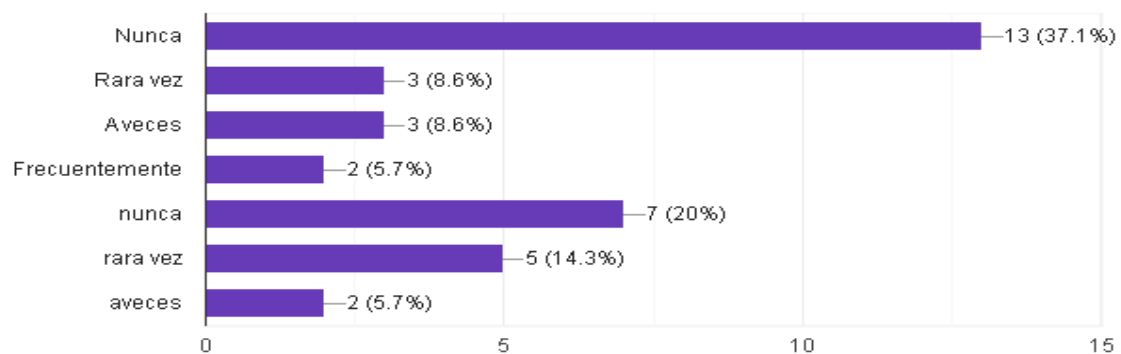


Figura 10 Diagrama de barra horizontal

- A continuación, se presentan los gráficos que muestran el porcentaje de respuestas para la afirmación "He sido insultado o ridiculizado públicamente", basados en las respuestas anónimas de los 35 participantes de la empresa encuestada.

**He sido insultado o ridiculizado públicamente.**

35 respuestas

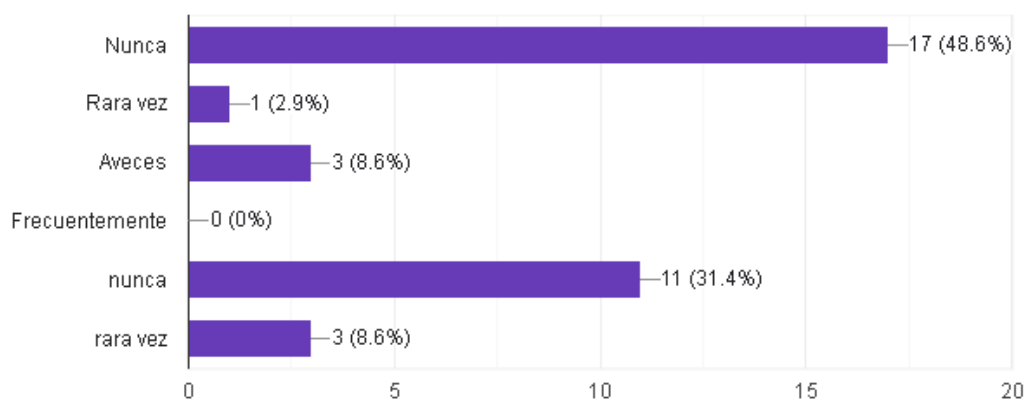


Figura 11 Diagrama de barra horizontal

- A continuación, se presentan los gráficos que muestran el porcentaje de respuestas para la afirmación "He experimentado conductas de intimidación o cohesión física o psicológica", basados en las respuestas anónimas de los 35 participantes de la empresa encuestada

He experimentado conductas de intimidación o cohesión física o psicológica.

35 respuestas

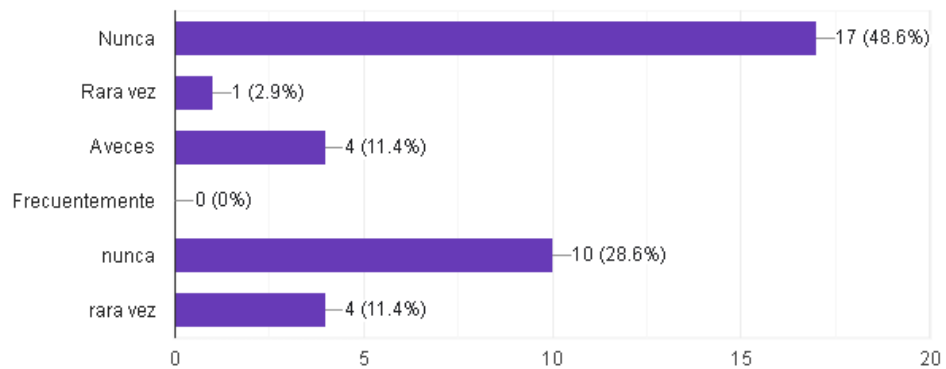


Figura 12 Diagrama de barra horizontal

- A continuación, se presentan los gráficos que muestran el porcentaje de respuestas para la afirmación "He sido objeto de trato desfavorable en comparación con mis compañeros", basados en las respuestas anónimas de los 35 participantes de la empresa encuestada

He sido objeto de trato desfavorable en comparación con mis compañeros.

35 respuestas

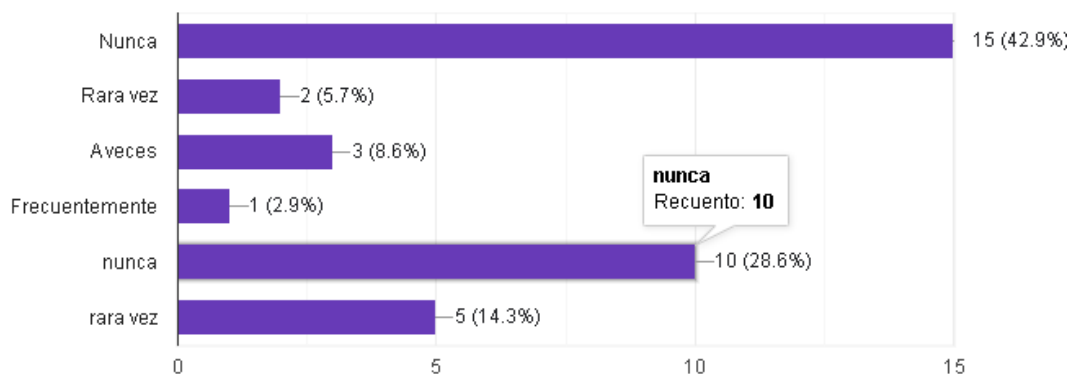


Figura 13 Diagrama de barra horizontal

- A continuación, se presentan los gráficos que muestran el porcentaje de respuestas para la afirmación "Mi contrata va acorde a mi trabajo. (horarios, funciones, deberes y responsabilidades)", basados en las respuestas anónimas de los 35 participantes de la empresa encuestada

**Mi contrato va acorde a mi trabajo. (horarios, funciones , deberes y responsabilidades)**

34 respuestas

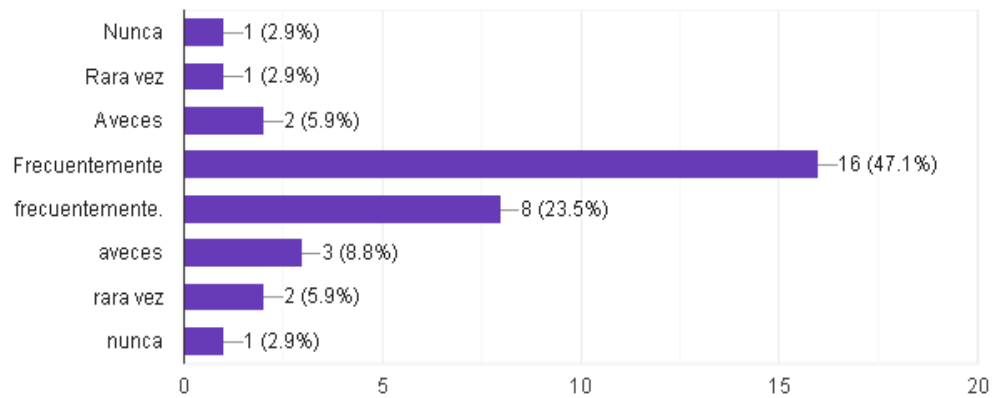


Figura 14 Diagrama de barra horizontal

## **Análisis Cuantitativo de los resultados** Figura 10 Diagrama de barra horizontal

### **expuestos:**

#### 1. Relaciones Laborales y Ambiente de Trabajo

- Ignorado o Excluido: La mayoría de los encuestados reportaron nunca haber sido ignorados o excluidos en su trabajo.
- Buenas Relaciones con Compañeros: Predominantemente, los encuestados indicaron tener buenas relaciones con sus compañeros, con una frecuencia alta en algunas respuestas.
- Satisfacción con el Trabajo: La mayoría de los encuestados se sienten frecuentemente satisfechos con su trabajo.
- Sentirse Valorado: La mayoría de los encuestados también se sienten frecuentemente valorados en su trabajo.

#### 2. Aspectos de Comunicación y Respeto

- Comunicación Respetuosa: La frecuencia de respuestas varía, pero en general, muchos perciben una comunicación respetuosa en su entorno laboral.
- Respeto de Superiores y Compañeros: Los superiores y compañeros son generalmente respetuosos según la mayoría de los encuestados, aunque hay variabilidad en las respuestas.

#### 3. Situaciones Conflictivas en el Trabajo

- Críticas Injustas: La mayoría indicó no haber recibido críticas injustas o excesivas sobre su trabajo.

- Rumores Malintencionados: La mayoría también reportó no haber sido objeto de rumores malintencionados.
- Tareas por Debajo de Competencias: Algunos encuestados indicaron haber sido asignados a tareas por debajo de sus competencias, aunque no es una tendencia dominante.

#### 4. Incidentes de Trato Desfavorable

- Insultos o Ridiculización Pública: La mayoría de los encuestados no han experimentado insultos o ridiculización pública.
- Intimidación o Coacción: La mayoría tampoco ha experimentado conductas de intimidación física o psicológica.
- Trato Desfavorable Comparativo: Hay una minoría que percibe haber sido objeto de trato desfavorable en comparación con sus compañeros.

#### 5. Evaluación de Condiciones Laborales

- Contrato Adecuado: Algunos encuestados expresaron dudas o descontento en cuanto a la adecuación de su contrato con respecto a horarios, funciones y responsabilidades.

## 12. DISCUSIÓN

En la literatura revisada, se encontró que el acoso laboral es un fenómeno ampliamente estudiado que afecta significativamente el bienestar psicosocial de los empleados en diversas organizaciones. Según (Einarsen S. &, 1996), el acoso laboral puede manifestarse de diversas formas, incluyendo la exclusión social, críticas injustas, rumores malintencionados, y conductas intimidatorias o coercitivas. Estas conductas no solo tienen un impacto negativo en la salud mental y emocional de los empleados, sino que también afectan el clima organizacional y la productividad laboral (Salin D. , 2003).

En la investigación actual, se encontraron resultados consistentes con la literatura existente en términos de la prevalencia y tipos de acoso laboral experimentados por los empleados. Aunque la mayoría de los encuestados informaron tener buenas relaciones con sus compañeros y sentirse valorados en el trabajo, también se identificaron casos de críticas injustas, exclusión social y conductas intimidatorias. Estos hallazgos sugieren que, a pesar de los esfuerzos por fomentar un ambiente laboral positivo, existen áreas de mejora en la promoción de prácticas respetuosas y la prevención del acoso laboral.

La investigación también reveló que la comunicación respetuosa en el trabajo es valorada por los empleados, aunque algunos reportaron experiencias de comunicación menos positivas. Este aspecto es crucial, ya que una comunicación efectiva y respetuosa puede mitigar conflictos y contribuir al bienestar psicosocial de los empleados (Duffy, 2002).

Comparado con otros estudios, los resultados de esta investigación apoyan la necesidad de implementar programas de prevención del acoso laboral que incluyan capacitación en habilidades de comunicación, protocolos claros para reportar incidentes y medidas para promover un ambiente inclusivo y respetuoso. Las mejores prácticas identificadas en la literatura, como la consulta con expertos y el desarrollo de estrategias específicas basadas en datos empíricos, pueden guiar la implementación de intervenciones efectivas en esta organización (Cooper C. L., 2017)

En resumen el estudio respalda abordar el acoso laboral como prioridad en las organizaciones, para promover un ambiente de trabajo seguro, inclusivo y saludable.

### 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Basado en los resultados, la mayoría de los empleados parecen estar relativamente satisfechos con su ambiente laboral y las relaciones interpersonales en el trabajo.

Sin embargo, existen áreas de mejora identificadas:

- Fortalecer la Comunicación y el Respeto: Aunque en general hay percepciones positivas, seguir fomentando una comunicación respetuosa entre todos los niveles organizativos puede mejorar el ambiente laboral.
- Revisar Políticas de Asignación de Tareas: Dado que algunos reportan tareas por debajo de sus competencias, revisar y ajustar la asignación de responsabilidades puede contribuir a una mayor satisfacción y rendimiento laboral.
- Evaluación de Contratos: Es crucial revisar y ajustar los contratos laborales para asegurar que sean justos y adecuados para las funciones y responsabilidades de cada empleado.

Este análisis proporciona una visión general de la percepción de los empleados en varios aspectos clave. Implementar acciones correctivas y medidas preventivas basadas en estos resultados puede contribuir significativamente a mejorar el clima laboral y la satisfacción general de los empleados.

## 14.. REFERENCIAS

### Referencias

10. Bowen, G. A. (2009). *Document analysis as a qualitative research method. Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40.
11. Cooper, C. L. (2017). *Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice (2nd ed.)*. Wiley.
12. Cooper, D. R. (2017). *Business Research Methods*. McGraw-Hill Education.
13. DeVellis, R. F. (2016). *Scale Development: Theory and Applications*. Sage Publications.
14. Duffy, M. K. (2002). *Social undermining in the workplace*. *Academy of Management Journal*.
15. Einarsen, S. &. (1996). *Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
16. Einarsen, S. &. (1996). *Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
17. Einarsen, S. &. (2003). *Individual effects of exposure to bullying at work*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
18. Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. Sage Publications.
19. Flick, U. (2018). *Introducing Research Methodology: A Beginner's Guide to Doing a Research Project*. Sage Publications.
20. Fowler, F. J. (2013). *Survey Research Methods*. Sage Publications.
21. Hoel, H. &. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. *Manchester School of Management Working Paper Series*.
22. Johnson, P. R. (2001). *The implications of employee and organizational well-being: Research for practice*. SAGE Publications.
23. Krueger, R. A. (2014). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*. Sage Publications.
24. Leymann, H. (1996). *The Content and Development of Mobbing at Work*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.

25. Matthiesen, S. B. (2004). *Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. British Journal of Guidance & Counselling.*
26. Namie, G. &. (2009). *The bully at work: What you can do to stop the hurt and reclaim your dignity on the job.*
27. Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice. Sage Publications.*
28. Ryff, C. D. (1989). *Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. Journal of Personality and Social Psychology, 57(6), 1069-1081.*
29. Salin, D. (2003). *Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment.*
30. Salin, D. (2003). *Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment.*
31. Salin, D. (2003). *Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment. .*
32. Salin, D. (2003). *Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment. Human Relations.*
33. Salin, D. (2008). *The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: Measures adopted and underlying organizational factors. Scandinavian Journal of Management, 24(3), 221-231.*
34. Zapf, D. &. (2001). *Bullying in the Workplace: Recent Trends in Research and Practice—An Introduction. European Journal of Work and Organizational Psychology, 10(4), 369-373.*

## **15. ANEXOS**

### **ENCUESTAS**

Encuesta sobre Acoso Laboral y Bienestar Psicosocial aplicada a 35 participantes de la empresa de telecomunicaciones en Colombia.

#### **Instrucciones:**

Esta encuesta ha sido creada para analizar la frecuencia del acoso laboral y cómo afecta el bienestar psicosocial de los colaboradores. Sus respuestas se mantendrán en completo anonimato y solo se emplearán con propósito de Investigación. Le pedimos que responda cada pregunta con la mayor sinceridad posible A través del siguiente link: <https://forms.gle/ruLa55zeR1qvJuXs8>

#### **Sección 1: Experiencias de Acoso Laboral**

Para cada afirmación, marque la opción que mejor describa la frecuencia con la que ha experimentado la situación en los últimos 6 meses.

# Encuesta de Acoso Laboral y Bienestar psicosocial.

---

**B** *I* U  

Agradecemos su colaboración en esta encuesta, sus respuestas son vitales para mejorar el ambiente laboral y el bienestar de todos. al diligenciar la no olvide evaluarla a partir del ambiente laboral.

---

Sexo:

- Femenino
- Masculino

Indica tu rango de edad.

- Entre 18 y 25
- Entre 26 y 45
- Entre 45 y 62

Indica el área en que laboras:

- Administrativo
  - Operativo
  - Financiera
  - Recursos humanos
  - Jurídica
-

He sido ignorado o excluido por mis compañeros de trabajo.

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Frecuentemente.

Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.

- nunca
- rara vez
- a veces
- frecuentemente.

Me siento satisfecho con mi trabajo.

- nunca
- rara vez
- a veces
- frecuentemente.

Me siento valorado en mi trabajo.

- nunca
- rara vez
- aveces
- frecuentemente.

Mi trabajo me permite el equilibrio entre mi vida laboral y mi vida familiar.

- nunca
- rara vez
- aveces
- frecuentemente.

En mi trabajo la comunicación entre todos siempre es respetuosa.

- nunca
- rara vez
- aveces
- frecuentemente.

Mi superiores o jefes se dirigen a mi con respeto .

- nunca
- rara vez
- aveces
- frecuentemente.

Mis compañeros se dirigen a mi con respeto.

- nunca
- rara vez
- aveces
- frecuentemente.

He recibido criticas Injustas o excesivas sobre mi trabajo.

- nunca
- rara vez
- aveces
- frecuentemente.

He sido objeto de rumores mal intencionados.

- nunca
- rara vez
- aveces
- frecuentemente.

He sido asignado a tareas por debajo de mis competencias.

- nunca
- rara vez
- aveces
- frecuentemente.

...

He sido insultado o ridiculizado públicamente.

- nunca
- rara vez
- aveces
- frecuentemente.

He experimentado conductas de intimidación o cohesión física o psicológica.

- nunca
- rara vez
- aveces
- frecuentemente.

He sido objeto de trato desfavorable en comparación con mis compañeros.

- nunca
- rara vez
- aveces
- frecuentemente.

Mi contrato va acorde a mi trabajo. (horarios, funciones , deberes y responsabilidades)

- nunca
- rara vez
- aveces
- frecuentemente.

Anexo: .Certificado de permiso para l proyecto de investigación en la empresa de telecomunicaciones en Colombia.

12/21  
01/02

Barranquilla 11/06/2024

Señores Telecaribe  
ISMAEL FERNANDEZ  
GERENTE.  
Km 7 corredor Universitario, cra 51B #2487  
Puerto Colombia. Atlántico

Estimado Dr. Ismael Fernández.

Me dirijo a usted como estudiante de la especialización en seguridad y salud en el trabajo en la Corporación Universitaria Reformada, con el fin de solicitar autorización para llevar a cabo una investigación en el marco de mi proyecto de grado. Esta investigación se titula "La prevención del acoso laboral y su impacto en el bienestar psicosocial de los trabajadores en Telecaribe."

El propósito de esta investigación es contribuir al conocimiento en el campo de la seguridad y salud laboral. La investigación se realizará siguiendo los estándares éticos y metodológicos establecidos por la institución y cumpliendo con todas las normativas aplicables.

Se enfocará en sistemas de implementación para la prevención de acoso laboral en la empresa, Como mecanismo de promoción y prevención de riesgo psicosocial.

Agradezco de antemano su atención a esta solicitud y quedo a disposición para proporcionar cualquier información adicional que pueda requerir.

Quedo a la espera de una respuesta favorable para dar inicio a este proyecto.

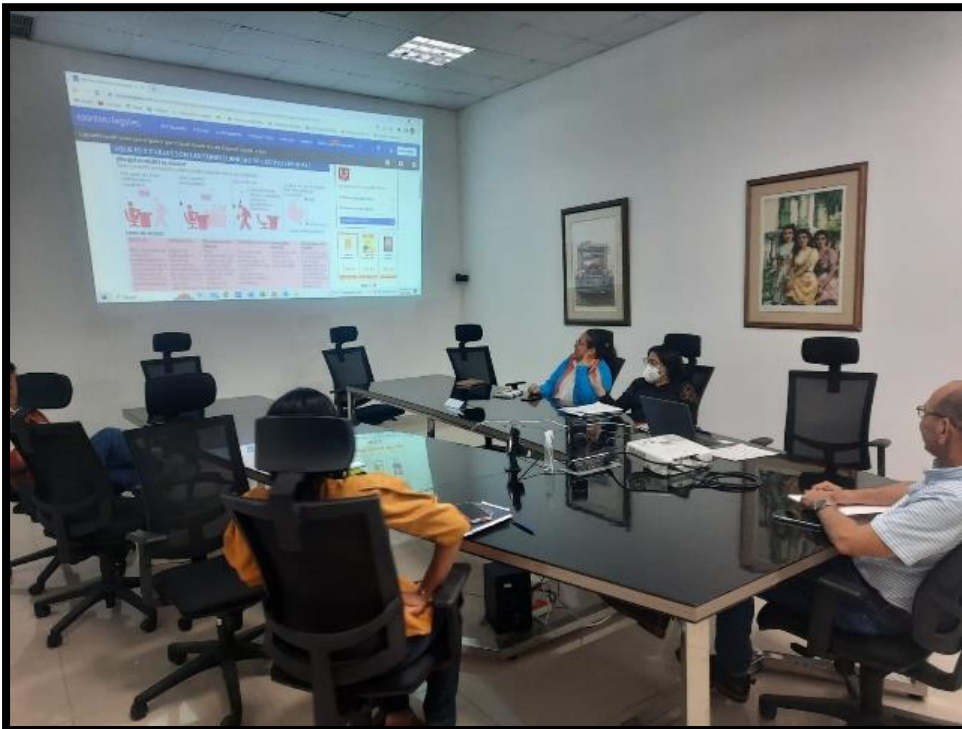
Atentamente,

Maria Rebeca Garcia Monroy

Firma y nombre y cargo de quien autoriza:

**Anexos: Fotos visitas, entrevistas focales y aplicación de las encuestas.**

**Reconocimiento del CCL de la empresa de telecomunicaciones.**



**Encuestas y entrevistas en la empresa de telecomunicaciones en Colombia.**

