

**Evaluación de los procesos para la atención y prevención de situaciones de acoso laboral y promoción de conductas de sana convivencia que viene ejecutando el comité de convivencia laboral de la “Empresa anónima de transporte”\***

**Sergio Andrés Gómez González**

**Trabajo de grado para optar al título de  
Trabajador Social**

**Asesora:**

**Diana Elena Bedoya Bustamante**

**Especialista en Psicología Organizacional**

**Universidad de Antioquia**

**Departamento de Trabajo Social**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanas**

**Medellín**

**2017**

---

\* Por motivos de confidencialidad exigidos por la empresa en la cual se realizó el ejercicio investigativo, se cambió el verdadero nombre de esta y se omitió dentro de la estructura del trabajo el marco referencial.

“Uno recuerda con aprecio a los maestros brillantes, pero con gratitud  
a los que tocaron nuestros sentimientos”.

Carl Jung

## Contenido

	Pág.
<b>Introducción .....</b>	<b>10</b>
<b>1. Tema de investigación .....</b>	<b>13</b>
<b>2. Planteamiento del problema .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Formulación del problema .....</b>	<b>16</b>
<b>3. Objetivos .....</b>	<b>17</b>
<b>3.1. Objetivo general .....</b>	<b>17</b>
<b>3.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>17</b>
<b>4. Justificación.....</b>	<b>18</b>
<b>5. Referente conceptual .....</b>	<b>22</b>
<b>5.1. Comité de convivencia laboral.....</b>	<b>22</b>
<b>5.2. Funciones del comité de convivencia laboral.....</b>	<b>22</b>
<b>5.3. ¿Quiénes conforman el comité? .....</b>	<b>24</b>
<b>5.4. Funciones del presidente .....</b>	<b>24</b>
<b>5.5. Funciones del secretario .....</b>	<b>24</b>
<b>5.6. Periodo del comité de convivencia laboral.....</b>	<b>25</b>
<b>5.7. Reuniones.....</b>	<b>25</b>
<b>5.8. Tramite de las quejas.....</b>	<b>26</b>
<b>5.8.1. Procedimiento para resolver conflictos.....</b>	<b>26</b>
<b>5.9. Acoso laboral .....</b>	<b>27</b>
<b>5.9.1. Conductas que constituyen acoso laboral.....</b>	<b>29</b>
<b>5.9.2. Conductas que no constituyen acoso laboral.....</b>	<b>30</b>
<b>5.10. Prevención .....</b>	<b>32</b>
<b>5.11. Atención en salud ocupacional y riesgos profesionales .....</b>	<b>32</b>
<b>5.12. Riesgos psicosociales .....</b>	<b>32</b>
<b>6. Marco teórico .....</b>	<b>34</b>
<b>6.1. Enfoque de derechos .....</b>	<b>34</b>
<b>6.1.1. Elementos de buenas prácticas propios del enfoque basado en los derechos humanos.....</b>	<b>36</b>

<b>7. Metodología .....</b>	<b>38</b>
<b>7.1. Tipo de Estudio .....</b>	<b>39</b>
<b>7.2. Tipo de Diseño .....</b>	<b>40</b>
<b>7.3. Población.....</b>	<b>42</b>
<b>7.4. Muestra .....</b>	<b>42</b>
<b>7.5. Categorías y Variables de la Investigación.....</b>	<b>43</b>
<b>7.6. Método de Investigación.....</b>	<b>43</b>
<b>8. Análisis de hallazgos .....</b>	<b>44</b>
<b>8.1. Análisis de la encuesta .....</b>	<b>44</b>
<b>8.1.1. Encuesta. ....</b>	<b>44</b>
<b>8.2. Análisis de la entrevista .....</b>	<b>58</b>
<b>9. Conclusiones .....</b>	<b>61</b>
<b>10. Recomendaciones .....</b>	<b>63</b>
<b>Referencias y bibliografía .....</b>	<b>66</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>70</b>

**Lista de tablas**

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1. Población y muestra.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 2. Cargos y porcentaje de la muestra. ....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 3. Plan de acción propuesto para el comité de convivencia.....</b>	<b>65</b>

### Lista de gráficas

	Pág.
<b>Gráfica 1. Conceptualización acoso laboral (176 respuestas).....</b>	<b>44</b>
<b>Gráfica 2. Modalidades de acoso laboral (176 respuestas). ....</b>	<b>45</b>
<b>Gráfica 3. Quiénes podrían ejercer acoso laboral (176 respuestas). ....</b>	<b>46</b>
<b>Gráfica 4. Conductas de acoso aboral (176 respuestas). ....</b>	<b>47</b>
<b>Gráfica 5. ¿Cómo se enteró del tema de acoso laboral? (176 respuestas). ....</b>	<b>48</b>
<b>Gráfica 6. ¿Usted ha sido víctima de alguna de las siguientes conductas dentro de su entorno laboral? (176 respuestas).....</b>	<b>48</b>
<b>Gráfica 7. ¿Usted ha observado entre sus compañeros de trabajo, jefes o subalternos alguna de las conductas mencionadas en la pregunta anterior? (176 respuestas).....</b>	<b>50</b>
<b>Gráfica 8. Medios para imponer quejas (176 respuestas). ....</b>	<b>51</b>
<b>Gráfica 9. ¿Cuál fue el primer medio por el cual usted se enteró de la existencia del comité de Convivencia Laboral – CCL? (176 respuestas).....</b>	<b>51</b>
<b>Gráfica 10. ¿Cuál sería la principal razón que le impediría a usted interponer una queja de acoso laboral ante el CCL? (176 respuestas).....</b>	<b>52</b>
<b>Gráfica 11. ¿Para interponer una queja ante el CCL cuál medio preferiría usted? (176 respuestas). ....</b>	<b>53</b>
<b>Gráfica 12. Funciones del CCL (176 respuestas). ....</b>	<b>54</b>
<b>Gráfica 13. ¿Sabe cuáles son los integrantes del CCL? (176 respuestas). ....</b>	<b>55</b>
<b>Gráfica 14. ¿Ha participado en alguna campaña de prevención de acoso laboral organizada por el CCL? (176 respuestas).....</b>	<b>56</b>
<b>Gráfica 15. ¿Le gustaría participar en actividades pedagógicas grupales de mejoramiento de las relaciones personales entre quienes comparten un mismo ambiente laboral? (176 respuestas). ....</b>	<b>57</b>
<b>Gráfica 16. ¿Está usted satisfecho con la gestión desarrollada por el CCL? (176 respuestas). ....</b>	<b>57</b>

**Lista de anexos**

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1. Guía para la entrevista .....</b>	<b>70</b>
<b>Anexo 2. Guía para la encuesta .....</b>	<b>71</b>

## Resumen

Como mecanismo preventivo, promocional y correctivo del Acoso Laboral en las empresas, el Ministerio del Trabajo a través de la Resolución 652 de 2012, estableció la conformación de los Comités de Convivencia Laboral para proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en el trabajo.

El presente informe es el resultado de una investigación evaluativa realizada al Comité de Convivencia Laboral de la Fundación Anónima de Transporte y da cuenta del proceso de gestión desarrollado durante el periodo 2013-2015 con el fin de validar la efectividad en la atención de las situaciones de acoso laboral que se presentaron en la empresa; conocer la percepción que los empleados tienen sobre el funcionamiento del comité y el conocimiento de la Ley 1010 de 2006; y finalmente saber si se mejoraron las condiciones de vida en el trabajo por medio de la promoción de conductas de sana convivencia. Todo esto, a través de la utilización de instrumentos como la encuesta, la entrevista semi-estructurada y el análisis de actas; pero además con una mirada crítica y reflexiva del Trabajador Social, que busca en todo momento el desarrollo integral del individuo dentro de los entornos sociales, en este caso el laboral, y el mejoramiento de la calidad de vida, bajo los principios de dignidad y justicia social.

**Palabras clave:** comité de convivencia laboral, resolución 652 de 2012, acoso laboral, riesgos psicosociales, trabajo social, dignidad, justicia social.



### **Abstract**

As a preventive, promotional and corrective mechanism for mobbing within firms, the Ministry of Labor, through Resolution 652 of 2012 established the creation of Labor Coexistence Committees, for protecting employees from health-threatening psychosocial risks at work. This report is the result of an evaluative investigation done on the Labor Coexistence Committees of the Anonymous Transportation Foundation and explains the management process developed from 2013 to 2015 with the aims of: validating the effectiveness of the attention given to mobbing situations occurred within the company; learning about the perception employees have on the committee's functioning, and their knowledge of the Law 1010 of 2006; and finally getting to know the cases and if life conditions at work improved through the promotion of healthy coexistence conducts. All of these by means of the usage of instruments as surveys, semi-structured interviews, and the analysis of agreements; with a critical and reflexive look on the social worker's eye; who looks for an integer development of the individual within the social and labor environment, and the improvement of life quality under the principles of dignity and social justice.

**Key words:** Labor Coexistence Committees, Resolution 652 of 2012, Mobbing, Psychosocial risks, Social work, Dignity, Social justice.

## **Introducción**

La presente investigación se refiere al tema de los comités de convivencia laboral que obligatoriamente deben conformar las empresas públicas y privadas en Colombia para dar cumplimiento a las Resoluciones 652 y 1356 de 2012 del Ministerio del Trabajo.

Estos comités se crean como una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo. Es importante aclarar que en Colombia existe una Ley de acoso laboral (1010 de 2006) que tiene como objeto, “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” (Art. 1). Por lo tanto, el acoso laboral debe ser entendido desde la definición planteada por esta misma Ley en su Artículo 2. “Definición y modalidades de acoso laboral”.

Tanto en Colombia como en América Latina y el mundo es muy recurrente que se generen expresiones de violencia en las relaciones laborales entre superiores y trabajadores, al igual que entre compañeros, por lo que se requiere del diseño y desarrollo de campañas preventivas y promocionales que permitan una detección temprana de estas conductas y poder evitarlas. Así mismo, la ausencia de una evaluación en los procesos de atención y prevención de situaciones de acoso laboral y promoción de conductas de sana convivencia ha sido una de las grandes debilidades para la detección temprana de casos de maltrato.

Es de esta manera que se plantea el objetivo general de esta investigación: Evaluar el proceso que ha desarrollado el Comité de Convivencia Laboral de la Fundación Anónima de Transporte desde el 02 de mayo de 2013 al 16 de septiembre de 2015 con base al conocimiento,

la percepción de los empleados y las situaciones atendidas de acoso laboral; a través de una investigación evaluativa que evidencie las acciones implementadas en la prevención y atención del acoso laboral.

El enfoque teórico utilizado es el enfoque de derechos, pues el trabajo se presenta como un derecho enmarcado dentro de los derechos humanos de segunda generación: “Derechos económicos, sociales y culturales” que tratan de fomentar la igualdad real entre las personas, ofreciendo a todos las mismas oportunidades para que puedan desarrollar una vida digna. Tienen como función, promover la acción del Estado para garantizar el acceso de todos a unas condiciones de vida adecuadas.

El tipo de estudio que se utilizó fue un enfoque mixto ya que:

Este ofrece varias ventajas: se logra una perspectiva más precisa del fenómeno; ayuda a clarificar y a formular el planteamiento del problema, así como las formas más apropiadas para estudiar y teorizar los problemas de investigación; la multiplicidad de observaciones produce datos más ricos y variados, ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos, contextos o ambientes y análisis; se potencia la creatividad teórica con suficientes procedimientos críticos de valoración (Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, s.f . párr. 1)

Para evaluar efectivamente el proceso de atención se utilizaron dos instrumentos la entrevista semi-estructurada y la observación directa ambos permitirán conocer la coherencia en el relato de los hechos por parte de los actores validándolos así mismo en el entorno, en la interacción con otros sujetos y desde su gestión emocional. Para evaluar el proceso preventivo y promocional se utilizó la encuesta, se tomó una muestra de 176 empleados distribuidos así: 139 conductores, 19 maniobristas, 11 operadores de conducción y 7 administrativos.

Este ejercicio investigativo arroja como resultados la identificación del nivel de eficiencia o deficiencia en los procesos del comité de convivencia laboral para la elaboración de un plan de acción que busca beneficiar a los trabajadores, reconociendo que son sujetos activos de derechos y deberes dentro de la organización, promoviendo el mejoramiento de sus condiciones de vida en el trabajo por medio de la sana convivencia; el fortalecimiento de las relaciones personales y develando las conductas que pueden ocasionar acoso para que se empoderen y propendan por la defensa de sus derechos.

### **1. Tema de investigación**

Evaluar los procesos para la atención y prevención de situaciones de acoso laboral y promoción de conductas de sana convivencia que viene ejecutando el Comité de Convivencia Laboral de la Fundación Anónima de Transporte.

## 2. Planteamiento del problema

El tema del trabajo ocupa un lugar prioritario entre las preocupaciones sociales. El trabajo es la instancia a través de la cual las personas obtienen los recursos necesarios para realizar sus proyectos de vida de manera autónoma. El trabajo es un elemento esencial para definir la identidad propia, es un mecanismo de integración social y es además una de las actividades mediante las cuales los individuos realizan sus aspiraciones personales y hacen su aporte productivo a la sociedad (Procuraduría General de la Nación & Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad [DeJuSticia], s.f, p. 16)

Partiendo de la premisa anterior y subrayando el trabajo cómo mecanismo de cohesión e integración social en el que las personas convergen en torno a propósitos comunes, hace que éste se convierta en uno de los ámbitos mas importantes de la vida de las personas y como tal, es necesario que se desarrolle en un marco de respeto, dignidad, justicia, libertad, responsabilidad social, ética empresarial, para lograr el bienestar y mejorar la calidad de vida de las personas.

Es posible afirmar que hoy pierde validez la premisa de que el trabajo es un mecanismo de cohesión grupal, que permite el bienestar, el desarrollo y la calidad de vida; Cuando las organizaciones en América Latina y el mundo permiten en sus relaciones laborales entre superiores y trabajadores, al igual que entre compañeros se generen expresiones de violencia, las cuales terminan en condiciones de maltrato.

Estas condiciones de maltrato en el sector laboral, en un estudio realizado por el Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad de Antioquia en el año 2004, teniendo como referencia cuatro sectores económicos (transporte, vigilancia privada, salud y finanzas) revela:

- El sector transporte es el de mayor prevalencia de violencia (25.1%), donde el principal agresor es el compañero de trabajo.

- La prevalencia de acoso en Colombia es del 19.8%

- El acoso psicológico es el de mayor ocurrencia.

- El 12.8% de los trabajadores manifestaron recibir agresiones verbales de los cuales el 40% son infligidas por el jefe y el 22% por compañeros de trabajo.

- El acoso psicológico se observa con mayor frecuencia en edades entre los 20 a 30 años con tendencia a ser mayor hacia la mujer en los sectores de Salud y financiero.

Es preocupante ver como el acoso psicológico es el de mayor recurrencia, entendido este como el “continuo y deliberado maltrato verbal o modal que recibe una persona por parte de otro u otros, con vistas a reducirlo, someterlo, apocarlo, amilanarlo o destruirlo psicológicamente y que consiste en comportamientos de hostigamiento frecuentes, recurrentes y sistemáticos contra él” (Piñuel, 2014, citado por, Universidad Politécnica de Madrid, s.f, p. 4).

Teniendo como referencia los datos del estudio y relacionando uno de los proyectos de la Fundación AdeT del sector transporte, otro de los puntos de interés en esta investigación es la violencia física y el maltrato verbal que se da entre los compañeros de trabajo. Ya que la ley de acoso laboral sustenta como sujetos activos de acoso laboral tanto a los compañeros como a las personas con supremacía jerárquica.

Haciendo referencia a la violencia física y al maltrato verbal encontrado en el estudio, es posible ver en un escenario como lo es la Fundación Anónima de Transporte (Fundación AdeT) y basados en el informe de gestión presentado por el Comité de Convivencia correspondiente al primer periodo 2013-2015, que 3 de los 5 casos tratados por presunto acoso laboral, se da en línea vertical entre superiores a subalternos; otro, en línea horizontal entre compañeros; y el

último entre contratista y empleado de la Fundación AdeT éste último no considerado acoso laboral según la ley 1010 de 2006.

La principal causa de estas quejas está relacionada con la modalidad de maltrato laboral, entendida por la ley como:

Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral. (Ley 1010, 2006, Art. 2., inciso no. 1.)

El Comité de Convivencia Laboral no es ajeno a este tipo de situaciones manifestadas por los empleados que atentan contra la integridad física y psicológica y por consiguiente generan malestar en el ambiente laboral. El maltrato y demás modalidades de acoso laboral son temas de interés y requieren del diseño y desarrollo de campañas preventivas y promocionales que permitan una detección temprana de estas conductas y poder evitarlas. Así mismo, la ausencia de una evaluación en los procesos de atención y prevención de situaciones de acoso laboral y promoción de conductas de sana convivencia ha sido una de las grandes debilidades para la detección temprana de casos de maltrato y la ejecución oportuna de campañas promocionales.

### **2.1. Formulación del problema**

¿Cómo ha logrado prevenir, atender situaciones de acoso laboral y promover conductas de sana convivencia el Comité de Convivencia Laboral de la Fundación Anónima de Transporte durante el periodo comprendido entre el 2013 y el 2015?



### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo general**

Evaluar el proceso que ha desarrollado el Comité de Convivencia Laboral de la Fundación Anónima de Transporte desde el 02 de mayo de 2013 al 16 de septiembre de 2015 con base al conocimiento, la percepción de los empleados y las situaciones atendidas de acoso laboral; a través de una investigación evaluativa que evidencie las acciones implementadas en la prevención y atención del acoso laboral.

#### **3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el conocimiento que los empleados tienen sobre la Ley 1010 de 2006 frente a la prevención y atención del acoso laboral en la Fundación Anónima de Transporte.
- Identificar la percepción que los empleados tienen del comité de convivencia laboral de la Fundación Anónima de Transporte de acuerdo a las funciones establecidas en la resolución 652 de 2012.
- Analizar la forma en que fueron tratados las presuntas situaciones de acoso laboral.
- Conocer cuáles son las acciones que ha promovido el comité de convivencia para favorecer la sana convivencia en todas las líneas de relaciones verticales y horizontales.

#### 4. Justificación

El trabajo como mecanismo de integración social y como derecho fundamental del ser humano se encuentra regulado por diferentes normas internacionales, como lo es: la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y la Constitución Política de Colombia (1991), esta última quien consagra a través del artículo 25 que: “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.

Retomando este concepto y concibiendo el trabajo como un derecho el cual debe generarse en condiciones dignas y justas, se hace importante anotar, que éste se debe desarrollar en entornos laborales sanos, en armonía entre quienes comparten su cotidianidad organizacional, garantizando a cada persona su libertad, su honra, el bienestar y la salud mental, esto con el objeto de mejorar la calidad de vida y promover la integración entre las personas que desempeñan la labor en una organización, obteniendo como resultado condiciones dignas y justas como lo promulga la carta constitucional.

Desde el plano teórico este es el ideal, pero al visualizar la realidad tanto en Colombia como en muchos países Latinoamericanos se presenta una problemática frente a las relaciones laborales que es posible evidenciar en estudios realizados por diferentes organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS).

La problemática a la que hacemos referencia se denomina acoso laboral, entendido como: 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”* [cursivas propias]. (Ley 1010, 2006, Art. 2)

Estas situaciones atentan contra los derechos humanos de las personas en el entorno laboral, es por esta razón que el legislativo colombiano a través de la Ley 1010 de 2006 define, previene, corrige y sanciona la agresión, el maltrato y el ultraje a la dignidad humana en condiciones laborales.

Para cumplir con el objeto de esta norma en entidades públicas y empresas privadas, el Estado colombiano contempla como medida preventiva la conformación de los Comités de Convivencia Laboral y establece para ellos un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral a través del Artículo 14 de la resolución 2646 del 17 de julio de 2008 del Ministerio de la Protección Social y posteriormente con la Resolución 652 del 30 de abril de 2012 del Ministerio del Trabajo, se establece la conformación y el funcionamiento de dicho Comité.

La resolución 652 del 30/04/2012, regula la conformación y funcionamiento del Comité para periodos de dos años, en los cuales éstos deben velar por:

- La Prevención y Atención de situaciones que constituyen acoso laboral.
- La Promoción de ambientes de trabajo sanos, generando recomendaciones tanto al área de Salud Ocupacional como de Recursos Humanos.
- El cumplimiento de las reuniones una vez cada tres meses, y si es necesario por quejas o demás, reuniones extraordinarias.
- Y por la elaboración de informes trimestrales que den cuenta de la gestión del comité.

La Fundación Anónima de Transporte, acatando la regulación colombiana y con el ánimo de promover el trabajo en condiciones dignas y justas, generando ambientes de armonía entre compañeros y superiores, conforma el primer Comité de Convivencia Laboral, el 2 de mayo de 2013 el cual estuvo activo hasta el 16 de septiembre de 2015. En este periodo el Comité atendió quejas de presunto acoso laboral en líneas jerárquicas entre superiores y subalternos y en líneas horizontales entre compañeros de trabajo, a su vez ejerció labores de prevención y promoción.

Es importante para la Fundación Anónima de Transporte, conocer qué se logró en estos dos años tanto a nivel preventivo, promocional como correctivo; en este último plano es necesario visualizar a través de ésta investigación evaluativa, cual fue la gestión que se realizó de las presuntas situaciones de acoso laboral que se atendieron. Es muy importante para la Fundación conocer cuáles fueron las percepciones de todas las partes involucradas y si realmente ceso la situación objeto o conducta de acoso (maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral o desprotección laboral).

En el plano preventivo es importante validar cuales fueron las recomendaciones dadas al área de Salud Ocupacional, de recursos humanos y a la alta dirección para mejorar las condiciones dignas y justas en el lugar de trabajo; comprender cuál fue la acogida en estas instancias y como fueron desplegadas a los empleados y que beneficios trajo para ellos.

Con respecto al plano promocional, es fundamental en primera instancia validar el conocimiento que los empleados tienen de la Ley 1010 de Acoso Laboral, la información que tienen sobre las conductas constitutivas de acoso y las que no constituyen acoso laboral, saber hasta qué punto reconocen las medidas preventivas y correctivas que se pueden emplear si llegan a ser sujetos víctimas de acoso laboral, a su vez es primordial identificar la percepción que las

personas tienen del comité, de su funcionamiento y de la gestión alcanzada durante los dos años de su periodo.

Sustentados en el Código de ética de la profesión de Trabajo Social, una de las funciones principales de este profesional es “Participar en la creación, planeación, ejecución, administración y evaluación de programas de bienestar y desarrollo social” (Consejo Nacional de Trabajo Social, 2015, p. 29). Con esta investigación vamos a evaluar la gestión realizada por el comité de convivencia laboral en la prevención de los riesgos psicosociales, en la promoción de la Ley de acoso laboral y en la atención de sujetos víctimas de acoso.

Finalmente, este ejercicio investigativo pretende beneficiar a los trabajadores, reconociendo que son sujetos activos de derechos y deberes dentro de la organización, promoviendo el mejoramiento de sus condiciones de vida en el trabajo por medio de la sana convivencia; el fortalecimiento de las relaciones personales y develando las conductas que pueden ocasionar acoso para que se empoderen y propendan por la defensa de sus derechos.

## **5. Referente conceptual**

### **5.1. Comité de convivencia laboral**

Los Comités de Convivencia Laboral se crean en todas las entidades públicas y empresas privadas de Colombia como una medida preventiva de acoso laboral para proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 del Ministerio de la Protección Social: “1.7 Conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral”.

Su conformación y funcionamiento están regulados por el Ministerio del Trabajo a través de las Resolución 652 del 30 de abril de 2012 y la 1356 del 18 de julio del mismo año.

### **5.2. Funciones del comité de convivencia laboral**

**a)** Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

**b)** Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la empresa.

**c)** Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.

**d)** Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.

**e)** Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.

**f)** Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

**g)** En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación, tratándose del sector público. En el sector privado, el Comité informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.

**h)** Presentar a la alta dirección las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.

**i)** Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional de las empresas.

**j)** Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la empresa.

### **5.3. ¿Quiénes conforman el comité?**

El Comité de Convivencia Laboral estará compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores, con sus respectivos suplentes.

Los integrantes del Comité preferiblemente contarán con competencias actitudinales y comportamentales tales como: respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información y ética; así mismo, habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos.

### **5.4. Funciones del presidente**

- a) Convocar a los miembros del Comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- b) Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.
- c) Tramitar ante la administración de la empresa, las recomendaciones aprobadas en el Comité.
- d) Gestionar ante la alta dirección de la empresa, los recursos requeridos para el funcionamiento del Comité.

### **5.5. Funciones del secretario**

- a) Recibir y dar trámite a las quejas presentadas por escrito en las que se describan las situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
- b) Enviar por medio físico o electrónico a los miembros del Comité la convocatoria realizada por el presidente a las sesiones ordinarias y extraordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.



c) Citar individualmente a cada una de las partes involucradas en las quejas, con el fin de escuchar los hechos que dieron lugar a la misma.

d) Citar conjuntamente a los trabajadores involucrados en las quejas con el fin de establecer compromisos de convivencia.

e) Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.

f) Elaborar el orden del día y las actas de cada una de las sesiones del Comité.

g) Enviar las comunicaciones con las recomendaciones dadas por el Comité a las diferentes dependencias de la empresa.

h) Citar a reuniones y solicitar los soportes requeridos para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada una de las partes involucradas.

i) Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la empresa.

## **5.6. Periodo del comité de convivencia laboral**

El periodo de los miembros del Comité de Convivencia será de dos (2) años, a partir de la conformación del mismo.

## **5.7. Reuniones**

El Comité de Convivencia Laboral se reunirá ordinariamente por lo menos una vez (1) cada 3 meses, sesionará con la mitad más uno de sus integrantes y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención y podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes.

## 5.8. Tramite de las quejas

El procedimiento que tiene establecido el Comité para la atención de las quejas es el siguiente:

### 5.8.1. Procedimiento para resolver conflictos

**Primera etapa:** Recepción de la queja. El Comité recibirá las quejas interpuestas por los empleados de la Fundación Universidad de Antioquia, a través de cualquiera de los siguientes mecanismos u otro que la persona considere, los cuales propenden por garantizar la confidencialidad en el proceso:

A través del diligenciamiento de carta o formato para tal efecto y entregarlo a cualquiera de los miembros del Comité, el cual deberá hacerlo llegar al Secretario.

Enviando correo electrónico al Comité.

Por la solicitud expresa dirigida a alguno de los miembros del Comité de requerir la intervención del mismo en algún asunto particular.

**Segunda etapa:** Calificación previa. El Comité deberá verificar la información de la queja, revisando si las conductas encajan en lo previsto en los artículos 2 ó 7 de la ley 1010 de 2006. Para dar cumplimiento a la función anteriormente dispuesta, el Comité podrá apoyarse en el concepto del asesor jurídico de la Fundación Anónima de Transporte. Si la conclusión del Comité es que el asunto no corresponde a la legislación sobre acoso laboral, así se lo hará saber al interesado mediante escrito confidencial. Si por el contrario, la conclusión es que el asunto encaja dentro de la temática del acoso laboral, el Comité deberá pasar a la siguiente etapa del trámite, que es la correspondiente a la verificación de los hechos.

**Tercera etapa:** Aspectos probatorios. Los miembros del Comité deben realizar actividades tendientes a verificar, con las pruebas del caso, las circunstancias en que los hechos han ocurrido.

Las sesiones probatorias deberán adelantarse haciendo saber, tanto al trabajador que presenta la queja, como al presunto acosador, que éste es un escenario en el que en primera instancia se pretenden construir soluciones negociadas para lograr un buen ambiente laboral en la Fundación Anónima de Transporte. Se les notificará también al superior jerárquico de ambas partes para adoptar medidas de protección a las personas involucradas.

**Cuarta etapa:** Decisiones. Los miembros del Comité deberán construir la fórmula conciliatoria o la decisión que juzguen adecuada para superar las situaciones que fueron sometidas a su consideración y comunicarla por escrito a las partes; así como a las autoridades competentes de la Fundación Anónima de Transporte, cuando fuere el caso.

El Comité tendrá un término máximo de un mes para responder a una queja por acoso laboral, contados a partir de la fecha en que la misma fue presentada.

## **5.9. Acoso laboral**

El acoso laboral está definido por el Congreso de Colombia a través de la ley 1010 de 2006 como:

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. (Art. 2)

El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

**a) Maltrato laboral.** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

**b) Persecución laboral:** toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

**c) Discriminación laboral:** todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

**d) Entorpecimiento laboral:** toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

**e) Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

**f) Desprotección laboral:** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

**5.9.1. Conductas que constituyen acoso laboral.** Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
- g) las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;
- j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de

laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;

k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;

l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;

m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;

n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el artículo 2°.

Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

**5.9.2. Conductas que no constituyen acoso laboral.** No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

**a)** Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida.

**b)** Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.

**c)** La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional.

**d)** La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.

**e)** La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución.

**f)** Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.

**g)** La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.

**h)** La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 a 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículos 59 y 60 del mismo Código.

**i)** Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.

j) La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

**Parágrafo.** Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.

### **5.10. Prevención**

Conjunto de acciones que tienen por objeto identificar, controlar, reducir o eliminar los riesgos derivados de la organización del trabajo, que pueden afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo, con el fin de evitar que ocurran los accidentes laborales o enfermedades profesionales, u ocasionen mayores daños o secuelas en los trabajadores, en conclusión es detectar, evitar, controlar, minimizar, o eliminar los efectos y las consecuencias de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

### **5.11. Atención en salud ocupacional y riesgos profesionales.**

Conjunto de servicios que se brindan a trabajadores y empresarios en el marco propio de los procesos de aseguramiento, así como las actividades, procedimientos e intervenciones en las fases de promoción de la salud en los centros de trabajo, prevención de daños a la salud derivados de factores de riesgo ocupacional, mejoramiento de condiciones de trabajo y rehabilitación integral de los trabajadores que han sufrido daños a su salud. (*Dirección General de Riesgos Profesionales*)

### **5.12. Riesgos psicosociales**

Los riesgos o "factores de riesgo" psicosociales se han definido por la OIT (1986) como: "Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del



trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia” (Velásquez, s.f, párr. 1)

## **6. Marco teórico**

### **6.1. Enfoque de derechos**

Para discernir sobre enfoque de derechos, es importante mencionar una breve reseña en torno al concepto de derechos humanos. Los derechos humanos preceden de la antigua Grecia; grandes filósofos mencionaban en sus escritos que todas las personas son iguales, parten de la necesidad que se instaura en las sociedades de mitigar la situación de vulneración y violación de la dignidad humana causada desde la índole local, municipal, nacional e internacional. Pero es a partir del siglo XVII que empieza a contemplarse declaraciones sobre el derecho natural de las personas.

En 1927 se instaura la convención que prohíbe la esclavitud en todas sus formas y como consecuencia de la segunda guerra mundial la sociedad de las naciones hoy llamado la Organización de las Naciones Unidas (ONU), aprueba en 1948 el documento sobre “La declaración universal de los derechos humanos” como un conjunto de normas que garantiza contrarrestar el agravio a la dignidad humana frente a los poderes públicos. La carta magna limita por primera vez el abuso de poder de los reyes ingleses.

Los derechos humanos son los principios de aceptación universal, reconocidos constitucionalmente, garantizados jurídicamente, orientados a asegurar la dignidad humana en todas sus dimensiones (biológico, mental, social, espiritual y ecológico).

Posterior a la carta magna; se hace indispensable generar un sistema de derechos que permita identificar, diagnosticar y atender las diferentes situaciones de vulneración de derechos según su origen por parte del Estado, actores no estatales, grandes empresas, entidades, entre otros.

En la edad moderna se da un proceso de transformación en la imagen del ser humano como un sujeto que piensa, razona, analiza y se compone por dimensiones como un ser integral.

Los derechos humanos dejan de ser solo un instrumento para encaminar sus acciones como un sistema compuesto por tres dimensiones o generaciones que son:

**a) Derechos civiles y políticos:** son los principios que rigen el respeto natural de la dignidad humana, instaura normas para los Estados de derechos, rige el mecanismo para juzgar y condenar a un individuo de acuerdo a las sanciones cometidas.

**b) Derechos económicos, sociales y culturales:** surgen a partir del XIX regulariza las condiciones laborales, el sistema de oportunidades para los ciudadanos, condiciones de trabajo equitativas, el derecho de huelga y sindicatos, derecho a la seguridad social y educación. Quedaron reconocidos en 1966 y actualmente están ratificados por 166 países.

**c) Derechos colectivos:** confluye todos los principios que rigen la utilización de los recursos naturales, facultades para un grupo de personas para construir y vivir en comunidad de acuerdo a sus prácticas sociales, sus costumbres y sus necesidades.

El enfoque de derechos humanos es un marco conceptual para reorientar las naciones hacia el desarrollo humano, desde el punto normativo se basa en las normatividades vigentes internacionales y desde el punto operacional se basa en la promoción y protección de los derechos de las personas teniendo en cuenta la diferencia e inclusión social.

Su propósito es analizar las desigualdades de acuerdo a la dimensión del derecho y los problemas del desarrollo, corregir prácticas que discriminan la población y resolver la distribución inequitativa que obstaculizan el desarrollo sostenible.

El enfoque de derechos reivindica el papel del Estado como garante de desarrollo humano, establece la política social como un derecho político y colectivo, impulsa la generación

de políticas que nacen en las comunidades (política pública), el empoderamiento de la participación social y ciudadana a través de la apropiación de los derechos y control en las acciones públicas.

Un enfoque basado en los derechos humanos también busca reforzar las capacidades del Estado para respetar, proteger y garantizar los derechos de primera, segunda y tercera generación. El objetivo de este enfoque es abordar las complejidades del desarrollo desde una perspectiva holística, teniendo en cuenta las conexiones entre las personas y los sistemas. Por otra parte, también pretende crear una dinámica para la rendición de cuentas y veedurías ciudadanas que buscan precisamente generar control social.

#### **6.1.1. Elementos de buenas prácticas propios del enfoque basado en los derechos humanos**

a) Los planes, programas y proyectos ven en el pleno ejercicio de los derechos humanos el propósito único del desarrollo.

b) Las personas son consideradas agentes principales de su propio desarrollo, en lugar de receptores de productos y servicios.

c) La participación social y ciudadana es un medio y un objetivo.

d) Las estrategias proporcionan empoderamiento.

e) Tanto los resultados como los procesos están bajo el control social.

f) Los programas se centran en grupos de la población marginados y excluidos.

g) Los programas tienen como objetivo reducir las desigualdades y empoderar a quienes se han quedado atrás.

h) El análisis de situación se utiliza para identificar las causas inmediatas, subyacentes y fundamentales de los problemas de desarrollo.

**i)** Las normas de los derechos humanos dirigen la formulación de objetivos, metas e indicadores medibles en la programación.

**j)** Se promueve el desarrollo y el mantenimiento de alianzas estratégicas.

El derecho al trabajo, enmarcado dentro de los derechos humanos de segunda generación: “Derechos económicos, sociales y culturales” tratan de fomentar la igualdad real entre las personas, ofreciendo a todos las mismas oportunidades para que puedan desarrollar una vida digna. Tienen como función, promover la acción del Estado para garantizar el acceso de todos a unas condiciones de vida adecuadas.

## 7. Metodología

La evaluación de la atención, prevención de situaciones de acoso laboral y la promoción de conductas de sana convivencia que lleva a cabo el comité de convivencia laboral será un proceso dirigido a estimar los niveles de conocimiento y seguridad que tienen los empleados para evitar ser vulnerados y agredidos por superiores, compañeros de trabajo o subalternos; esto permitirá conocer la información necesaria para que puedan tomarse las medidas y las transformaciones necesarias en la forma de operar del comité, para lograr empoderamiento de los empleados en la defensa de sus derechos laborales y así evitar problemas de clima organizacional o enfermedades derivadas del acoso.

La evaluación de aspectos como la atención, es una parte absolutamente necesaria para validar las expectativas, percepciones y comportamientos de quienes manifestaron una queja o una supuesta queja por acoso laboral, esto con el fin de implementar acciones de mejora tanto para las decisiones que asuma el comité como para las posiciones u opiniones de los miembros del mismo.

Para la categoría de análisis de atención serán claves dos puntos de comprensión fundamentales, el primero cuando la queja es un asunto real el cual implica toma de decisiones inmediatas por parte de la organización; y el segundo cuando es una supuesta queja, esta debe ser vista como un llamado de alerta que necesariamente implica movilizar las categorías de prevención y promoción porque es obvio que se está presentando un riesgo.

Para evaluar efectivamente la atención se hacen necesario utilizar dos instrumentos, la entrevista semi-estructurada y la observación directa, ambos permitirán conocer la coherencia en el relato de los hechos por parte de los actores validándolos así mismo en el entorno, en la interacción con otros sujetos y desde su gestión emocional.

Frente a las categorías de prevención y promoción se hace necesario indagar sobre el conocimiento que tienen los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006 y sobre los comités de convivencia laboral, trascendiendo un requisito legal y permitiendo a éstos, hacer uso de sus derechos cuando sientan que están siendo víctimas de acoso laboral a través de sus diferentes modalidades y conductas.

La investigación evaluativa se convierte, en la actualidad, en una importante fuente de conocimientos y directrices, en las diversas actividades e instituciones de las sociedades modernas porque indica el grado de eficiencia o deficiencia de los programas y señala el camino para su reformulación y valoración del éxito alcanzado por los esfuerzos realizados. (Correa, Puerta & Restrepo, 2002, p. 11)

### **7.1. Tipo de Estudio**

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, en una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema, o para responder a preguntas de investigación de un planteamiento del problema. Se usan métodos de los enfoques cuantitativo y cualitativo y pueden involucrar la conversión de datos cualitativos en cuantitativos y viceversa.

En realidad es un enfoque que en la práctica se utilizaba en el trabajo arqueológico y criminalístico en las primeras décadas del Siglo 20, pero sus antecedentes como enfoque de la investigación provienen de alrededor de 1960, cuando fue utilizado en el trabajo criminalístico, aunque no se le denominaba como tal. Posteriormente, en 1973, S. Sieber sugirió la mezcla de estudios de caso

cualitativos con encuestas, creó así “un nuevo estilo de investigación” y la integración de distintos métodos en un mismo estudio.

Cabe destacar que el enfoque mixto va más allá de la simple recopilación de datos de diferentes modos sobre el mismo fenómeno. Implica desde el planteamiento del problema hasta el uso combinado de la lógica inductiva y la deductiva. Como indican Tashakkori y Teddlie (2003), un estudio mixto lo es en el planteamiento del problema, la recolección y análisis de los datos, y el informe del estudio.

Se relaciona con el concepto de triangulación. La triangulación es el análisis de un fenómeno por diferentes vías y abordajes; es complementaria en el sentido de que en una misma investigación mezcla diferentes facetas del fenómeno de estudio. Dicha unión o integración suma profundidad a un estudio y se logra una perspectiva más integral de lo que estamos investigando.

El enfoque mixto ofrece varias ventajas: se logra una perspectiva más precisa del fenómeno; ayuda a clarificar y a formular el planteamiento del problema, así como las formas más apropiadas para estudiar y teorizar los problemas de investigación; la multiplicidad de observaciones produce datos más ricos y variados, ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos, contextos o ambientes y análisis; se potencia la creatividad teórica con suficientes procedimientos críticos de valoración. (Ticona, s.f, pp. 4-5)

## **7.2. Tipo de Diseño**

Este paradigma se basa en el proceso de conocimiento, en el cual se da una interacción entre sujeto y objeto. En el hecho ambos son inseparables. La observación no sólo perturba y



moldea al objeto observado, sino que el observador es moldeado por éste (por la persona individual o por el grupo observado). Tal situación no puede ser eliminada, aun cuando el observador quisiera eliminarla. La investigación siempre está influenciada por los valores del investigador y éste, en sus informes debe dar cuenta de ellos. Desde este punto de vista, este paradigma ha influido bastante en el campo de la psicología, ya que es el método en el que se basan los terapeutas (psicólogos) para observar al sujeto en investigación, ó sea, se da una iteración entre el observador y el observado, influyendo ambos en la conducta del otro.

La intención final de las investigaciones fundadas en el paradigma interpretativo consiste en comprender la conducta de las personas estudiadas lo cual se logra cuando se interpretan los significados que ellas le dan a su propia conducta y a la conducta de los otros como también a los objetos que se encuentran en sus ámbitos de convivencia. Tal como lo es la intención final de este paradigma es en lo que consiste una parte de la psicología, que es comprender las conductas, actos y pensamientos de las personas a través.

Con este paradigma podemos comprender la realidad como dinámica y diversa, se lo denomina cualitativo, fenomenológico-naturalista o humanista. Su interés va dirigido al significado de las acciones humanas y de la práctica social. Su propósito es hacer una negación de las nociones científicas de explicación, predicción y control del paradigma positivista, por las nociones de comprensión, significación y acción. Sus características fundamentales son: Su orientación es al "descubrimiento". Busca la interconexión de los elementos que pueden estar influyendo en algo que resulte de determinada manera. La relación investigador-objeto de estudio es concomitante. Existe una participación democrática y comunicativa entre el investigador y los sujetos investigados. Considera a la entrevista, observación sistemática y estudios de caso como el método modelo de producción de conocimiento. Su lógica es el

conocimiento que permita al investigador entender lo que está pasando con su objeto de estudio, a partir de la interpretación ilustrada (Pinchi, Miranda, García & Nieto, 2013).

### 7.3. Población

De la población conformada por 256 conductores, 35 maniobristas, 20 operadores de conducción y 13 administrativos, se integra a la investigación todos los cargo de la Fundación con el fin de conocer cómo ha sido los procesos de prevención y promoción frente al riesgo de acoso laboral.

Para la categoría de atención, la población es aquella que presentó queja o supuesta queja ante el comité de convivencia laboral nombrado desde el año 2013 a 2015.

### 7.4. Muestra

Se tomaron 176 empleados de la Fundación de los siguientes cargos: 139 conductores, 19 maniobristas, 11 operadores de conducción y 7 administrativos.

La fórmula utilizada para la muestra fue:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}, \quad n_0 = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, la estratificación a partir de la fórmula  $f=n/N$  (0,543) queda de la siguiente manera:

**Tabla 1.**  
***Población y muestra.***

		Conductores	Maniobristas:	Operadores de Conducción:	Administrativos:
Población (N)	324	256	35	20	13
<b>Muestra (n)</b>	<b>176</b>	<b>139</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>7</b>

## **7.5. Categorías y Variables de la Investigación.**

### **Tópico 1.** Proceso de atención

Variable 1.1. Modalidades y conductas de acoso laboral a las que se ve expuesto el trabajador.

Variable 1.2. Conocimiento de derechos y deberes.

Variable 1.3. Condiciones post-laborales.

### **Tópico 2.** Factores preventivos y promocionales

Variable 2.1. Conocimiento de derechos y deberes.

Variable 2.2 condiciones laborales vs modalidades de acoso.

Variable 2.3. Conocimiento del comité.

Variable 2.4 condiciones de promoción de conductas saludables de convivencia.

## **7.6. Método de Investigación**

Para la recolección de la información se seleccionó la técnica de la entrevista semi-estructurada con apoyo de la observación directa y la encuesta.

## 8. Análisis de hallazgos

### 8.1. Análisis de la encuesta

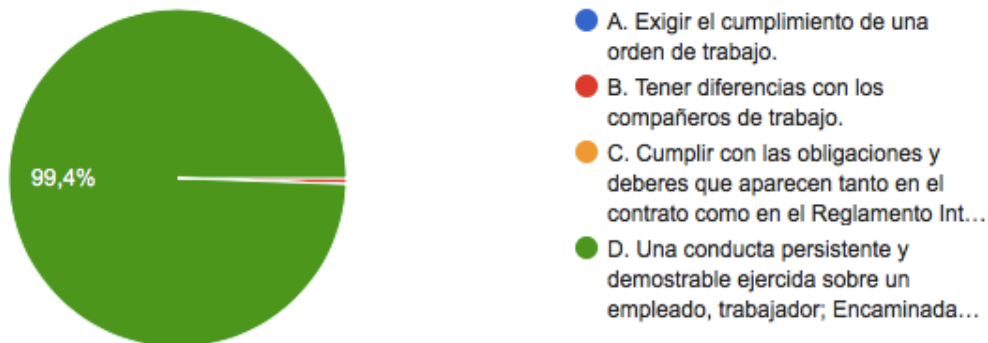
Para poder evidenciar la eficiencia y eficacia de los procesos realizados por el comité de convivencia laboral durante el periodo 2013-2015, se utilizaron varios instrumentos de recolección de información: la encuesta, la entrevista guiada y el análisis de actas, con los cuales se trató de corroborar la información desde diferentes puntos de vista.

**8.1.1. Encuesta.** El primer instrumento a analizar es la encuesta, con la cual, se busca como foco de análisis las variables de prevención de acoso laboral y promoción de conductas de sana convivencia.

Para este instrumento, el total de la muestra implicó encuestar 176 empleados distribuidos así:

**Tabla 2.**  
*Cargos y porcentaje de la muestra.*

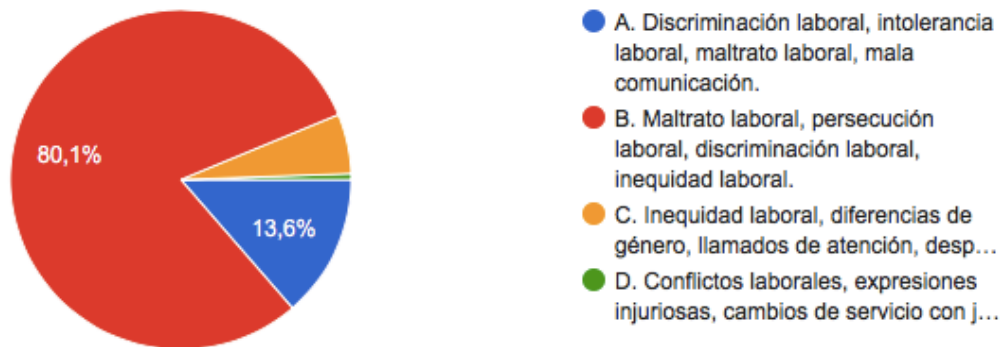
CARGO	# DE ENCUESTADOS	% DE LA MUESTRA
Conductores	139	79%
Maniobristas	19	10.8%
Operadores de conducción	11	6.3%
Administrativos	7	4%
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>



**Gráfica 1.** Conceptualización acoso laboral (176 respuestas).

Para empezar a comprender desde las categorías de análisis preventiva y promocional sobre qué impacto ha tenido el comité de convivencia laboral, una de las preguntas principales fue ¿Cuál es el conocimiento que los empleados tienen acerca del concepto de acoso laboral?

La respuesta a esta pregunta arroja que el 99,4% de la población encuestada manifiesta tener supremamente claro el concepto de acoso laboral de acuerdo a la Ley 1010 de 2006. Es posible más adelante encontrar que este conocimiento no es brindado en su totalidad por el comité sino que algunos accedieron a él por otras fuentes, como son sus instituciones universitarias o los medios masivos de comunicación.

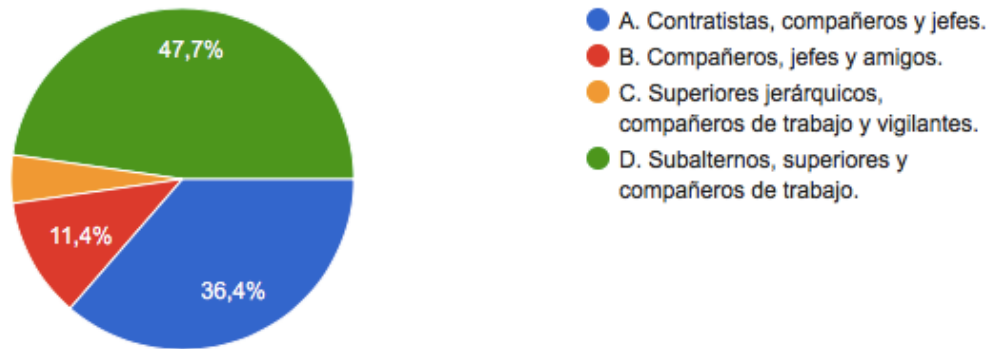


**Gráfica 2. Modalidades de acoso laboral (176 respuestas).**

En el momento de entrar a ahondar en el conocimiento y significado de lo que implica el acoso laboral, es necesario saber hasta qué grado los empleados de los diferentes cargos reconocen cuales son las modalidades en que se presenta el acoso; en este punto y a través de las estadísticas es posible evidenciar que el 19,9% desconoce las modalidades reales de acoso, descubriendo de esta manera vacíos en el conocimiento que los empleados deben tener sobre la Ley para defender sus derechos laborales y la dignidad dentro de su lugar de trabajo, promoviendo una sana convivencia dentro de sus equipos de trabajo.

Es de anotar que la población que desconoce las modalidades de acoso se caracteriza en su gran mayoría por ocupar el cargo de conductores; lo que vislumbra como un camino de

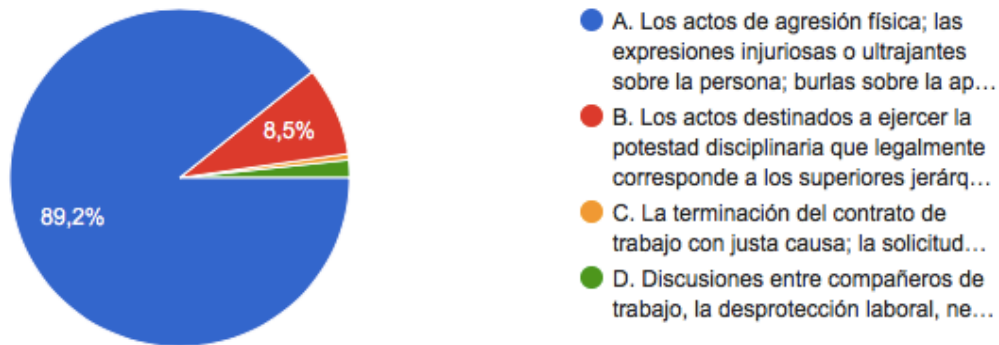
acción, para que el comité de convivencia laboral comience a hacer un trabajo preventivo, educativo y promocional especialmente para este cargo.



**Gráfica 3. Quiénes podrían ejercer acoso laboral (176 respuestas).**

Para la mayoría de los empleados no está claro “quienes pueden ejercer conductas de acoso laboral” puesto que el 52,3% de la población respondió equivocadamente a esta pregunta, dentro de este porcentaje el cargo de conductor se evidencia con un mayor nivel de desconocimiento frente a los demás cargos. Este resultado podría estarse presentando por dos razones: la primera tiene que ver con la falta de conocimiento de los empleados con respecto a la Ley 1010; y la segunda, porque podrían estarse presentando situaciones en la que los empleados se sientan acosados por terceros, así se pudo evidenciar en las actas del comité, en donde una de las quejas atendidas fue sobre una presunta situación de acoso por parte de un contratista hacia una conductora de la Fundación.

Es importante resaltar que debido a la subordinación y dependencia manifiesta en la que se encuentran los conductores y maniobristas, en la prestación del servicio de conducción, puedan darse situaciones de acoso laboral entre éstos y el cliente en ambas direcciones. Por lo que se sugiere tratar este tema de manera detallada entre los directivos y comités de ambas empresas y plantear estrategias para la prevención del acoso y la promoción de conductas sanas de convivencia.

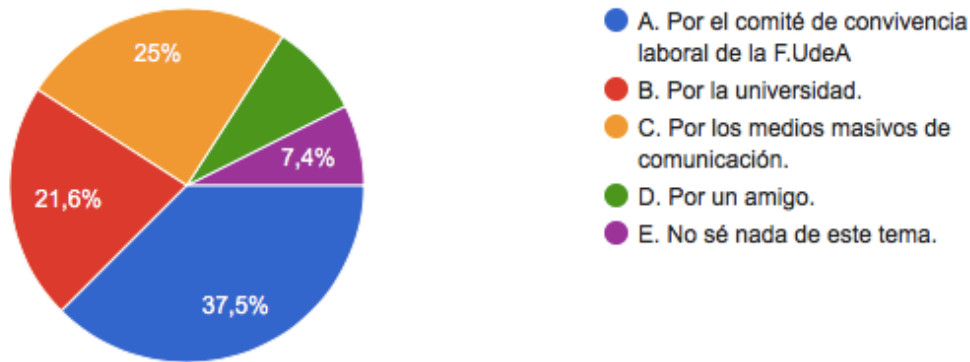


**Gráfica 4. Conductas de acoso aboral (176 respuestas).**

Cuando se indagó sobre las “conductas de acoso laboral” es posible identificar que el 10,8% de la población encuestada en su gran mayoría los conductores tienen desconocimiento sobre las conductas que pueden poner su trabajo en condiciones de vulnerabilidad comprometiendo el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los empleados.

Muchas personas confunden los actos disciplinarios como una conducta de acoso laboral, lo que implica que sea necesario socializar hasta donde va un acto disciplinario y cuál es la línea delgada que existe entre él y la agresión física o verbal en el trabajo.

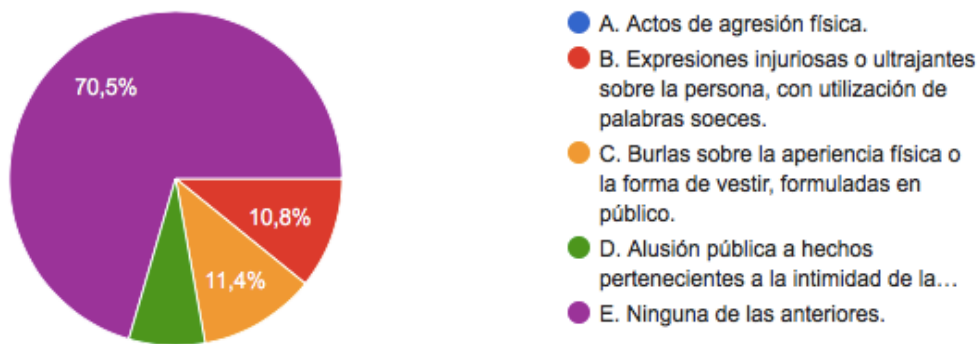
Otro de los puntos que esta pregunta nos permite analizar, es el tema de la discusión y debates entre compañeros, al ver las respuestas que algunos de los encuestados emiten, es posible identificar que consideran estas dos acciones como conductas de acoso, las cuales si no son persistentes y agresivas no son acoso. Es una necesidad del comité aclarar a los empleados que es el debate, la discusión y la divergencia conductas propias del ser humano y que si no son constantes y agresivas en momentos laborales son sanas y constructivas. Los problemas realmente se presentan cuando la agresión, las ofensas, la minimización de las personas y de las ideas se hace permanente aunque no genere debate pero si somete a burlas y a descalificación del otro.



**Gráfica 5. ¿Cómo se enteró del tema de acoso laboral? (176 respuestas).**

Entre los principales medios por el cual la población encuestada se enteró del tema de acoso laboral fue el comité de convivencia laboral con un 37,5 %, aunque éste fue el medio por el cual recibió más información, sigue siendo un porcentaje muy bajo, que implica al comité reforzar sus campañas de divulgación, que permita a los empleados tener más claridades sobre este tema vital para el ejercicio de sus derechos laborales.

No se puede dejar esta responsabilidad a la universidad y a los medios masivos de comunicación. Es una obligación legal que corresponde a las empresas públicas y privadas y que no se está cumpliendo debidamente, pues aún el 7,4 % de la población, donde la totalidad son conductores, expresa no saber nada del tema.



**Gráfica 6. ¿Usted ha sido víctima de alguna de las siguientes conductas dentro de su entorno laboral? (176 respuestas).**

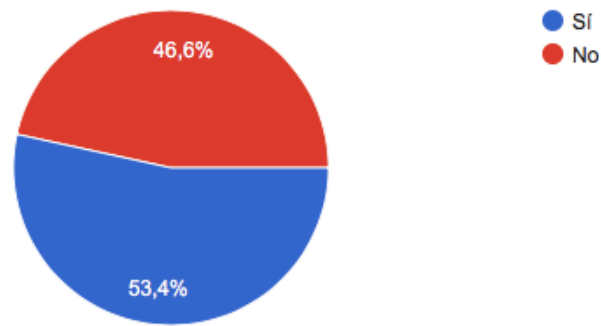


Al indagar entre los empleados si son víctimas de alguna de las siguientes conductas de acoso dentro de su entorno laboral, se encontró con que absolutamente ningún empleado ha sido víctima de actos de agresión física; sin embargo, el 11,4% si manifestó haber sido víctima de burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público; el 10,8% de expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces; y el 7,4% a la alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.

Estas evidencias arrojan como resultado, la necesidad de una intervención inmediata a través de un trabajo preventivo y promocional a cargo del comité de convivencia laboral apoyado por las directivas de la Fundación, el área de Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo, Comunicaciones, Equipos de Apoyo como Bienestar Laboral. Pues se está frente a una vulneración de la dignidad humana en el trabajo, donde se ve comprometida la intimidad, la honra, la salud mental de los empleados, causando un dolor y malestar que se presenta de manera silenciosa.

Si se compara el número de quejas atendidas en el primer periodo del comité de acuerdo a las actas (5 quejas) con respecto al porcentaje de personas que afirmaron haber sido víctimas de alguna de las conductas anteriormente mencionadas, se puede concluir que hay un abstencionismo general a denunciar este tipo de conductas ante el comité de convivencia laboral.

Se puede notar además, cómo estas conductas se presentan en todas las áreas de trabajo, siendo el área de conductores la más afectada, seguido de maniobras, operadores de conducción y administrativos.



**Gráfica 7. ¿Usted ha observado entre sus compañeros de trabajo, jefes o subalternos alguna de las conductas mencionadas en la pregunta anterior? (176 respuestas)**

Por otra parte se preguntó a los empleados ¿Usted ha observado entre sus compañeros de trabajo, jefes o subalternos alguna de las conductas mencionadas en la pregunta anterior? El 53,4 % de la población encuestada respondió de manera afirmativa mientras que el 46,6% restante lo hizo de manera negativa.

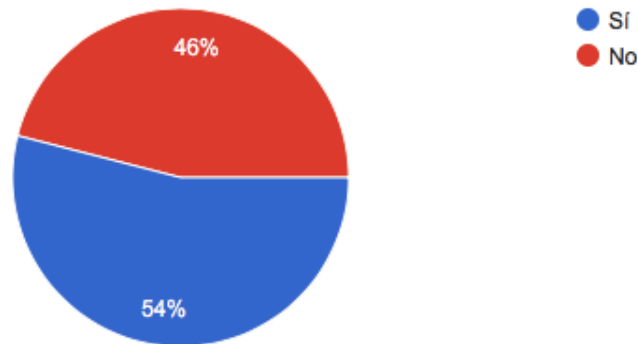
Se observa de esta manera cómo un porcentaje mucho mayor a los que dicen haber sido víctimas, manifiestan haber observado entre sus compañeros de trabajo, jefes o subalternos este tipo de conductas.

En conclusión hay un abstencionismo generalizado entre los trabajadores a denunciar conductas de acoso laboral y las principales razones, como lo muestra el gráfico 10. Son: el miedo a represalias, la desinformación, la falta de confianza en el comité y el desconocimiento del mismo.

Es importante resaltar que en la entrevista se evidenció que la motivación fundamental que llevó a estas personas a interponer la queja ante el comité de convivencia fue precisamente el conocimiento que tenían de éste y la Ley 1010 de acoso laboral.

Por lo que es necesario implementar un plan de acción desde el comité enfocado a la divulgación, prevención y la promoción de conductas de sana convivencia pues es realmente

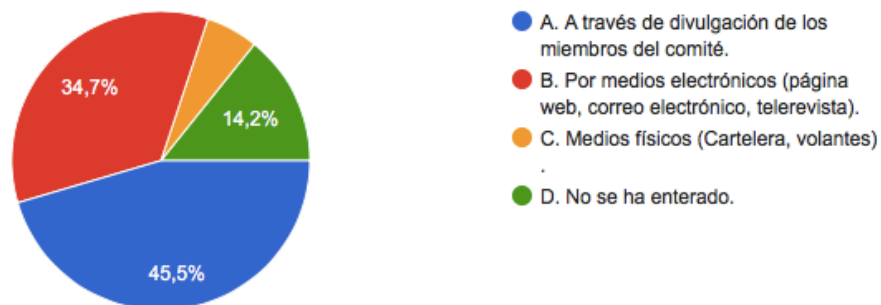
preocupante como más de la mitad de la población encuesta expresa haber observado conductas de acoso laboral entre sus compañeros, jefes o subalternos.



**Gráfica 8. Medios para imponer quejas (176 respuestas).**

Sobre la pregunta ¿Sabe cuáles son los medios con los que cuenta usted para interponer una queja de presunto acoso laboral ante el Comité de Convivencia Laboral? El 54 % de la población encuestada respondió de manera afirmativa, el 46% restante lo hizo de manera negativa. De esta manera se evidencia el desconocimiento en general de las personas de los medios disponibles para interponer quejas ante el comité, desconocimiento que podría ser una razón por la cual es mínimo el número de personas que se acercan al comité a interponer una queja sobre presunto acoso laboral y así defender sus derechos laborales.

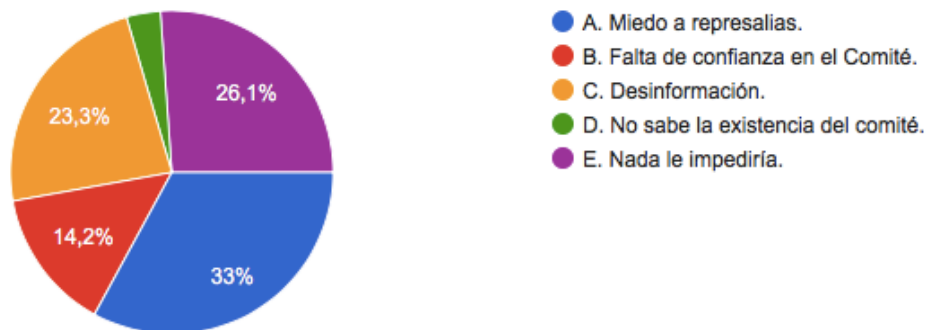
Es de aclarar que el desconocimiento, la ignorancia, el silencio permite y acentúa conductas de perpetuación y agresión tanto física como verbal en un espacio laboral.



**Gráfica 9. ¿Cuál fue el primer medio por el cual usted se enteró de la existencia del comité de Convivencia Laboral – CCL? (176 respuestas).**

Al observar los resultados de esta pregunta asalta la gran preocupación de que todavía hay un 14,2 % en su gran mayoría conductores, que después de dos años de la existencia del comité de convivencia no conocen nada sobre este.

El 45,5% se enteró de la existencia del comité a través de divulgación de los miembros en los espacios de inducción organizados por la Fundación y en los puestos de trabajo. Siendo este el principal medio por el cual el comité se dio a conocer; otros medios de difusión fueron los medios electrónicos: página web, correo electrónico, tele revista con un 34,7%; y los medios físicos: cartelera, volantes en un 5,7%.

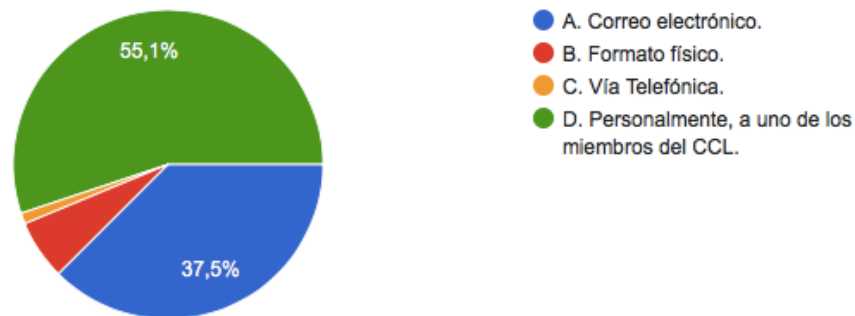


**Gráfica 10. ¿Cuál sería la principal razón que le impediría a usted interponer una queja de acoso laboral ante el CCL? (176 respuestas).**

Sobre los impedimentos que tendrían los empleados a la hora de interponer una queja de acoso laboral ante el comité de convivencia, el 33% de la población encuestada respondió que el miedo a represalias, entendidas estas según el diccionario de la real academia de la lengua española, como la “Respuesta de castigo o venganza por alguna agresión u ofensa” (Real Academia Española, 2014). El comité tiene la responsabilidad de informar adecuadamente a las personas sobre las garantías contra las actitudes retaliatorias contempladas en el artículo 11 de la ley 1010 de 2006 que tienen como finalidad “evitar actos de represalia contra quienes han

formulado peticiones, quejas y denuncias de acoso laboral o sirvan de testigos en tales procedimientos”.

El 23,3% dice que la desinformación; el 14,2% expresó que la falta de confianza en el comité; el 26,1% nada le impediría y el 3,4% dice no saber de la existencia del comité. El hallazgo más importante arrojado por esta pregunta es que la mayoría de las personas no interpondrían una queja ante el comité por varias razones, principalmente por el miedo a las represalias. Si se retoma el resultado que aparece en el gráfico 6 comparado con el número de quejas formales que llegaron al comité durante el primer periodo (5 quejas), se puede observar un abstencionismo de las personas a interponer denuncias ante el comité de convivencia. Estos factores podrían ser la principal razón por la cual las personas no utilizan este mecanismo de Ley para resolver los conflictos que pudieran surgir en su entorno laboral.

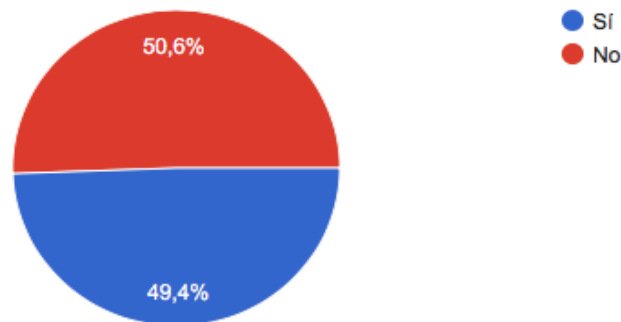


**Gráfica 11. ¿Para interponer una queja ante el CCL cuál medio preferiría usted? (176 respuestas).**

Para conocer los medios preferidos por los empleados para interponer una queja ante el comité de convivencia, el 55,1% preferiría hacerlo personalmente a uno de los miembros del CCL; el 37,5% a través de correo electrónico; el 6,3% en formato físico y finalmente el 1,1% lo harían por vía telefónica.

Debido a que la opción más valorada por las personas es interponer sus quejas directamente ante el comité, se hace necesario que éste se dé a conocer a todo el personal para

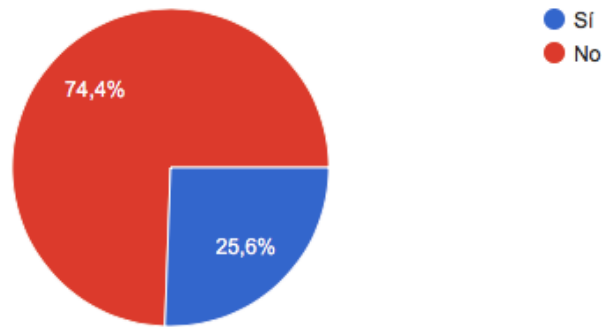
que las personas sepan con claridad quienes son sus miembros y a quienes pueden acudir en caso de situaciones que pudieran tipificar acoso laboral, pero además, porque este acercamiento permite afianzar la relación interpersonal, sintiendo la víctima de acoso que puede tener mayor información y orientación acerca de su caso, generando una relación de confianza.



**Gráfica 12. Funciones del CCL (176 respuestas).**

Es evidente que la mayoría de los empleados no tienen claridad sobre las funciones del comité de convivencia laboral, eso denota falta de una divulgación efectiva en las diferentes áreas de trabajo, incumpliendo de esta manera, un requisito legal que aplica para todas las empresas sean públicas o privadas; impidiendo a los trabajadores tener claridad sobre un mecanismo preventivo de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo a su vez incurrir en altos costos para la organización, ya que se pueden incrementar el número de incapacidades que se generan por sobrecargas laborales, conflictos y problemas de relaciones interpersonales afectando la productividad.

Además esa falta de conocimiento sobre las funciones del comité repercute en el clima laboral por ende en las condiciones de desempeño de las personas.

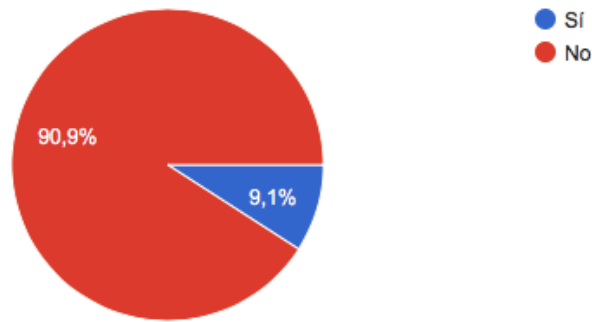


**Gráfica 13. ¿Sabe cuáles son los integrantes del CCL? (176 respuestas).**

Para analizar los datos encontrados en esta pregunta es necesario mencionar los resultados obtenidos en la pregunta número 11 (Para interponer una queja ante el comité de convivencia laboral cual medio preferiría usted) ya que es posible percibir que para la mayoría de los empleados es preferible interponer una queja directamente a uno de los miembros del comité, sin embargo, el 74,4% no sabe cuáles son sus integrantes, esto limita considerablemente las posibilidades de que las personas puedan acercarse a dicho comité.

De esta manera se demuestra que los elegidos al comité no se dieron a conocer a todos los colaboradores de la organización.

Esta información se corrobora con los hallazgos obtenidos en la aplicación de la entrevista, en ambos casos las personas manifestaron sentirse motivadas a interponer la queja y presentar las situaciones vividas porque conocieron las funciones y los objetivos del comité de convivencia laboral a través de explicación y capacitación presencial sobre la estructura y dinámica del comité.

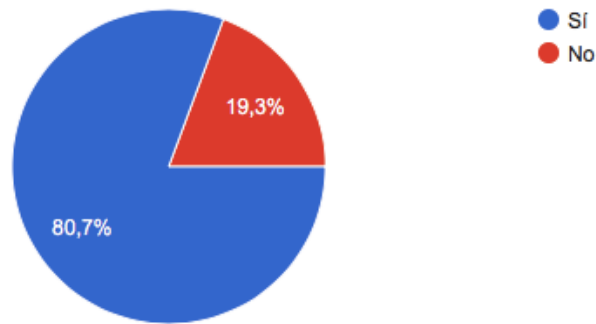


**Gráfica 14.** ¿Ha participado en alguna campaña de prevención de acoso laboral organizada por el CCL? (176 respuestas).

Una de las funciones principales del comité de convivencia laboral es la prevención del acoso, esta debe realizarse a través de diferentes campañas las cuales pueden ser presenciales, virtuales, auditivas o visuales. El comité de convivencia cuando comenzó su periodo realizó una divulgación inicial de forma presencial a través de inducciones y una campaña informativa visual en las carteleras de los puestos de trabajo sobre conceptos básicos tanto de acoso laboral como de comité de convivencia. Es claro que los datos encontrados en esta encuesta alertan considerablemente los medios y canales de comunicación utilizados para divulgar la prevención del acoso puesto que el 9,1% de la población conoció de las campañas mientras que el 90,9% afirma no haber conocido ninguna.

A lo largo de la encuesta se evidencia coherencia en la información arrojada por los usuarios ya que éstos no conocen los conceptos básicos de acoso laboral, ni las funciones y objetivos del comité de convivencia, no saben quiénes son sus miembros, además afirman no haber participado en campañas de prevención de acoso laboral. Lo que necesariamente reta al nuevo comité a tener un plan de acción y divulgación mucho más agresivo para ser conocidos por los colaboradores de la fundación y lograr el objetivo y fin del comité.

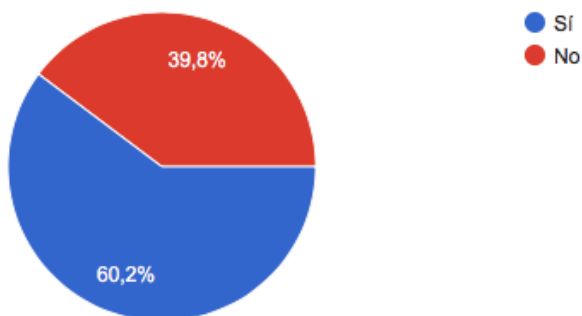




**Gráfica 15. ¿Le gustaría participar en actividades pedagógicas grupales de mejoramiento de las relaciones personales entre quienes comparten un mismo ambiente laboral? (176 respuestas).**

Teniendo en cuenta que el objetivo de la investigación es evaluar la atención y, prevención del acoso laboral y la promoción de conductas de sana convivencia, es importante que en la categoría de promoción se realicen actividades que busquen el fortalecimiento y mejoramiento de las relaciones personales entre quienes comparten un mismo ambiente laboral.

Relacionando el análisis que se acaba de hacer en el párrafo anterior y la respuesta a la pregunta 14, casi la misma cantidad de personas que dijo no haber participado de ninguna campaña de prevención de acoso organizada por el comité de convivencia laboral, dice estar interesada en participar en actividades pedagógicas grupales de mejoramiento de las relaciones personales. Por lo que se puede evidenciar un interés general de los empleados.



**Gráfica 16. ¿Está usted satisfecho con la gestión desarrollada por el CCL? (176 respuestas).**

Se puede evidenciar en esta respuesta como un 39,8% de la población encuestada manifiesta no estar satisfecha con la gestión desarrollada por el comité de convivencia laboral, producto del desconocimiento de las funciones del comité; de campañas efectivas de prevención de acoso; capacitaciones; una adecuada divulgación que llegue a cada uno de los empleados de la fundación.

Uno de los principales retos del nuevo comité será lograr en la percepción de las personas por lo menos un 80% de satisfacción.

## **8.2. Análisis de la entrevista**

Teniendo como base las conversaciones con las personas que interpusieron quejas ante el comité, el primer hallazgo es que lo hicieron después de recibir orientación de funciones y compromisos de éste.

La socialización y divulgación de las acciones del comité permiten garantizar a los empleados un clima de confianza para expresar y encontrar soluciones y alternativas a la situación de vulnerabilidad.

Además el conocimiento de la Ley, facilita el ejercicio de los Derechos en cuanto permite utilizar los recursos disponibles para hacer frente a todos los vejámenes contra la dignidad humana.

- a) El conocimiento proporciona la defensa de Derechos.
- b) Hay personas que reciben las sugerencias y recomendaciones pero otros no. ¿Qué hacer?
- c) La atención es muy asertiva, escucha activa, hay respeto, los integrantes conocen la ley pero es necesaria la divulgación tanto de la Ley 1010 como del comité.

El ejercicio de la entrevista semiestructurada con las personas que interpusieron quejas ante el comité de convivencia y que hoy continúan en la empresa (que con las personas que interpusieron quejas y hoy no están vinculadas no fue posible realizar la entrevista), permitió validar muchas de las respuestas encontradas en la encuesta realizada a la muestra de colaboradores en la Fundación.

Como uno de los primeros hallazgos a analizar, es el tema de acercamiento a los miembros del comité para interponer la queja de supuesto acoso laboral; cuando hablamos directamente con los afectados, es claro para ellos que colocaron la queja porque tenían información oportuna y veraz de las funciones del comité y lograron visualizar la seriedad y compromiso de los miembros cuando se acercaron a ellos a divulgar las acciones que estaban dispuestos a emprender a través de una capacitación en el proceso de inducción de la organización.

Este acercamiento generó confianza en los colaboradores, para acercarse a analizar de forma verbal si las situaciones laborales a las cuales estaban expuestos podían o no considerarse acoso y escribir para validar con todo el comité la severidad o gravedad de las condiciones enfrentadas en su espacio de trabajo.

La entrevista permite en la investigación consolidar y recrear la necesidad de la capacitación y socialización para todos los colaboradores, no solo de las funciones y de los miembros del comité, sino además de los conceptos, significados y alcances que la Ley 1010 de 2006 tiene, ya que cuando la gente conoce puede comprender las situaciones que se le presentan en su día a día y si es necesario buscar apoyo para que como organización se tomen medidas para garantizar la sana convivencia y el desarrollo armónico de las labores y así lograr mayor productividad laboral en los equipos de trabajo.

Por otro lado garantizar entornos saludables, promueve el desarrollo de una ética profesional como lo plantea Burton Joan (2010) en su texto “Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS”, ella afirma que “El principio ético más básico es evitar hacer daño a otros” (p. 5) es por esta razón que en el XVIII Congreso de Seguridad y Salud en el trabajo se afirma que un ambiente de trabajo saludable es un derecho humano fundamental, es así como Colombia coloca como marco estratégico y de promoción de la salud laboral la Ley 1010 de prevención de acoso laboral y los comités de convivencia como organismos dentro de las organizaciones para prevenirlo, atenderlo y promocionar conductas de sana convivencia.

Retomando apartes de este estudio realizado por Burton, es posible enunciar que los entornos saludables son necesarios por tres razones, la primera porque son un derecho humano fundamental, la segunda porque invertir en salud permite escenarios de éxito laboral, logrando personas más competitivas y más satisfechas en su trabajo, y la tercera es porque cumplir con la Legislación laboral evita sanciones económicas a las empresas.

Promocionar entornos laborales saludables es importante no solo para lograr proyectos de vida a nivel individual y familiar sino también para mejorar la productividad, competitividad y sustentabilidad de las empresas u organizaciones y para la economía nacional de los países y finalmente para la economía global.

## 9. Conclusiones

- El proceso de atención desarrollado por el comité ha sido efectivo, en la mayoría de los casos el resultado ha sido positivo, las personas que se acercaron a él dicen estar muy satisfechas con la gestión, los resultados y el trato que se les brindó en sus casos particulares.

- Como resultado de la investigación evaluativa se encuentra que es necesario aumentar las acciones de gestión del comité, ya que los empleados manifiestan no conocer a sus integrantes ni las funciones del mismo; tampoco ha habido un desarrollo de campañas de promoción y prevención efectivas que garantice conductas sanas de convivencia dentro de la organización.

- Uno de los hallazgos principales de la investigación es que los empleados manifiestan ausencias informativas con respecto a la esencia y funcionalidad del comité, a las funciones y a las estrategias, lo que implica fortalecimiento de la comunicación interna.

- Otro hallazgo importante es que debido a la subordinación y dependencia manifiesta en la que se encuentran los conductores y maniobristas, en la prestación del servicio de conducción, puedan darse situaciones de acoso laboral entre éstos y el cliente en ambas direcciones. Por lo que se sugiere tratar este tema de manera detallada entre los directivos y comités de ambas empresas y plantear estrategias para la prevención del acoso y la promoción de conductas sanas de convivencia.

- Se evidencian vacíos conceptuales de la ley 1010 de 2006 en algunos empleados, no hay claridad sobre cuáles son las modalidades de acoso, cuales sus conductas y quienes pueden ejercer acoso laboral.

- Uno de los hallazgos que requieren de toda la atención del comité y de la Fundación es que existe un porcentaje importante de personas que aseguran haber sido víctimas de conductas

de acoso laboral como: “burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público”; “expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces”; “alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona”. Y más de la mitad de los empleados dicen haber observado entre sus compañeros de trabajo, jefes o subalternos este tipo de conductas. Lo más preocupante es que muy pocas personas se atreven a denunciar.

- Se pudo evidenciar a través de la encuesta que casi la mitad de las personas, desconoce los medios para interponer quejas ante el comité de convivencia laboral, impidiendo así el ejercicio efectivo de sus derechos laborales y la mejora de la convivencia para todo el equipo de trabajo.

- En el proceso de atención que realizó el comité de convivencia, las quejas se presentaron porque los usuarios se sintieron afectados por la modalidad de persecución laboral y de maltrato laboral, manifestaron que el Asignador de turnos cambiaba sus horarios de manera inapropiada afectando directamente su proceso académico ya que se cruzaba con los horarios de la universidad con pleno conocimiento y con el objetivo de que se aburriera y renunciara.

- En el proceso de divulgación llevado a cabo por el comité se evidencia que se ha llegado a muchas personas, según las constancias de asistencia consignadas por el comité de convivencia, comparando con los resultados de la investigación es preocupante que la información que se está suministrando hoy por el comité no está generando eco en los empleados, pues se evidencia el desconocimiento de éstos con los temas claves del comité y de la Ley 1010 de 2006 de acoso laboral.

## 10. Recomendaciones

- Partiendo de la importancia que el Ministerio de la protección social en su momento le dio a los comités de convivencia a través de su artículo 14 en el numeral 9, en cual afirma que estos son:

Parte de las estrategias que las empresas adoptan para crear mejores condiciones laborales para sus colaboradores, a la par de una política de buen trato y la implementación de unos códigos o manuales de comportamiento, todos ellos ajustados a las circunstancias y necesidades de cada organización. Es una medida preventiva de acoso laboral. (Resolución 2646, 2008)\*

- La propuesta fundamental radica en que la principal estrategia a la que debe apuntar el Comité de convivencia laboral es fomentar medidas preventivas, crear mejores condiciones laborales para sus colaboradores, esto sobre todo en el campo de la prevención de riesgos psicosociales, ya que estos pueden afectar de manera directa la dinámica del día a día.

- Es supremamente ganador que el comité de convivencia laboral trabaje de la mano con el área de Seguridad y Salud en el trabajo con el fin de conocer cuáles son los empleados que hoy pueden estar expuestos a cargas de trabajo excesivas y evidenciar cuáles son las causas y descartar una eventualidad modalidad de acoso, de lo contrario promover acciones para lograr equidad laboral en las cargas de actividades por funcionario.

- Otro de los aspectos a abordar con diferentes actividades, es el incremento de la participación en situaciones que promuevan la sana convivencia y el desarrollo de ambientes agradables, donde las personas se sientan cómodas y hábiles para las labores que desempeñan; es aquí donde se hace necesario empezar a programar:

---

\* Ver en: <https://www.arlsura.com/index.php/noticias/173-noticias/1962-un-comite-para-la-buena-convivencia>, se diseña esta propuesta.

**a)** Comités y reuniones de grupos primarios, donde la información llegue a todos los empleados por lo menos una vez a la semana, y así mismo está se mueva de abajo hacia arriba y a la inversa.

**b)** Lograr el compromiso de todas las áreas a través de campañas visuales de motivación y conocimiento de la norma, la propuesta implica que cada área tendrá que programar la forma de llegar a todos los empleados con el tema particular que les toca.

Ejemplo: área de Comunicaciones – Semana 1 – Presentar Qué Acoso Laboral.

Área de Conducción – Semana 2: Modalidades de Acoso Laboral

Área de Maniobras – Semana 3: Que no es acoso laboral, Entre otros.

- Importante: es absolutamente claro que para lograr el compromiso de todas las áreas es fundamental el apoyo de la alta dirección y de los miembros del Comité de Acoso Laboral en acciones de seguimiento, monitoreo y apoyo, al igual que delegar responsables por cada área.

- Es necesario continuar con la participación activa de los miembros del comité en el programa de inducciones y lograr que estas intervenciones en el tiempo que se tienen sean más asertivas, es necesario cambiar la formación magistral por una más participativa y dinámica, manteniendo los esquemas del tiempo asignado (30 minutos)

**a)** Los primeros cinco minutos se puede proyectar un video de

<https://www.youtube.com/watch?v=GA-XiWXIH08>

**b)** Juego de casos en los siguientes 10 minutos, se divide el grupo en tres subgrupos, a cada subgrupo se les asigna un caso y estos deben decir si es o no acoso laboral y dar la argumentación respectiva.

**c)** En los siguientes 15 minutos, se amplía la información y se muestra una foto con los miembros del comité y las funciones.



- Incluir dentro del canal de comunicación virtual un link al Comité de convivencia.
- Crear un blog del comité de convivencia laboral de la Fundación UdeA, donde se abran foros y espacios de solución de dudas.
- Se plantea el siguiente plan de acción, el cual se considera un anexo en este trabajo

**Tabla 3.**  
**Plan de acción propuesto para el comité de convivencia.**

Mes	Semana	Objetivo	Tema	Metodología	Validación de conocimiento	Meta
1	1	Conocer la Ley 1010 de 2006 "Acoso Laboral"	Generalidades de la Ley 1010 de 2006.	*Cadaver Exquisito *Información Blog *Información en Cartelera *Información Telerevista (Entrevista) *Página Web	*Encuesta a través del correo electrónico al azar	El 90% de los empleados en el mes dominan los conceptos básicos de la Ley 1010 de 2006
	2		Qué es Acoso Laboral			El 90% de los empleados en este mes dominan el concepto de acoso Laboral.
	3		Cuáles son las conductas de acoso laboral			El 90% de los empleados en este mes identifica las diferentes conductas de acoso y las sabe diferenciar.
	4		Qué no es acoso laboral			El 90% de los empleados al finalizar el mes conocen cuales son las conductas no denominadas acoso laboral.

### Referencias y bibliografía

- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución política de Colombia*. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>
- Burton, J. (2010). *Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS*. Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- Cabrales, R., Franco, C., Buitrago, J., Correa, A., Marulanda, M., Sepúlveda, G., Trujillo, J. A., (...) Soto, W. (mayo, 2008). Validez de instrumentos de medición sobre Acoso Laboral en médicos. *Revista médica de Risaralda*, 14(1), 36-45. DOI: <http://dx.doi.org/10.22517/25395203.587>.
- Centro Virtual de Noticias de la Educación – CVNE. (4, febrero, 2016). *Mineducación celebra segunda versión del Programa Ser Pilo Paga con padres de familia*. Recuperado de <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-356021.html>
- Congreso de la República de Colombia. (23, enero, 2006). Ley 1010. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. *Diario Oficial No. 46.160*.
- Consejo Nacional de Trabajo Social. (2013). *Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia*. Recuperado de <http://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/cnts/images/Codigo-de-etica.pdf>
- Correa, S., Puerta, A., & Restrepo, B. (2002). Investigación evaluativa. En: *Especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social*. Bogotá, Colombia: ARFO. Recuperado de <https://www.yukei.net/wp-content/uploads/2007/08/modulo6.pdf>
- Del Pilar, A. (2008). Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y trabajo social. *Trabajo Social*, (10), 165-185.

Jiménez, W. (2007). Enfoque de derechos humanos y las políticas públicas. *Revista Civilizar, Ciencias Sociales y Humanas*, 7 (12), 31-46.

Martínez, E. E., & Ramírez, J. M. (2012). *El acoso laboral en Colombia: Conceptualización, Caracterización y Regulación*. Ponencia en el marco del XX Congreso Mundial de Derecho del Trabajo y Seguridad Social. Santiago, Chile. Recuperado de <http://islssl.org/wp-content/uploads/2013/01/Colombia-CordenasandMora.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (17, julio, 2008). Resolución 2646. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. *Diario Oficial No. 47059 de julio 23 de 2008*.

Ministerio del Trabajo. (30, abril, 2012). Resolución 652. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial No. 48427 de mayo 11 de 2012*.

Moreno, A., Uriarte, L. M., & Topa, G. (2010). *La responsabilidad social empresarial: Oportunidades estratégicas, organizativas y de recursos humanos*. Madrid, España: Pirámide.

Naciones Unidas. (2006). *Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo*. Recuperado de <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf>

Oficina Internacional del Trabajo - OIT., Organización Mundial de la Salud – OMS., & Comité Mixto OIT/OMS De Medicina del Trabajo. (1984). *Identificación y control de los*

- factores nocivos en el trabajo*. 18-24 de septiembre de 1984. Ginebra, Suiza. Recuperado de [http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/GB/229/GB.229\\_IO\\_7\\_8.pdf](http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/GB/229/GB.229_IO_7_8.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo – OIT., Organización Mundial de la Salud - OMS., Consejo internacional de enfermeras – CIE., & Internacional de Servicios Públicos – ISP. (2002). *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector salud. Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud*. Ginebra, Suiza: Autores. Recuperado de [http://www.femi.com.uy/archivos\\_v/WVguidelinesSP.pdf](http://www.femi.com.uy/archivos_v/WVguidelinesSP.pdf)
- Organización Mundial de la Salud – OMS. (s.f). *Enfoque de salud basado en los derechos humanos*. Recuperado de [http://www.who.int/hhr/news/hrba\\_to\\_health\\_spanish.pdf?ua=1](http://www.who.int/hhr/news/hrba_to_health_spanish.pdf?ua=1)
- Pinchi, M., Miranda, E., García, E., & Nieto, E. (2013). *Paradigma Interpretativo en Investigación*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos97/paradigma-interpretativo/paradigma-interpretativo.shtml#ixzz4S188IGIX>
- Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Bilbao, España: Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2014). *Por si acaso te acosan: 100 cosas que debes saber para salir del mobbing*. España: Autor.
- Procuraduría General de la Nación & Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad - DeJuSticia. (s.f). *Trabajo Digno y Decente en Colombia: Seguimiento y control preventivo a las políticas públicas*. Recuperado de <https://goo.gl/eNvQXl>
- Real Academia Española – RAE. (2014). *Diccionario de la Real Academia Española* (23 ed.). Madrid, España: Espasa. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=W4KEFwu>
- Schallenberg, F. (2004). *¡Te ha tocado! Mobbing entre alumnos*. Barcelona, España: Vergara.

Semana (5, junio, 2004). Miedo en la oficina. *Revista Semana*, Recuperado de

<http://www.semana.com/vida-moderna/articulo/miedo-oficina/66656-3>

Solís, S. (2003). *El enfoque de derechos: aspectos teóricos y conceptuales*. Recuperado de

<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000133.pdf>

Ticona, E. (s.f). *Enfoque de investigación: Cuantitativo, Cualitativo y Mixto*. Recuperado de

[http://www.academia.edu/24724090/Enfoque\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_Cuantitativo\\_Cualitativo\\_y\\_Mixto](http://www.academia.edu/24724090/Enfoque_de_investigaci%C3%B3n_Cuantitativo_Cualitativo_y_Mixto)

Universidad de Antioquia., & Ministerio de la Protección Social. (2004). *Violencia en el trabajo: formas y consecuencia de la violencia en el trabajo*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. (s.f). *Lección 13. Enfoque mixto de la investigación*. Recuperado de

[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/208041/Modulo\\_EXE/leccin\\_13\\_enfoque\\_mixto\\_de\\_la\\_investigacin.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/208041/Modulo_EXE/leccin_13_enfoque_mixto_de_la_investigacin.html)

Universidad Politécnica de Madrid. (s.f). *Guía para la prevención del acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico*. Recuperado de <https://goo.gl/QmBJjU>

Valenzuela, L. F. (2005). *Perspectivas de la Responsabilidad Social Empresarial*. Manizales, Colombia: Gráficas Jes.

Velásquez, M. (s.f). *Los riesgos psico-sociales en el trabajo*. Recuperado de

<http://www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales1.htm>

## **Anexos**

### **Anexo 1. Guía para la entrevista**

- 1. ¿Cuál fue la motivación fundamental que lo llevó a interponer la queja ante el CCL?*
- 2. En el momento en que tomó la decisión de interponer la queja sintió algún temor? ¿Qué pensamiento tuvo?*
- 3. ¿Qué fue lo que le llevó a pensar que realmente estaba ante una situación de acoso, independiente de la respuesta que le haya dado el comité?*
- 4. Desde de que instauró la queja hasta hoy, cómo se ha sentido en su entorno laboral?*
- 5. ¿Cómo ha sido el proceso de acompañamiento que le ha brindado el CCL?*
- 6. Después de atender su caso, ¿cuál es su percepción del proceso de atención del CCL?*
- 7. ¿Qué opinión le genera a usted la atención brindada por parte de los miembros del CCL frente a su caso?*
- 8. ¿Qué aspectos cree que debería mejorar el CCL con respecto a la atención de su queja?*
- 9. ¿Qué aspectos positivos identificó en la atención que le brindó el CCL?*
- 10. ¿Acudiría nuevamente ante el CCL en una futura situación que se le pudiera presentar en su entorno laboral?*

**Anexo 2. Guía para la encuesta**

1. *¿Sabe usted qué es acoso laboral?*
2. *¿Sabe cuáles son las modalidades de acoso laboral?*
3. *¿Sabe quiénes podrían ejercer conductas de acoso laboral?*
4. *¿Conoce las conductas de acoso laboral?*
5. *¿Cómo se enteró del tema de acoso laboral?*
6. *¿Usted ha sido víctima de conductas de acoso laboral?*
7. *¿Usted ha observado entre sus compañeros, jefes o subalternos conductas de acoso laboral?*
8. *¿Conoce los medios para interponer quejas ante el comité de convivencia laboral?*
9. *¿Cuál fue el primer medio por el cual usted se enteró de la existencia del comité de convivencia laboral?*
10. *¿Cuál sería la principal razón que le impediría a usted interponer una queja de acoso laboral ante el comité de convivencia laboral?*
11. *¿Para interponer una queja ante el comité de convivencia laboral cual medio preferiría usted?*
12. *¿Conoce las funciones del comité de convivencia laboral?*
13. *¿Sabe cuáles son los integrantes del comité de convivencia laboral?*
14. *¿Ha participado de alguna campaña de prevención de acoso laboral organizada por el comité de convivencia laboral?*
15. *¿Le gustaría participar en actividades pedagógicas grupales de mejoramiento de las relaciones personales entre quienes comparten un mismo ambiente laboral?*
16. *¿Está usted satisfecho con la gestión desarrollada por el comité de convivencia laboral?*