

**PERCEPCIONES SOBRE ACOSO LABORAL DE TRABAJADORES DEL ÁREA  
OPERATIVA DE UN CALL CENTER**

Mariana Restrepo y Nancy Motato

Corporación Universitaria Minuto de Dios- UNIMINUTO

Facultad de Salud

Administración en Salud Ocupacional

Regional Antioquia-Chocó

Mg. Yarmin Lorena Taborda Morales

Mayo 11, 2021

## Tabla de contenido

<b>Planteamiento del Problema.....</b>	<b>6</b>
<b>Pregunta Principal.....</b>	<b>9</b>
<b>Preguntas Secundarias.....</b>	<b>9</b>
<b>Objetivo general.....</b>	<b>10</b>
<b>Objetivos específicos.....</b>	<b>10</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>11</b>
<b>Marco Referencial .....</b>	<b>12</b>
<b>Antecedentes de la investigación .....</b>	<b>12</b>
Acoso laboral antecedentes Internacionales .....	12
Acoso laboral antecedentes Nacionales .....	13
<b>Marco legal .....</b>	<b>15</b>
<b>Cuadro 1. Artículos relevantes 1010 de 2006 .....</b>	<b>15</b>
<b>Marco teórico.....</b>	<b>17</b>
Acoso laboral en el entorno de trabajo .....	17
<b>Metodología.....</b>	<b>23</b>
<b>Descripción del instrumento .....</b>	<b>24</b>
<b>Resultados y discusión .....</b>	<b>25</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>41</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>42</b>

**Lista de cuadros**

Cuadro 1. Artículos relevantes 1010 de 2006 .....15  
Cuadro 2. La valoración de los ítems eran: .....25

## Lista de figuras

Figura 1. ¿Ha sido víctima de actos de agresión física en el entorno de trabajo? .....	26
Figura 2. ¿Ha sido víctima de insulto con referencia a temas por género, origen familiar o nacionalidad, preferencia política o estatus social? .....	27
Figura 3. ¿Ha sido víctima de injustas amenazas de despido frente a sus compañeros? .....	28
Figura 4. ¿Ha sido víctima de burla sobre apariencia física o forma de vestir formulada en público? .....	29
Figura 5. ¿Ha sido víctima la exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida? .....	30
Figura 6. ¿Percibe en su trabajo acoso laboral contra algún otro compañero? .....	31
Figura 7. ¿Ha notado en su entorno laboral efectos como estrés, en alguno de sus compañeros de trabajo? .....	32
Figura 8. ¿Ha notado en su entorno laboral efectos como aislamiento social y/o baja motivación laboral, en algunos de los compañeros de trabajo? .....	33
Figura 9. ¿Es común para usted el abuso de autoridad en el entorno de trabajo? .....	34
Figura 10. ¿Considera que el hecho de ser empleado de un Call Center afecta el trato que su líder o jefe debe tener hacia usted? .....	35
Figura 11. ¿Puede expresarse con naturalidad en la organización sin sentir que es rechazado o juzgado? .....	36
Figura 12. ¿Las críticas que recibe en su trabajo son en pro de su crecimiento y mejor desempeño? .....	37
Figura 13. ¿Se respetan las condiciones de la vida privada y se protege que esta no sea objeto de burla? .....	38
Figura 14. ¿Ocultan sus habilidades y competencias especiales para no dejar que usted brille en su entorno laboral? .....	39
Figura 15. ¿Se castigan mis errores de forma desmedida o de forma inequitativa en comparación con otras personas? .....	40

**Resumen**

El proyecto aquí presentado tuvo como objetivo reconocer las manifestaciones de acoso laboral en un call center del Municipio de Bello; en este se plantean, además de algunas reflexiones sobre las características laborales en Colombia, la respuesta a varios interrogantes presentados a los colaboradores. El enfoque de investigación corresponde al cuantitativo de tipo descriptivo-transversal. La muestra fue tipo censal y los resultados arrojados se evidencian que sí existe conocimiento sobre el acoso laboral y la percepción de los colaboradores es alta con relación a la existencia de este en la organización.

**Palabras claves:** Acoso laboral, violencia laboral, riesgo psicosocial

**Abstrac**

The objective of the project presented here was to recognize the manifestations of workplace harassment in a call center in the Municipality of Bello; In this, in addition to some reflections on the labor characteristics in Colombia, the answers to various questions presented to the collaborators are posed. The research approach corresponds to the quantitative descriptive-transversal type. The sample was census type and the results obtained show that there is knowledge about workplace harassment and the perception of employees is high in relation to its existence in the organization.

**Palabras claves:** Workplace harassment, workplace violence, psychosocial risk

## Planteamiento del Problema

Las organizaciones empresariales son parte de los recursos que tiene una nación, de hecho, son mecanismos para regular la economía de un país, dado que facilitan mecanismos de desarrollo social y humano. Sin embargo, siendo estas un espacio tan relevante no siempre funciona de manera regular haciendo hincapié en cada uno de sus ideales (buena planeación, organización equitativa, dirección orientada a las personas y a los objetivos y control eficiente de los procesos), de hecho, su condición sistémica hace que se generen alteraciones que afectan los procesos y las personas que en ellas trabajan. (Daft, 2007, pág. 8)

Entre muchas de estas situaciones que alteran el orden y generan entropía organizacional, se encuentran los conflictos empresariales, que se dan por el estrés laboral, que se define como una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo” (Sistema de resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del rendimiento, 2013), que perjudica la producción al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

De hecho, en varias ocasiones existen momentos que la mayoría de las personas que laboran en dichas instituciones se ven expuestas al abuso de autoridad, maltrato por parte de diferentes miembros de la compañía y condiciones inequitativas de trabajo, categorías que hace parte de las formas de acoso laboral que según (Peralta M. C., 2004) es:

Aquella situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo (p.27).

Es común que se confundan determinadas condiciones de trabajo, órdenes con el acoso laboral, dado que se las personas pueden sentirse alteradas entre la manera en que una persona está indicando una función, la organización propia del trabajo y la presión psicológica que sí puede ejercer sobre otro individuo de forma violenta o malintencionada. “De tal manera que reconocer las formas del acoso, las alteraciones que genera y las variables que inciden para que este sea factible son necesarias de reconocer en el entorno laboral”. (Marina, 2008, pág. 7).

El acoso laboral o *mobbing* es denominado como un fenómeno que aborda “el abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre los compañeros de trabajo y/o desde un superior hacia su subordinado, acompañada de comunicaciones negativas y poco éticas”. (Hinostraza, 2017, pág. 2) Y pese a ser un fenómeno conocido se percibe de manera recurrente en el proceso organizacional, en el cual, las conductas incómodas, los tratos sin respeto pueden a veces son vistos con un tinte de normalidad.

Para una organización sería una dificultad no identificar los posibles casos de acoso laboral, dado que esto puede generar deficiencias en la empresa, las relaciones personales entre los colaboradores y la productividad; de tal manera que la Ley 1010 de 2006 establece seis modalidades, tales como: “maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, Inequidad laboral, desprotección laboral, todas presenten con mucha facilidad en los ambientes de trabajo”. (Congreso de Colombia , 2006)

Los Call Center “son organizaciones empresariales dedicadas a la recepción de llamadas, gestión de datos y contactos”. (Thirión, 2007, pág. 21), en ellos por su dinámica y forma de trabajo se generan estados de presión en los colaboradores, debido a que quienes allí trabajan no solo tienen que lidiar internamente con los directivos y compañeros de trabajo,

sino también con las personas externas a las cuales les prestan los servicios de “atención al cliente”. Estas personas externas o clientes, en su mayoría no tienen un buen trato con los colaboradores de Call Center generando en ellos estados de agotamiento psicosocial que muchas veces se da de manera casi correlacionada con las actividades que estos realizan. De hecho es difícil en muchas ocasiones diferenciar si las condiciones de trabajo equivalen a estas características o son asuntos que pueden asociarse con maltrato o violencia en el lugar de trabajo.

Con todo lo anterior, es importante anotar que las situaciones que suceden en la empresa no siempre corresponden al acoso laboral y que existen algunas formas que pueden ser percibidas por el trabajador, y que no necesariamente son contempladas por la ley; es así como, para este proyecto de investigación se tomará como objetivo principal la percepción de los efectos del acoso laboral en el entorno laboral bajo la Ley 1010 2006 en una empresa Call Center, fenómeno que no solo repercute negativamente en lo psicológico de los trabajadores, sino que también afecta la calidad de la buena gestión laboral.



### **Pregunta Principal**

¿Cuál es la percepción de un grupo de trabajadores de un Call Center sobre el acoso laboral y las formas en que se manifiesta en su lugar de trabajo, de acuerdo con la Ley 1010 de 2006?

### **Preguntas Secundarias**

- ¿Cuáles son las características de la Ley 1010 de 2006 y su relevancia organizacional en la identificación de los elementos que incidan en el acoso laboral en los entornos de trabajo de los Call Center?
- ¿Cuáles son los posibles tipos de acoso laboral y qué consideran los trabajadores que laboran en Call Center?
- ¿Cuáles son las formas en que se manifiesta el acoso laboral en los trabajadores del Call Center?

## **Objetivo general**

Identificar las percepciones que tienen los trabajadores operativos de un Call Center del Municipio de Bello sobre la posible existencia del acoso laboral en su lugar de trabajo.

## **Objetivos específicos**

- Describir los elementos que componen la ley 1010 de 2006 y que pueden ser objeto de observación en el entorno de trabajo.
- Identificar las percepciones que tienen un grupo de personas que laboran en Call Center frente al acoso laboral de una empresa de Bello..
- Reconocer las formas en que se manifiesta el acoso laboral en los trabajadores del Call Center de una empresa de Bello.

## **Justificación**

Hoy muchas organizaciones tienen afectados sus recursos humanos, debido al trabajo en ambientes hostiles, en los cuales se presentan situaciones de acoso laboral, con causas de diversos índoles, pero generando también consecuencias en la persona y el desarrollo del trabajo. De tal manera que esta investigación es de suma importancia no solo porque recupera concepciones a veces desterradas de la memoria laboral como el buen trato y el respeto por el otro, sino que también vincula elementos como el tipo de trabajo que se desarrolla en un call center y su relación con las condiciones indignas de trabajo.

Es así como esta investigación busca también contribuir con las soluciones a los problemas, examinando de manera óptima las condiciones que pueden ser percibidas como acoso laboral; de tal manera que cualquier indicación aquí desarrollada aporte al desempeño laboral de los empleados y a su bienestar en la compañía.

Desde el punto de vista metodológico esta investigación está enmarcada en un estudio teórico de campo no experimental bajo el enfoque cuantitativo, esta proporciona una ruta ordenada para estudiar el fenómeno planteado y se expresan en valores o datos numéricos. (Arias F. G., 2012, pág. 1).

## **Marco Referencial**

### **Antecedentes de la investigación**

El autor Arias considera que los antecedentes “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. (Arias F. G., 2012, pág. 107), en este sentido, se presentan algunos trabajos realizados con anterioridad y que guardan relación con la investigación.

Los antecedentes que se tomaron para esta investigación son cinco. El primero es de la República Bolivariana de Venezuela del año 2019, el siguiente es de España del año 2014, del mismo modo uno de Lima Perú año 2017, y por último tenemos dos investigaciones de Colombia las dos realizadas en el año 2019. Estos antecedentes permiten comprender las condiciones de desarrollo investigativo que se ha generado en función del tema.

### **Acoso laboral antecedentes Internacionales**

(Luna, 2019) en la investigación “el acoso laboral desde una perspectiva doctrinal y jurídica” desarrollado en Ecuador analizaron el acoso laboral desde una perspectiva normativa. En ella demostraron la importancia que tiene en eliminar este tipo de acciones que afectan los derechos de los trabajadores y en general el entorno de trabajo. (p.5-13)

De (Izquierdo, 2014) en la investigación “El papel moderador de la autoeficacia profesional entre situaciones de acoso laboral y la salud en una muestra multiocupacional” y con un marco de referencial focalizado en el modelo “demandas-recursos” (JD-R model), analizaron el papel moderador de la autoeficacia profesional entre el acoso laboral y la salud auto percibida en una muestra multiocupacional de 772 trabajadores (379 hombres y 383 mujeres). Este resultado determinó que los trabajadores tienen capacidades (recursos) que

pueden activar como fuente de resistencia ante los acontecimientos estresantes Baillien, De (Sáez, 2014, págs. 83-90).

(Hinostroza, 2017) en la investigación “Mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima 2017” con el objetivo de determinar la relación entre mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima y con una investigación de corte cuantitativa, encontraron correlación significativa inversa entre el mobbing y la satisfacción laboral de los trabajadores del call center; de tal manera que esto les indicó que a mayor acoso que recibe el trabajador menor satisfecho estará en su puesto de trabajo.

Los tres antecedentes anteriores se consideraron relevantes de los encontrados en la búsqueda previa, debido a que abordan el tema de las percepciones del acoso laboral. En estas investigaciones se tomaron aspectos como: el objetivo, la metodología utilizada, y las conclusiones. Con ello, se pudo evidenciar que el acoso laboral es un problema, es un hecho común en muchas empresas, y la diferencia entre un país y otro, se da en el porcentaje de población que hace un llamado y evidencia los acosos que se presentan en las empresas.

### **Acoso laboral antecedentes Nacionales**

(Torres, 2019) en el artículo de revisión “Acoso Laboral (Mobbing): Riesgo Psicosocial Emergente Invisible” se recuperan datos que permite evidenciar que el acoso laboral se presenta como un proceso sistemático de desarrollo en la organización y persistente en el tiempo; así como la importancia de los perfiles de víctima / acosador y los factores organizacionales enmarcados en los factores de riesgo psicosocial intralaboral y riesgo psicosocial emergente, aún invisible para las organizaciones.

La mayoría de modelos presentados en este artículo consideran consecuencias para las víctimas de tipo psicológico, psicosomático y de orden social (Torres, 2020). Asimismo, algunos autores coinciden en la importancia de contemplar en el acoso laboral las condiciones específicas de los perfiles de víctima y acosador (Torres, 2019).

(Niño, 2019) en “Percepción del acoso laboral en la parte psicológica, y laboral al profesional de enfermería en Colombia y a nivel Bogotá” y con el objetivo describir la percepción del acoso laboral en el profesional de enfermería, obtuvo como resultados que el aumento del conocimiento incide en la percepción de los profesionales de la enfermería sobre el acoso laboral.

Según los antecedentes expuesto se puede evidenciar que en Colombia a pesar que existe la Ley 1010 de 2006 muchos de los ciudadanos desconocen de la misma, así mismo, la violan esto lleva a que haya un vacío entre lo que existe legalmente y lo que se hace empíricamente por eso las autoras de esta investigación consideran que estas percepciones son de suma importancia para este trabajo ya que ayuda a tener una postura antes de estas situaciones que afectan no solo de manera psicológicas a las personas sino que degradan la salud integral del individuo.

## Marco legal

Los siguientes artículos corresponden a la Ley 1010, 2006 que fue emitida el 23 de enero, bajo el Diario Oficial No. 46.160, en el Congreso de Colombia. Estos definen sobre las condiciones óptimas que los trabajadores deben tener en su ambiente laboral, estas son las siguientes:

### Cuadro 1. Artículos relevantes 1010 de 2006

<p>Artículo 1o. objeto de la ley y bienes protegidos por ella.</p>	<p>Definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.</p>
<p>Artículo 2o. Definición y modalidades de acoso laboral.</p>	<p>Se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.</p>
<p>Artículo 3o. conductas atenuantes.</p>	<p>Obrar en estado de emoción o pasión excusable, o temor intenso, o en estado de ira e intenso dolor.  Procurar voluntariamente, después de realizada la conducta, disminuir o</p>

	<p>anular sus consecuencias.</p> <p>Reparar, discrecionalmente, el daño ocasionado, aunque no sea en forma total.</p> <p>Las condiciones de inferioridad psíquicas determinadas por la edad o por circunstancias orgánicas que hayan influido en la realización de la conducta.</p>
<p>Artículo 7o. conductas que constituyen acoso laboral.</p>	<p>Realizar la conducta por motivo abyecto, fútil o mediante precio, recompensa o promesa remuneratoria.</p> <p>Mediante ocultamiento, o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido, o la identificación del autor partícipe.</p> <p>Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo.</p>

Para la sustentación legal de esta investigación es pertinente, hablar de las normas de trabajo que regulan los derechos, deberes y obligaciones así como también las prohibiciones de los servicios públicos y particulares las cuales se definen a continuación:

- Art 57-5 Es obligación del empleador “Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos”.
- Art 59-9 Está prohibido al empleador “Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad”
- Decreto 2351 de 1965, art. 7, establece como justa causa de despido: “Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador



en sus labores, contra el empleador, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo”.

Y es justa causa de retiro del trabajador: “Todo acto de violencia, malos tratamientos o amenazas graves inferidas por el empleador contra el trabajador o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro del servicio por los parientes, representantes o dependientes del empleador con el consentimiento o la tolerancia de éste”. A su turno del Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002), puede ser pertinente citar, entre otras, las siguientes disposiciones:

### **Marco teórico**

El marco teórico es “el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. (Arias F. , 2006) Allí se acondicionan los resultados de los pasos a seguir para el desarrollo de una investigación, así mismo, ayuda a definir la idea y planteamiento del problema.

### **Acoso laboral en el entorno de trabajo**

El acoso laboral denominado también mobbing, resulta del verbo en inglés to mob, acción “de asediar o atacar en masa a alguien”. (Sánchez J. A.-L., 2018, pág. 97) Konrad Lorenz en 1966 introduce a las Ciencias Sociales el término mobbing. Mientras se encontraba estudiando el comportamiento de algunas especies, detecta que estas muchas veces atacan a otra especie o grupos de esta, por el motivo de contar con mayor fuerza o ser de un tamaño distinto. Es decir, inicialmente el término del mobbing es empleado para designar las coaliciones de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte (Camacho, 2011, págs. 307-328).

Luego de los estudios realizados por Lorenz, Brodsky en 1976 escribe el libro *The Harassed Worker*, en el cual toma el acoso laboral como acoso psicológico y lo define como tentativas constantes que practica una persona sobre otra con el fin de frustrar, intimidar o provocar terror, estrés o incomodidad en el trabajo (Molina, 2020). El concepto comienza a formularse, será hasta 1990 que Heinz Leymann determinará el acoso laboral como psicoterror o mobbing, un término que acoge con el objetivo de diferenciarlo del bullying.

En la actualidad, el acoso psicológico o *mobbinges* uno de los factores psicosociales de riesgo que supone un grave problema por la elevada prevalencia y la repercusión negativa en la salud de los trabajadores (Ballester, 2016). Se trata de un proceso en el cual una o varias personas son objeto de conductas hostiles por parte de compañeros, subordinados o superiores en su ámbito de trabajo. La manifestación de estos comportamientos debe tener como características que sean repetidos (por ejemplo, con una frecuencia semanal) y prolongados (seis meses al menos); otra particularidad es la dificultad que el trabajador objeto de la animosidad encuentra para defenderse, observándose siempre una clara diferencia de poder a favor del agresor (Hauge, 2006, pág. 25).

Según las definiciones de los autores antes mencionados sobre acoso laboral o mobbing se puede observar que estas se distinguen por ser de carácter psicológico, se considera que este tipo de acoso es un problema de salud mental ya que la ley 1010 del 2006 estipula que deben existir condiciones dignas y justas para los trabajadores en un ambiente sano dentro de las instituciones, debido a esto, es de suma importancia dichas teorías para el desarrollo de esta investigación ya que demuestra que si se llegase a presentar este problema, tener conocimiento para saber las consecuencias que sufriría un individuo si llegara a padecer acoso, perturbando su estabilidad mental, emocional y laboral.

El acoso laboral se caracteriza en varios componentes los cuales se convierten en un problema que influyen en la persona dentro de las organizaciones. Por esta razón el acoso laboral se ha clasificado en acoso psicológico (conocido como Mobbing), acoso moral, acoso laboral y acoso sexual. (Ballester, 2016, pág. 32).

Por otro lado, (Blasco, 2008, pág. 6) señala que el Mobbing es la agresividad expuesta del agresor frente a su víctima; así mismo, el mencionado autor califica este término como uno reactivo y agresivo de los individuos que integran una determinada área laboral, por lo que, denota persecución constante por parte del agresor y algunos de sus seguidores incluso manifestando cambios de personalidad como consecuencia del trastorno psicológico y físico originado en la víctima.

El acoso laboral según las anteriores definiciones se presentan también como una agresividad laboral, que afecta la parte moral y social del individuo ; donde existe una víctima y un agresor que busca causar daños de manera integral afectando la capacidad laboral del trabajador y en muchas ocasiones haciendo que este desista a su puesto de trabajo.

(Ballester, 2016) señala que la signos y síntomas son bastante frecuentes cuando el acoso es muy notorio, en ese sentido, la víctima aflora y asemeja patologías que vulneran su estado emocional y físico llevándolos a distintos trastornos de tipo orgánico tales como; el estrés, cansancio, nerviosismo, insomnio, cefaleas, trastornos digestivos, lumbalgias. (p.12).

En consecuencia, el organismo manifiesta inestabilidad psíquica y neuronal: así como, ansiedad, descoordinación de ideas y pensamientos, incluso la aparición de ideas suicidas.

(Hinostroza, 2017) refiere que las causas que desencadenan la agresividad del agresor hacia su víctima, son aquellas que definen al Mobbing; en consecuencia, estas se convierten en razones amenazantes para las personas o víctimas de índole en un entorno laboral.

Por ejemplo, (Peralta M. C., 2004) menciona que aquellas personas que padecen de acoso psicológico en el trabajo; son, paradójicamente, los que demuestran mayor competitividad, desarrollo y ventajas de múltiples competencias laborales de manera jerárquica.

Por su lado, (Universidad del Rosario - Investigación , 2020) nos señala que la víctima suele ser discriminada por la expresividad y demostración de habilidades físicas, cognitivas y psicológicas las cuales generan problemas en el ámbito laboral a sus compañeros y superiores.

Así mismo, (Cantero, 2006) señalan que la persecución por parte del colectivo laboral suele ser por género, costumbres o hábitos las cuales generan sentimientos de culpabilidad de la víctima por Mobbing, lo cual genera al mismo tiempo una dañina distorsión de la producción dentro de la organización. (p.324).

Las consecuencias del acoso laboral o Mobbing se manifiestan en la esfera personal, así como, en las relaciones interpersonales, disminuyendo la motivación; cada vez que la víctima tiene que enfrentar conductas de exclusión, aislamiento social, desprestigio laboral lo cual causa desgaste psicológico y/o mental.

En el marco psicosocial, la persona se ve expuesta a estrés laboral y depresión, asimismo, irritación, manifestaciones psicósomáticas, baja autoestima y, también ansiedad. Generalmente, el diagnóstico de estas personas al ser evaluadas por un profesional de la especialidad médica o psicológica señalan como diagnóstico estrés postraumático, ansiedad y depresión. (Gómez, 2006, pág. 8).

(Hernández, 2007) afirma que las consecuencias que ocasiona el acoso laboral se verán reflejadas en la turbulencia cognitiva, por lo que, se menciona, la pérdida de sentido, la

humillación, las modificaciones psíquicas como la debilidad física y la defensa de traumas psicosomáticos.

Según lo expuesto anteriormente, se puede afirmar que el resultado del acoso laboral es de carácter integral del individuo, porque provoca acciones que desestabiliza su estado emocional, por eso es necesario acudir a la Ley en este caso 1010 de 2006 y hacer que se cumplan las misma para que esto no siga sucediendo.

De acuerdo con varios autores (Alzate, 2016) existen cinco bloques de actuaciones constituidas de acoso laboral son:

- El primer grupo de conductas engloba los actos del acosador que busca disminuir la posibilidad de comunicación del acosado con el resto de los compañeros, privando el derecho a expresarse o hacerse escuchar.
- En segundo lugar, están los actos del acosador que intenta que la víctima no tenga contacto social a través de presiones a los compañeros o asignando un puesto que le aisle de sus compañeros.
- En tercer lugar, aquellas actuaciones del sujeto activo que desembocan en una desacreditación de la víctima, con una pérdida de su reputación, tanto la personal como la laboral.
- En cuarto lugar, se hallan las actuaciones del acosador dirigidas a disminuir la ocupación de la víctima a través de su desacreditación profesional, como pueden ser no asignar a la víctima ningún trabajo o asignarle tareas sin cesar o que se encuentren por debajo de sus capacidades profesionales.
- Por último, los autores señalan las conductas que atacan a la salud, tanto física como psíquica de la víctima obligándola a realizar trabajos que de alguna manera sean perjudiciales para la salud, amenazar o, incluso, atacar físicamente.

Existen dos criterios para clasificar las distintas modalidades de acoso laboral, por un lado, se encuentra la procedencia del mismo y por otro es la intencionalidad del acosador (Pedraza, 2020).

- El acoso laboral en función de su procedencia Para el (Alzate, 2016) en función de la procedencia, se puede hablar de que la conducta violenta procede de la jerarquía, de los compañeros de trabajo o de los subordinados. Se distingue así el acoso laboral descendente, ascendente, horizontal y mixto.
- El acoso laboral descendente es el que ejerce el empresario o superior jerárquico sobre sus subordinados. Las conductas que implican esta modalidad de acoso suelen ser desprecios, así como falsas acusaciones que pretenden minar al trabajador acosado. El acosador hace valer su poder frente a sus subordinados mediante estas conductas (Carrillo, 2017). El acosador puede tener como finalidad la de salvaguardar su posición jerárquica o buscar que el trabajador acosado abandone voluntariamente la organización empresarial (Guzmán, 2002).

Este tipo de acoso puede ser considerado como la modalidad que provoca consecuencias más graves sobre la víctima, puesto que, al proceder de la jerarquía, la persona acosada se encuentra aún más excluida, y le es más complicado solventar la situación (Alzate, 2016).

Hay autores que consideran que la modalidad del acoso descendente es la única fórmula pues el único que puede lesionar la integridad moral y dignidad del trabajador (Amorós, 2005).

## Metodología

El proyecto es de corte cuantitativo con diseño *no experimental-transversal*, dado que “estos son usados para describir, diferenciar o examinar asociaciones, en vez de buscar relaciones directas entre variables, grupos o situaciones”. El tipo de investigación es descriptivo:

Esta es usada cuando se sabe poco sobre un fenómeno en particular. En este el investigador observa, describe y fundamenta varios aspectos del fenómeno. No existe la manipulación de variables o la intención de búsqueda de la causa-efecto con relación al fenómeno (Mendes, 2007).

Tomando en consideración el tipo de investigación que se realizó y el propósito de ésta, la investigación dará respuesta a las preguntas planteadas; por lo que se adoptó un diseño de cuestionario propio al estudio. La población está compuesta por los trabajadores del área operativa de un call center, entendiendo la población como el universo sobre la cual se pretende generalizar los resultados, está constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros.

Como lo menciona (Fachelli, 2015):

La encuesta, es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación, mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una determinada población o universo que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (p. 485).

## **Descripción del instrumento**

El instrumento de recolección de datos, no es otra cosa que un conjunto de preguntas estructuradas, y preparadas cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación para ser respondidas por la muestra objeto de estudio. Así mismo, (Sampieri, 2017) afirma que “aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente”(p.199). El cual debe ser válido y confiable, de lo contrario, no puede asegurarse sus resultados.

Con el propósito de obtener la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación, En este caso, la encuesta consta de 15 (quince) ítems, las alternativas para evaluar las repuestas; van de 0 a 4 .siendo Cero “0” si no ha experimentado o evidenciado esa conducta en absoluto, Uno “1” si la ha experimentado o evidenciado un poco, Dos “2” si la ha experimentado o evidenciado moderada o medianamente, Tres “3” si la ha experimentado o evidenciado bastante, y Cuatro “4” si la ha experimentado o evidenciado mucho o extremadamente.

Para su diseño se tomó en consideración los objetivos, variables, dimensiones e indicadores los cuales permitieron el desarrollo de las preguntas; para obtener de manera sistemática y ordenada, información de la muestra objeto de estudio.

El instrumento está dirigido al personal del Call Center de atención al cliente en ese sentido, se utilizó de instrumento para recolectar datos fue de preguntas cerradas con opciones de



## Resultados y discusión

A continuación se muestra los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los 7 colaboradores del Call Center los cuales respondieron 15 ítems. Los datos obtenidos en la encuesta permitieron dar respuestas a los objetivos planteados y de esta manera establecer las conclusiones. Los resultados arrojados se presentan a través de manera cuantitativa, presentado en figuras, en donde se muestran los datos recolectados.

### Cuadro 2. La valoración de los ítems eran:

0	No ha experimentado o evidenciado esa conducta en absoluta
1	Si la ha experimentado o evidenciado un poco
2	Si la ha experimentado o evidenciado moderada o medianamente
3	Si la ha experimentado o evidenciado bastante
4	Si la ha experimentado o evidenciado mucho o extremadamente

Dentro de este contexto a continuación se presenta los resultados:

Valores de los ítems Cero “0” no ha experimentado o evidenciado esa conducta en absoluto Uno “1” si la ha experimentado o evidenciado un poco, Dos “2” si la ha experimentado o evidenciado moderada o medianamente Tres “3” si la ha experimentado o evidenciado bastante Cuatro “4” si la ha experimentado o evidenciado mucho o extremadamente.

**Figura 1. ¿Ha sido víctima de actos de agresión física en el entorno de trabajo?**

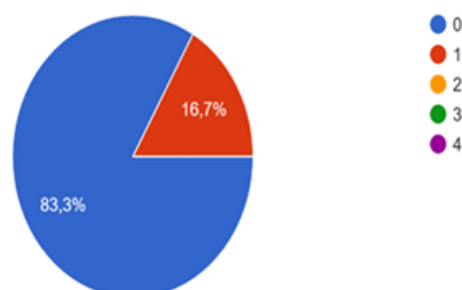


Los datos obtenidos (83.3% con un no lo ha experimentado y un 16,7% con un sí) indican que este tipo de actos físicos de agresión son muy mínimos dentro de los Call center sin embargo, están presente la agresión (Calderón, 2006) define que “todo comportamiento que lastima o lleva perjuicio a otro es una agresión“(p.10). Por lo tanto, este tipo de actos afecta al individuo y se convierte en un acoso laboral como lo establece el artículo 7 de la Ley 1010, 2006 en este caso no se evidencia con frecuencia este acto de acoso laboral, sin embargo, no deja de estar presente en la organización lo cual no es conveniente para el colaborador y el empleador. Por otro lado, se puede evidenciar este fenómeno con otro alto porcentaje en otras investigaciones como la de (Acevedo, 2012) en su trabajo titulado Reconocimiento de la violencia laboral en el sector de la laboral de la salud, en sus investigaciones advierten que los trabajadores de salud son víctimas del 25 % de los hechos de violencia laboral, el estudio que realizaron fue exploratorio de corte Transversal. La muestra se seleccionó aleatoriamente; se administró una encuesta a 336 trabajadores, arrojando como resultado que el 62,9 % de los encuestados reconoce la presencia de

situaciones de violencia en su lugar de trabajo. Según lo expuesto se puede evidenciar y comparar que este acto de acoso laboral se evidencia en su mayoría en el área de la salud el cual es un sector de gran presión por la responsabilidad, tiempo de trabajo y campo laboral, por lo contrario el sector de call center tiende a tener la misma presión con la única diferencia de que estos no tienen vidas de personas en sus manos.

**Figura 2. ¿Ha sido víctima de insulto con referencia a temas por género, origen familiar o nacionalidad, preferencia política o estatus social?**

¿Ha sido víctima de insulto con referencia a temas por género, origen familiar o nacional, preferencia política o estatus social?  
6 respuestas



El siguiente indicador refleja que un 83.3% no ha experimentado o evidenciado esa conducta en absoluto, mientras un 16,7% si la ha experimentado o evidenciado un poco, se puede evidenciar a través de estos porcentajes que los colaboradores del Call Center con un gran alto porcentaje no han sido víctimas de insultos por su género, origen entre otros. Por otra parte, un menor porcentaje dice que si ha sido víctima de insultos. Siendo estas expresiones injuriosas para la persona y perturbando así su estabilidad emocional y mental, en otros países como Venezuela este tipo de discriminación se presenta con un alto porcentaje como lo demuestran las autoras (Borges, 2009) en su trabajo titulado violencia de género en el trabajo: acoso sexual y hostigamiento laboral, la presente fue una investigación exploratoria que parte

de una revisión bibliográfica para aclarar el panorama conceptual del fenómeno en estudio la misma fue dirigida a diversos sectores y obtuvieron como resultados en un primer momento se realizó un estudio en 73 trabajadoras entre 18 y 40 años que asisten a diversos reclamos en la Inspectoría del Trabajo en La Victoria, encontrándose que 72% de ellas manifestaron haber sido víctimas de alguna situación de acoso sexual en el trabajo, durante su trayectoria laboral. Este dato es muy importante para este proyecto ya que demuestra que las mujeres por ser del género femenino las consideran débiles y que se puede tener un poder y control sobre ellas, por lo que es más factible que sean mujeres las principales personas expuestas a estos acosos con insultos, menospreciando y degradando la integridad de estas.

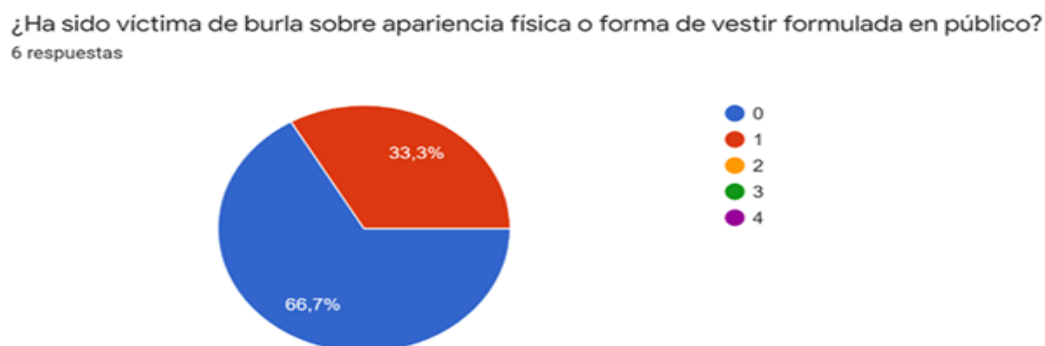
**Figura 3. ¿Ha sido víctima de injustas amenazas de despido frente a sus compañeros?**



En este caso se demuestra una violación al artículo 7 de la Ley 1010, 2006 donde expresan los despidos injustificados. Por otra parte haciendo comparación con otras investigaciones se hace referencia a (Sánchez M. C., 2018) en su trabajo titulado acoso laboral el despido por acoso laboral de un trabajador de una empresa de seguridad privada de la ciudad de Guayaquil se planteó como objetivo el análisis de “ACOSO LABORAL” aplicando metodología, cualitativa-cuantitativa, veraz, documental y de campos, descriptiva, los tipos de instrumentos que utilizó fue la técnica de la encuesta y de entrevista a los

involucrados en el estudio entre los resultados obtenidos fueron los siguientes. Que las manifestaciones obtenidas evidenciaron que, si bien es cierto, que los trabajadores en edad madura suelen ser los más discriminados. Lo que conlleva a determinar que siempre en un ciclo de una empresa, habrá personas de edad las cuales en su determinado momento si no son amenazados para un despido, serán despedidos aún sin una amenaza, cabe la posibilidad de que una empresa tenga mayor productividad con personas jóvenes y por ende tomen decisiones de despido o indebidamente amenazas para ejecutar este.

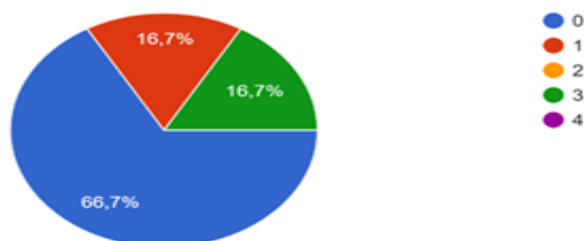
**Figura 4. ¿Ha sido víctima de burla sobre apariencia física o forma de vestir formulada en público?**



Independientemente la cantidad de personas que se encuentren expuestas a este tipo de acoso, es algo indebido lo cual afecta el ánimo de la persona según lo define (Palestina, 2011) “las coacciones y el acoso psicológico han mostrado secuelas de violencia, a pesar de no incluir abiertamente violencia física”(p.162), por lo anterior expuesto se puede decir que este tipo de acoso verbal sobre el aspecto de las persona es grave ya que afecta la parte moral del individuo trayendo con este acosos psicológicos los cuales pueden traer mayor consecuencia en las personas, un daño físico puede tener un tratamiento, una mejora, sin embargo, un daño mental es más complejo de tratar, cabe resaltar que ninguno de los dos actos es justificado.

**Figura 5. ¿Ha sido víctima la exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida?**

¿Ha sido víctima la exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida?  
6 respuestas



Existe un porcentaje de la población que ha experimentado ser víctimas de jornadas más larga de trabajo considerado esto como un abuso de autoridad por parte de un superior y la violación de la Ley 1010 , 2006 en su artículo 7 referentes a las exigencias laborales en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada legalmente, por otra parte otros autores como (Moreno, 2014) en su trabajo titulado Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú demuestran factores de riesgo psicosocial recobra mayor relevancia ante las dinámicas de la economía estas exigen jornadas físicas, psicológicas y sociales de los trabajadores, quienes muestran muchas respuestas como el estrés laboral crónico también conocido como burnout o Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT). Se encuestaron 339 trabajadores con la aplicación del Inventory General Survey (MBI-GS), instrumento en su nueva versión, y la escala de Factores Psicosociales en el Trabajo encontrándose prevalencia de burnout muy alto en la dimensión desgaste emocional o agotamiento (6,22%), asociado con 4 diferentes factores de riesgo psicosocial. El mayor factor de riesgo lo representan las exigencias laborales. Según esta investigación demuestra que este tipo de exigencias laborales trae mucho desgaste al trabajador, por lo tanto

esto trae consecuencias en la productividad individual en su ambiente laboral dato muy importante para este proyecto porque demuestra que este fenómeno se manifiesta en otro ámbito geográfico.

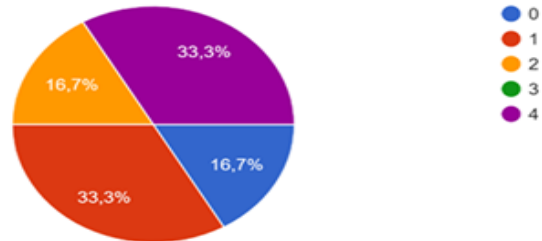
**Figura 6. ¿Percibe en su trabajo acoso laboral contra algún otro compañero?**



Estos resultados dejan en evidencia que si existe en un bajo porcentaje este fenómeno del acoso laboral en los Call Center, con algunos de sus compañeros convirtiéndose esto en trato desconsiderado en el contexto laboral, según otros estudios realizados en nuestro país de acuerdo con el periódico (Colombiano, 2010) para los años 2006 y 2009 en el país, se presentaron 3.540 quejas y denuncias por acoso laboral, de éstas el 77% se agruparon en los departamentos de Cundinamarca, Antioquia, Valle, Bolívar y Cauca, el 56% de los acosos ocurrieron a mujeres y el 44% a los hombres. Adicionalmente, en la publicación del periódico el tiempo se describe que las regiones con mayor número de denuncias radicadas por acoso laboral hasta junio del año 2019. Esto es un gran aporte a este análisis ya que se refleja con un alto porcentaje este problema en ambos sexos lo cual irrespeta la dignidad humana, la vida e integridad y demás derechos fundamentales del trabajador.

**Figura 7. ¿Ha notado en su entorno laboral efectos como estrés, en alguno de sus compañeros de trabajo?**

¿Ha notado en su entorno laboral efectos como estrés, en alguno de sus compañeros de trabajo?  
6 respuestas

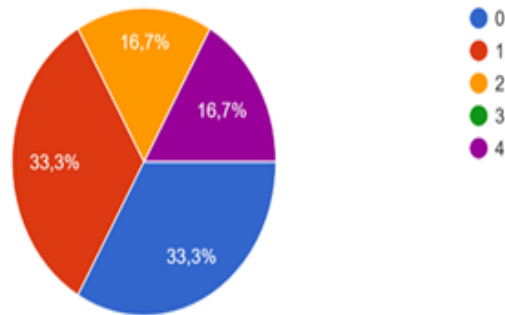


Observando estos resultados se puede decir que el estrés laboral es la principal causa de enfermedad laboral ya que afecta el estado de ánimo de los trabajadores, según lo planteado (Cárdenas, 2016) “es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control 0 grado de libertad de decisión del trabajador” por lo que se identifica que el tipo y el ambiente de trabajo sin dejar de lado la presión que otros factores internos de la organización puedan tener, son principales factores para generar un estrés en cada individuo, en diferente proporción teniendo en cuenta que todos tienen un grado de tolerancia a las cosas.



**Figura 8. ¿Ha notado en su entorno laboral efectos como aislamiento social y/o baja motivación laboral, en algunos de los compañeros de trabajo?**

¿Ha notado en su entorno laboral efectos como aislamiento social y/o baja motivación laboral, en alguno de los compañeros de trabajo?  
6 respuestas



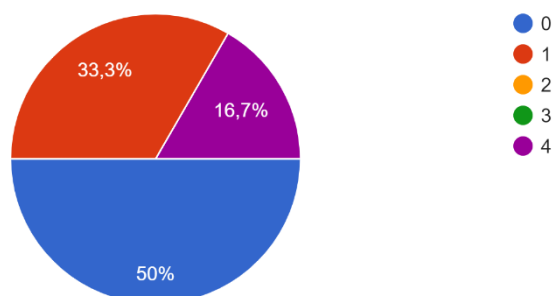
Según los resultados se puede decir que el acoso laboral tiene unos efectos negativos que repercute en las personas y no solo trae desánimo y aislamiento sino que entorpecen las actividades laborales dentro de la empresa, esta fase del acoso y estigmatización comienza con acciones a la víctima y las señalan como torpes descuidada entre otros descalificativos que le apodan propios de un agresor que han generado esta hacia la víctimas, este tipo de aislamiento es producido por un acoso psicológico que en el trabajo o “mobbing” se define estresor psicosocial que puede afectar el funcionamiento del individuo. Existen diferentes estudios que han demostrado que el acoso psicológico se encuentra fuertemente relacionado con diferentes problemas de salud, como alteraciones del sueño, ansiedad, problemas psicosomáticos, irritabilidad y depresión o estrés postraumático, en los casos más graves (García, 2008). Otros efectos comunes del padecimiento del mobbing son la apatía, la indefensión y los sentimientos de desesperanza. No es de extrañar que algunas víctimas sientan que su salud, tanto física como mental, se encuentra arruinada y que nunca volverán a funcionar con normalidad (García, 2008). Una persona que sea aislada socialmente no puede

tener una fluidez y seguridad en sí misma, y teniendo en cuenta que en las organizaciones se requiere de un trabajo en equipo y compañerismo sería complicado brindar un ambiente de trabajo ameno para personas que se les dificulte tener mayor interacción con los demás.

### Figura 9. ¿Es común para usted el abuso de autoridad en el entorno de trabajo?

¿Es común para usted el abuso de autoridad en el entorno de trabajo?

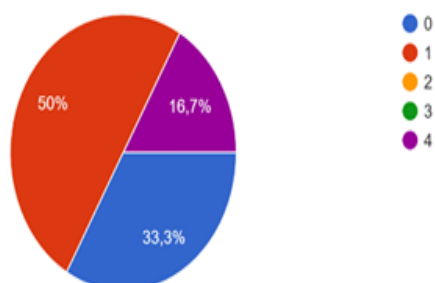
6 respuestas



Observando estos datos estadísticos se puede evidenciar que es muy común en el entorno laboral estas conductas de abuso de autoridad, siendo este un acoso laboral que según la definición y modalidades de acoso laboral de la ley 10101 del 2006 en su artículo número 2. Se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. Es por ello que es necesario que las empresas brinden a sus trabajadores una orientación pedagógica sobre este tema ya que ayudará no solo a tener una educación del mismo sino que ayudaría al funcionamiento óptimo de la organización.

**Figura 10. ¿Considera que el hecho de ser empleado de un Call Center afecta el trato que su líder o jefe debe tener hacia usted?**

¿Considera que el hecho de ser empleado de un Call Center afecta el trato que su líder o jefe debe tener hacia usted?  
6 respuestas



Con respecto a este indicador se puede observar que un alto porcentaje considera como es afectado el trato con su jefe por ser un empleado de bajo rango, esto se considera como un acoso laboral ya que según la Ley 1010, 2006 exige condiciones dignas, justas, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral. Del mismo modo (Prada, 2020) define las relaciones interpersonales que se llevan a cabo en un ambiente de trabajo se vuelven perjudiciales o dañinas, afectan seriamente el desarrollo normal de una persona que trabaja en dicho entorno, estamos ante la configuración de un daño y con ello de la concreción de un riesgo psicosocial.

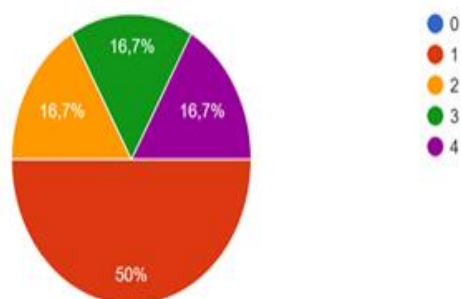
**Figura 11. ¿Puede expresarse con naturalidad en la organización sin sentir que es rechazado o juzgado?**



En relación a estos datos estadísticos se puede decir que un gran porcentaje de los trabajadores de los Call Center se expresan libremente dato importante ya que ayuda a mantener un ámbito laboral saludable, por otro lado la mitad de los trabajadores se limitan a expresarse por miedo a ser juzgados, siendo esto no solo un problema para las personas que allí laboran, sino para la empresa ya que desconocen de los potencialidades cognitivas y del talento humano de sus trabajadores. Como lo define (Prado, 2008) describió 5 maniobras principales para destruir a un buen profesional: limitar su comunicación, limitar su contacto social, desprestigiar su persona ante sus compañeros, desacreditar su capacidad profesional y laboral y comprometer su salud.

## Figura 12. ¿Las críticas que recibe en su trabajo son en pro de su crecimiento y mejor desempeño?

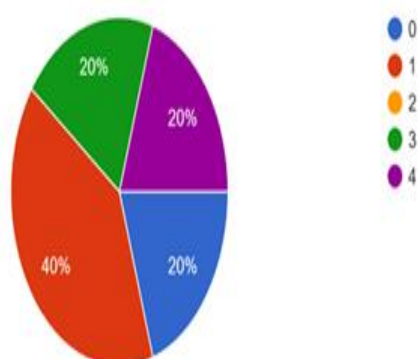
¿Las críticas que recibe en su trabajo son en pro de su crecimiento y mejor desempeño?  
6 respuestas



Según estos datos estadísticos se puede observar como un alto porcentaje considera que las críticas que reciben en su desempeño laboral son para mejorar, lo cual es algo positivo para los trabajadores del Call Center ya que ayuda a desempeñar su labor de manera eficiente dentro de la empresa, actualmente este tipo de hechos algunos investigadores lo considera el clima de la innovación (Solarte, 2009) algunos estudios se han centrado en facetas particulares, como el clima para la innovación (López, 2012). Un clima de innovación contribuye e influye de manera positiva en el objetivo de la organización. Es por ello que este indicador es de suma importancia para esta organización ya que ayuda a que los colaboradores se sientan satisfechos por ese estímulo y a su vez este mejora la calidad de sus actividades en su trabajo.

**Figura 13. ¿Se respetan las condiciones de la vida privada y se protege que esta no sea objeto de burla?**

¿Se respetan las condiciones de la vida privada y se protege que esta no sea objeto de burla?  
5 respuestas



Con respecto a este indicador se puede analizar que los trabajadores del Call Center en un alto porcentaje consideran que se respeta su vida privada, esto es de suma importancia ya que ayuda a la armonía en el ambiente de trabajo y una estabilidad emocional en sus labores cotidianas. Por otro lado es derecho del trabajador contar con la privacidad de su vida personal y es deber de la empresa cumplirlos, según el reglamento de la Ley estatutaria 1581 de 2012 emitida en el 2007 reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, esta tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, por otra parte su aplicación va dirigida a los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. Del mismo modo el Principio de confidencialidad de todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su

relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

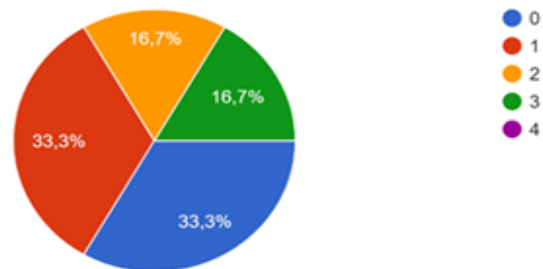
**Figura 14. ¿Ocultan sus habilidades y competencias especiales para no dejar que usted brille en su entorno laboral?**



Se podría decir estadísticamente que la mitad de la población del Call Center siente que no les permiten mostrar sus habilidades, trayendo esto una opresión a sus conocimientos y un entorpecimiento laboral ya que obstaculiza el cumplimiento de la labor del empleado tal como lo establece en unas de sus definiciones el artículo 2 e de la Ley 1010 , 2006 por otro lado es importante que las organizaciones reconozcan las habilidades de los trabajadores, esto ayuda en el accionar positivo de la empresa y que los colaboradores sean más competentes, tal como lo define (U., 2014) que ser competente también implica tener la capacidad de ejecución, es decir, el conocimiento procesal o las destrezas intelectuales y psicomotoras para llevar a cabo la ejecución sobre el objeto.

**Figura 15. ¿Se castigan mis errores de forma desmedida o de forma inequitativa en comparación con otras personas?**

¿Se castigan mis errores de forma desmedida o de forma inequitativa en comparación con otras personas?  
6 respuestas



Estos datos estadísticos demuestran que una gran parte de los trabajadores del Call Center dicen que se les ha tratado con desigualdad a comparación de otras personas cuando se evidencia un error, siendo esto un acoso laboral según se establece en la Ley 1010, 2006 en unas de sus definiciones en el artículo dos lo cual se puede evidenciar el menosprecio a las funciones del trabajador. Por otra parte (Odetto, 2016) señala que toda conducta abusiva (gestos, palabras, comportamientos, actitudes) que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro un empleo o degradando el clima de trabajo, supone un comportamiento de acoso psicológico (moral).



## Conclusiones

Una vez analizados los resultados que arrojó la aplicación del instrumento a los colaboradores en el Call Center se puede identificar que algunos de los colaboradores reconocen de una u otra manera que han sido víctimas de acoso laboral, así mismo, identifican los tipos y las formas en que este problema se manifiesta, experimentado así las consecuencias negativas de este tipo de acoso, y convirtiéndose esto a su vez en un obstáculo en el quehacer profesional, del mismo modo, trae como consecuencias varias dificultades entre las que se destacan una enfermedad laboral ya que este tipo de fenómenos es un detonante para la inestabilidad del individuo desatando algunos efectos negativos tanto en lo personal como en lo laboral entre los que inciden el estrés laboral, el aislamiento social, desánimo, entre otros, esto a su vez no solo perturba al individuo disminuyendo así su calidad de vida, sino que también afecta el ambiente laboral y por ende el buen funcionamiento de la empresa .

Por otra parte, se puede definir que el acoso laboral es un proceso donde un individuo es objeto de conductas inadecuadas por parte de compañeros o de un superior, dicho acoso en nuestro país se sustenta en la ley 1010, 2006 emitida por el congreso de Colombia el cual define prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión en las diferentes manifestaciones que las define en el contexto laboral. Por ende es de suma importancia que los trabajadores de los Call Center tengan conocimientos de estas leyes para así evitar o prevenir estos problemas en un futuro.

## Bibliografía

- Acevedo, D. (2012). Violencia laboral, género y salud. Trabajadoras y trabajadores de la manufactura. *Salud de los Trabajadores*.
- Alzate, A. Á.-V.-L. (2016). ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing? *Revista electrónica Psyconex*.
- Amorós, F. P. (2005). Concepto del acoso moral en el ordenamiento jurídico laboral español.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación 6ta edición*. Obtenido de [https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias\\_g.\\_arias.\\_el\\_proyecto\\_de\\_inv](https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv)
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Obtenido de [https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias\\_g.\\_arias.\\_el\\_proyecto\\_de\\_inv](https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv)
- Ballester, V. D.-J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso. *Perspectivas*.
- Blasco, S. M. (2008). Mobbing: principales debates teóricos e implicaciones prácticas en el ámbito laboral español.
- Borges, D. A.-Y.-G. (2009). Violencia de género en el trabajo: acoso sexual y hostigamiento laboral. *Revista Venezolana de Estudios de la Mujer*.
- Calderón, M. Á.-M. (2006). Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos. *Acción Psicológica*.
- Camacho, C. M.-E.-D. (2011). Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e inter-subjetiva. *Cuadernos de Administración*.
- Cantero, I. P.-A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Cárdenas, J. E.-L. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*.
- Carrillo, D. T. (2017). El acoso moral en el trabajo («mobbing»): Delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo. *Gaceta Laboral*.
- Colombiano, E. (2010). *Periódico El Colombiano*. Obtenido de <https://www.elcolombiano.com/>
- Daft, R. L. (2007). Teoría y Diseño organizacional.
- Fachelli, P. L.-S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa.
- García, B. M.-A.-M.-E.-R.-L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psychologica*.
- Gómez, M. C. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*.
- Guzmán, M. M.-S. (2002). El acoso moral en el trabajo: la construcción social de un fenómeno. *Cuadernos de relaciones laborales*.
- Hauge, S. E.-L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.

- Hernández, M. M.-M.-R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*.
- Hinostroza, S. M. (2017). Mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de un call center del distrito del Cercado de Lima 2017. *Repositorio digital institucional*.
- Izquierdo, M. M.-M.-M. (2014). El papel moderador de la autoeficacia profesional entre situaciones de acoso laboral y la salud en una muestra multiocupacional. *Anales de Psicología*.
- López, F. J.-J. (2012). Influencia de los Estilos de Liderazgo y las Prácticas de Gestión de RRHH sobre el Clima Organizacional de Innovación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Luna, C. O.-W. (2019). El acoso laboral desde una perspectiva doctrinal y jurídica . *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*.
- Marina, D. G.-S. (2008). Acoso laboral y trastornos de la personalidad: un estudio con el MCMI-II. *Clínica y Salud*.
- Mendes, V. D.-M.-I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*.
- Molina, M. A. (2020). Revista digital para identificar el acoso laboral en prácticas profesionales de la Carrera de Comunicación Social.
- Moreno, M. d.-S.-M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia y trabajo* .
- Niño, D. S.-S.-S. (2019). Percepción Del Acoso Laboral en la Parte Psicológica, Y Laboral al Profesional de Enfermería en Colombia y a Nivel Bogotá Durante el Año 2019. *Seminario de investigación*.
- Odetto, C. L. (2016). El acoso moral laboral en las organizaciones privadas de la ciudad de Rosario . *Invenio*.
- Palestina, J. F.-A.-I.-P. (2011). La Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT): violencia laboral, factores psicomaticos y clima laboral, un estudio confirmatorio. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional* .
- Pedraza, L. M.-S. (2020). Guía para valorar la presentación de conductas de acoso laboral en comités de convivencia en empresas de sector de la salud .
- Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral - mobbing - perspectiva psicológica . *Revista de estudios sociales* .
- Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral - mobbing- perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*.
- Prada, K. A. (2020). Acoso laboral en la práctica laboral: Un factor de riesgo oculto en el aprendizaje .
- Prado, A. G.-A.-G.-J. (2008). Escalamiento multidimensional y acoso laboral: Un estudio conceptual sobre mobbing para el desarrollo de una escala de medición . *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*.
- Sáez, M. G.-M.-M.-M. (2014). Avances en el estudio del acoso psicológico en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*.

- Sampieri, R. H. (2017). *Metodología de la investigación*. Obtenido de [https://issuu.com/rosaalexaha/docs/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_r](https://issuu.com/rosaalexaha/docs/metodologia_de_la_investigacion_-_r)
- Sánchez, J. A.-L. (2018). Prevención del acoso laboral estudio de caso Moto NB SAS.
- Sánchez, M. C. (2018). Acoso laboral, el despido por acoso laboral de un trabajador de una empresa de seguridad privada de la Ciudad de Guayaquil, en el primer semestre del año 2017.
- Solarte, M. G. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*.
- Thirión, J. M. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *CONfines de Relaciones Internacionales y Ciencia Política*.
- Torres, A. M. (2020). Acoso laboral (Mobbing): Riesgo Psicosocial Emergente Invisible. *Universidad Católica de Colombia*.
- Torres, Adriana Marcela Manrique. (2019). Acoso laboral (mobbing): Riesgo psicosocial emergente invisible. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*.
- U., R. S.-J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*.
- Congreso de Colombia* . (2006). Obtenido de Congreso de Colombia : [https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006\\_col\\_ley1010.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006_col_ley1010.pdf)
- Sistema de resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del rendimiento. (2013). *Centro Internacional de Formación Organización Internacional del Trabajo*.
- Universidad del Rosario - Investigación* . (2020). Obtenido de Víctimas de acoso laboral, sin justicia por tantas barreras : <https://www.urosario.edu.co/Investigacion/UCD-2018/Articulos/Victimas-de-acoso-laboral-sin-justicia-por-tantas/>