

**La violencia ocupacional en el sistema jurídico colombiano,
una visión a partir de análisis de casos en un call center
de la ciudad de manizales**



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

Hernando de León Giraldo González

Asesor: Wilman A. Rodríguez C.

Trabajo presentado para optar al título de:
Magister en Gerencia del Talento Humano

Universidad de Manizales
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Maestría en Gerencia del Talento Humano
Manizales, febrero de 2018

Contenido

Resumen.....	3
Abstract	4
Introducción	5
Justificación	6
Delimitación del área problemática	8
Pregunta de Investigación	12
Formulación de objetivos	12
Objetivo general.	12
Objetivos Específicos.	12
Marco Teórico.....	13
A manera de introducción	13
Violencia ocupacional	16
Algunas definiciones de la palabra trabajo y su relación con la violencia.	17
Acepción de violencia ocupacional.	18
Tipos de violencia ocupacional.	20
Factores de Riesgo Psicosocial	23
Factores de riesgo psicosocial de índole extralaboral.	25
Factores de riesgo psicosocial de índole intralaboral.	26
Violencia ocupacional en el sistema jurídico colombiano	31
Principales reformas de la Ley 50 de 1990.	32
Principales reformas de la Ley 789 de 2002.	33
El acoso laboral - Ley 1010 de 2006.	36
Código Sustantivo del Trabajo	39
Reglamento Interno de Trabajo.	42
Comités de Convivencia Laboral.	44
Factores determinantes de la violencia ocupacional	47
Estrategia Metodológica	48
Tipo de investigación	48

Diseño de la investigación	49
Variables investigadas	50
Población y muestra	50
Instrumentos y técnicas	50
Análisis de la documentación	51
Entrevistas semiestructuradas	51
Procedimiento	51
Análisis de la información y resultados investigativos.....	52
Fase descriptiva	54
El análisis documental.	55
Entrevistas semiestructuradas.	60
Fase interpretativa	74
Factores de riesgo psicosocial que influyen en el trabajo generadores de las diversas patologías que afectan al trabajador.	75
La violencia ocupacional en el Sistema Jurídico colombiano.	77
Rol de los Comités de Convivencia Laboral.	79
Construcción de sentido	83
Consideraciones finales	90
Referencias.....	93
Apéndices.....	97

Resumen

La presente investigación hace parte del Macroproyecto de Investigación de Violencia Ocupacional en Servicios de Atención de Personas, de la Cohorte XIV de la Maestría en Gerencia de Talento Humano de la Universidad de Manizales. El estudio aporta a la investigación central, el análisis de la violencia ocupacional desde el punto de vista legal. El objetivo fue determinar factores de riesgo psicosocial que, en la empresa investigada, generan violencia laboral y a la vez identificar el rol de los Comités de Convivencia en el tratamiento de casos.

Además de conceptualizar el tema de estudio en sus diferentes formas y concepciones, ya sea violencia intralaboral o extralaboral, se hará un recorrido desde los antecedentes histórico políticos que han precedido las reformas laborales en Colombia, a partir de 1990.

Se identificará cuál ha sido la forma como se ha definido en la ley la violencia en el trabajo, pasando por la Ley 1010 de 2006, la cual contempla por primera vez en el país el concepto de acoso laboral, y las resoluciones del Ministerio del Trabajo, que, a partir del establecimiento de las necesidades de intervenir las enfermedades de origen laboral, contempla en la Resolución 2646 de 2008 la obligación de los empleadores de establecer mecanismos 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.

La metodología considerada evalúa 11 casos y particulariza en 3. La revisión a los casos, a partir de los hallazgos en las percepciones y situaciones vividas por los trabajadores víctimas y en el análisis documental del archivo del Comité de Convivencia Laboral, tiene en cuenta la aplicación de una guía de preguntas que luego se sistematiza para describir y comprender el problema de violencia ocupacional. Desde la óptica del investigador, se encontró que la legislación sólo establece generalidades y no contempla de manera autónoma la violencia ocupacional.

Palabras Clave: violencia ocupacional, Comités de Convivencia, factores de riesgo psicosocial, acoso laboral, herramientas, empleabilidad, desregulación, globalización.

Abstract

The present investigation is part of the Macroproject of Investigation of Occupational Violence in Services of Attention of People of the Cohort XIV, of the Masters in Management of Human Talent of the University of Manizales. The study contributes to the central investigation, the analysis of the occupational violence from the legal point of view; the objective was to determine psychosocial risk factors that in the investigated company generate labor violence and at the same time identify the role of the Committees of Coexistence in the treatment of cases.

In addition to conceptualizing the topic of study in its different forms and conceptions, be it intralabor or extra-labor violence, a journey will be made from the historical and political background that has preceded labor reforms in Colombia since 1990.

It will be identified what has been defined in the law as violence in the workplace, going through Law 1010 of 2006, which contemplates for the first time in the country the concept of labor harassment and resolutions of the Ministry of Labor, that, based on the establishment of the needs to intervene in diseases of work origin, in Resolution 2646 of 2008, the obligation of the employers to establish mechanisms for the identification, evaluation, prevention, intervention and permanent monitoring of the exposure to factors of psychosocial risk at work and for the determination of the origin of pathologies caused by occupational stress.

The methodology considered evaluates 11 cases and particularizes in 3. The review of the cases, based on the findings in the perceptions and situations experienced by the victim workers and in the documentary analysis of the file of the Committee of Labor Coexistence, takes into account the application of a guide of questions that is then systematized in a quantitative and qualitative way to understand the problem of occupational violence. From the perspective of the researcher, it was found that the legislation only establishes generalities and does not contemplate autonomously the occupational violence.

Keywords: Occupational Violence, Coexistence Committees, Psychosocial Risk Factors, Workplace Harassment, Tools, Employability, Deregulation, Globalization.

Introducción

El Sistema Jurídico Colombiano considera la violencia laboral de manera aislada, no autónoma y sólo mirada a través del ámbito del acoso laboral o de causales para la terminación del contrato de trabajo, más no del establecimiento de mecanismos para que el trabajador, dentro de la vigencia de la relación laboral, pueda ejercer sus derechos sin verse obligado a tener que terminar su vínculo contractual.

En el presente estudio se aborda el análisis de la violencia ocupacional desde el punto de vista legal, buscando, además de conceptualizar el tema de estudio en sus diferentes formas y concepciones, ya sea violencia intralaboral o extralaboral, hacer un recorrido desde los antecedentes histórico-políticos que han precedido las reformas laborales en Colombia a partir de la Constitución de 1991, como lo son la Ley 50 de 1990 en el gobierno de Cesar Gaviria Trujillo, y la Ley 789 de 2002 en el gobierno de Álvaro Uribe Vélez.

Por otra parte, y a partir del trabajo de campo, se identificaron cuáles son aquellos factores de riesgo psicosocial que propiciaron la generación de violencia ocupacional en los sujetos entrevistados.

En el estudio se plantea un análisis de la operatividad de la ley a través de algunos casos de violencia ocupacional en un Call Center de la ciudad de Manizales, y de la forma como los trabajadores, víctimas de episodios de violencia, han encontrado la forma de enfrentar dichas situaciones, ya sea mediante el ejercicio de mecanismos establecidos en la Ley o a través de estrategias de afrontamiento personales orientadas por la forma en que se han visto expuestos a diferentes situaciones mediante las cuales buscan la protección de sus derechos.

Por último, se planteará que las situaciones de violencia ocupacional, que se dan al interior de las organizaciones empresariales, están favorecidas no solo por la ley, sino por la forma como se ha comportado el modelo económico en el país y su trasegar político a través de la desregulación de derechos laborales y favorecimiento del capital mediante fenómenos como la flexibilización laboral, la cual favorece la empleabilidad y disminuye la posibilidad de un trabajo

digno, es decir, aquel que considere al ser humano como el fin y no como un medio para reproducir el capital.

Colofón de lo anterior estará en concluir que la posible solución no está dada solo por una reforma legal, sino por un cambio en la concepción política del trabajo como elemento significador del ser humano, desde el Estado, pero sobre todo desde la sociedad civil, empezando por la academia como actor impulsador del movimiento civil fundamentado en el conocimiento.

Justificación

La presente propuesta aporta al desarrollo de la investigación a través de un análisis del ordenamiento legal frente a los episodios de violencia laboral que se encontraron en el estudio, que por sus características conductuales no permitieron que estuvieran tipificados en el ordenamiento jurídico para considerarse acoso laboral, a pesar de comprender situaciones de violencia ocupacional.

Se identificaron razones por las cuales los trabajadores prefieren callar sus casos y no ejercer sus derechos por temor a perder sus empleos, lo que, a costa de soportar afectaciones en su salud, prevalece frente a la necesidad de obtener un sustento para ellos y sus familias, situación central que, aunada a las consideraciones legales, permite el ocultamiento del fenómeno y, por ende, la invisibilización de la violencia ocupacional en las organizaciones y por la sociedad.

Se podrá observar que trabajadores, que han hecho uso de las pocas herramientas que hay en la ley, para tratar de defender sus derechos, se han visto compelidos a perder sus empleos y a que se les impida el acceso a nuevas oportunidades laborales en la organización, pues el empleador, vía flexibilización laboral, ha finiquitado los contratos laborales y ha incidido en la consecución de nuevas oportunidades laborales, lo que es una vulneración al derecho al trabajo.

La investigación se realizó bajo la premisa, acorde al rastreo que de orden teórico-conceptual-investigativo-jurídico se ha hecho al respecto, encontrándose que la violencia ocupacional no ha tenido una visibilidad formal en el ámbito de la sociedad del trabajo en Colombia, como quiera que el Estado ha hecho desarrollos legislativos que pretenden proteger la inversión, ya sea nacional o extranjera, frente a una serie de derechos de los trabajadores, los

cuales de alguna manera se ven como cortapisa u obstáculo para que exista una mayor inversión de capital y consecuente generación de empleo.

Así mismo este, si se quiere, proteccionismo de los empleadores hace que los trabajadores, al estar presionados por la necesidad de empleo para proveer su sustento y el de su familia, no se informen bien de sus derechos, y por ello acepten una serie de conductas de sus empleadores que podrían catalogarse como violencia ocupacional, asumiéndolas como comportamientos normales, y por su cotidianidad no encuentran reparo o las asimilan como situaciones válidas, lo que implica que queden legitimadas o naturalizadas en las organizaciones.

Así mismo, aquellos trabajadores que se atreven a poner en marcha las herramientas legales para ejercer sus derechos pueden encontrar una serie de barreras procedimentales y por lo general probatorias para poder llevar a feliz término sus pretensiones, lo cual puede llegar a hacer nugatorio el ejercicio de sus derechos, y salvaguardar la integridad económica de los patronos dueños del capital “generador de riqueza”.

Es por lo anterior que este estudio pretende una aproximación a los antecedentes normativos existentes sobre violencia ocupacional, el contexto político económico y social en el que se dieron, y las causas o razones que pudieron motivar las distintas reformas laborales en Colombia, las cuales no necesariamente se debieron a triunfos de la clase trabajadora en el país sino a la combinación de una serie de intereses políticos, económicos y sociales.

Así mismo es importante conocer, a través de las disposiciones normativas existentes, la forma en que se encuentra tipificada la violencia ocupacional, las herramientas de los trabajadores para el ejercicio de sus derechos y el planteamiento de un análisis crítico sobre la practicidad, eficiencia y falencias que pueden contemplar la normatividad existente en el país, a partir de la observación de casos reales de violencia ocupacional y la visión de las víctimas sobre las diversas situaciones vividas y las facilidades o dificultades legales o procedimentales que encontraron para el ejercicio de sus derechos.

Por último, y que también se quiere resaltar, está que no se encontraron investigaciones en el país que analicen la violencia ocupacional desde la perspectiva que se presenta en este estudio, es decir, que analice el sistema jurídico colombiano como factor de invisibilización del fenómeno y la necesidad de reformas que puedan contemplarlo de manera autónoma y, por ende,

que ofrezca más herramientas y de mayor eficiencia para la defensa de los derechos de los trabajadores. Esta investigación puede ser útil como punto de partida para motivar la profundización desde estos aspectos, sin dejar de lado que puede ser, además, un referente para empezar desde la academia a promover la generación de políticas públicas que propendan por ambientes laborales más sanos, sustentadas en la evidencia encontrada en espacios laborales a partir de los hallazgos planteados en este estudio.

Delimitación del área problemática

El sistema jurídico colombiano no se preocupa por contemplar la violencia ocupacional de manera autónoma por lo cual los trabajadores no tienen posibilidades de acceso efectivo a la defensa de sus derechos, como mecanismo para mejorar su calidad de vida laboral¹ y aportar a la posibilidad de dignificar la condición humana.

El trabajo es una de las formas de realización del ser humano en su ámbito profesional y/o vocacional, en la medida en que las personas encuentran un sentido de vida en considerarse útiles a la sociedad y aportar, conforme a sus capacidades, al desarrollo y ejecución de actividades que propendan a la generación de riqueza material y/o social. Sin embargo, para que la persona pueda aportar desde su trabajo de manera decidida al crecimiento económico y social propio y/o de su entorno, es fundamental una serie de condiciones de seguridad, ingreso justo, protección social, posibilidades de desarrollo, etc., que lo hagan sentir que es valorado, tenido en cuenta y respetado. Desde el punto de vista del respeto se encuentra que el ordenamiento jurídico colombiano tiene una serie de disposiciones que buscan proteger y garantizar un trabajo digno. Así, por mandato constitucional, el artículo 25 superior establece: “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”.

¹ CVL: motivación hacia el trabajo; vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal; satisfacción laboral; eficacia y productividad organizacionales; condiciones del entorno socioeconómico; bienestar físico, psicológico y social; relaciones interpersonales; participación del trabajador en el funcionamiento de la organización y en la planificación de sus tareas; autonomía y toma de decisiones de los individuos sobre sus respectivos puestos de trabajo; desarrollo integral del trabajador; estrategias de cambio para conseguir la optimización de la organización; métodos de gerencia de los recursos humanos; condiciones y medio ambiente de trabajo; el trabajador como recurso y no como un costo empresarial / productivo. (Granados, 2011)

Actualmente la Organización Internacional del Trabajo (OIT) está recogiendo este tipo de ideas a partir del concepto **trabajo decente**, llegando a ser una de las prioridades de la Nueva Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 de Naciones Unidas. Se refiere la OIT al trabajo decente de la siguiente manera:

El trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres.² (OIT, 2015)

Sobre este enfoque de trabajo decente, puede concluirse que parte de las características que deberá tener, dentro del aspecto de la seguridad en el trabajo, hará referencia a que dicha actividad esté desprovista de cualquier forma de violencia ocupacional, esto es, cualquier forma de violencia en su lugar de trabajo, entendiéndose esta como “una acción hostil, consciente y deliberada, practicada por la instancia agresora con la actitud y la intención de causar en la agredida algún tipo de daño, perjuicio, lesión o sufrimiento (físico, psíquico, moral, sexual, profesional, económico, social, jurídico o laboral) (Blanch, Cervantes, Sahagún y Cantera, 2013, p. 7). Según la definición que precede, la violencia ocupacional pueda estar dada por una multiplicidad de conductas en el desarrollo del trabajo, cuyo propósito y/o consecuencia terminan siendo la afectación de la persona. Dichas afectaciones pueden ser tanto físicas como psíquicas y provenir así mismo de violencia física o moral.

Para efectos del estudio se habla de violencia ocupacional externa e interna. La primera es aquella que se produce con ocasión de la labor que se presta para la organización, pero cuyos

² La idea incluye la existencia de empleos suficientes (posibilidades de trabajar), la remuneración (en metálico y en especie), la seguridad en el trabajo y las condiciones laborales salubres. La seguridad social y la seguridad de ingresos también son elementos esenciales, aun cuando dependan de la capacidad y del nivel de desarrollo de cada sociedad. Los otros dos componentes tienen por objeto reforzar las relaciones sociales de los trabajadores: los derechos fundamentales del trabajo (libertad de sindicación y erradicación de la discriminación laboral, del trabajo forzoso y del trabajo infantil) y el diálogo social, en el que los trabajadores ejercen el derecho a exponer sus opiniones, defender sus intereses y entablar negociaciones con los empleadores y con las autoridades sobre los asuntos relacionados con la actividad laboral. (GHAI, 2003)

agresores son terceros ajenos a la relación laboral desde el punto de vista legal contractual, ya sean clientes, familiares de estos, etcétera.³

El otro tipo de clasificación de violencia es la denominada interna (Riquelme, 2006), y es la que es ejercida por personas al interior de la organización en la que se trabaja y va desde la violencia física hasta la psicológica, materializada por ejemplo en el acoso moral o sexual, y traduciéndose en algunos casos, en acoso laboral. Esta violencia es una de las formas más comunes de violencia en el lugar de trabajo, y es ejercida por compañeros de trabajo, personas de jerarquías mayores o inferiores a la víctima y con múltiples propósitos que pueden ir desde obtener tratamientos especiales del trabajador afectado o por la mera intención de hacer daño o, incluso, derivado de acciones que sin intencionalidades dañinas terminan afectando al trabajador y constituyendo violencia ocupacional. Por ejemplo, aquel jefe que, sin intención de ejercer violencia, hace un control excesivo sobre sus trabajadores al punto que su estilo de dirección y liderazgo constituye un factor de riesgo psicosocial que, en cualquier momento, puede generar patologías en su equipo de trabajo por afectar el bienestar mental de sus trabajadores, manifestado en fenómenos como el estrés laboral. Es en este tipo de violencia en la que se enfocó este trabajo de investigación.

³ En el campo de la salud es común ver a pacientes o acompañantes ejerciendo acciones violentas en contra de los trabajadores de la salud. En oficinas públicas se observan los diversos usuarios que, inconformes con la calidad del servicio arremeten contra los trabajadores encargados de la atención al público. Similar situación se puede evidenciar con los trabajadores que prestan servicios para compañías de telefonía móvil o servicios públicos domiciliarios, muchos de estos que incluso no tienen vínculo de ninguna índole y ni siquiera pertenecen a la empresa, sino que hacen parte del fenómeno de la tercerización laboral, es decir, son empleados de empresas contratadas por multinacionales de servicios para que presten servicios de BPO, ejemplo clásico de los call center que terminan trabajando para empresas de países desarrollados, desde países en vía de desarrollo como Colombia, pero cuyos niveles de desempleo y de necesidad de generación de ingresos ofrecen mano de obra calificada a bajo costo y con la pesada carga del trabajador de soportar los comportamientos culturales y tratos desmedidos de esos clientes, los cuales constituyen una forma más de violencia ocupacional. No obstante, a pesar de soportar dichos tratos, se le exigen a los trabajadores altos estándares de atención y de cumplimiento de metas a cualquier precio. Es una manera de administración que podría fácilmente concluirse totalmente permeada por el Toyotismo a través de la cual, a cualquier medida, se busca la eficiencia detrás del discurso retórico que el éxito empresarial es el éxito de todos los trabajadores. Sin embargo, las utilidades sólo son repartidas entre los accionistas. Sobre dicho modelo de administración se dijo en un estudio realizado en República Dominicana que “el mito del espíritu Toyota se puede ver como un recurso y discurso regular el cual se moviliza por parte de quien necesita generar perspectivas de algo que en apariencia es fabuloso para todos. Sin embargo, detrás hay verdades de otra naturaleza que esconden el ejercicio coercitivo del poder (Ibarra y Montaña, 1987) mediante el discurso de la eficiencia productiva y el bienestar social. La gran empresa que ostenta el capital sea de occidente o de oriente, con auxilio de teorías administrativas, decidió poner en marcha primero la extracción de los saberes y el sentir de quienes aportan la fuerza de trabajo viva, a cambio de ciertos incentivos materiales e inmateriales, y segundo, dominar y tener de cualquier forma la propiedad de estos quehaceres y saberes para hacer más fructífera la explotación mental-física del obrero-trabajador y de las pequeñas organizaciones subcontratistas, en favor de los intereses de quien ostenta el capital o el dueño de los medios de producción.” (Ochoa, Ramírez y García, 2011, p. 7)

El enfoque teórico de este estudio se centró entonces en abordar lo que debe entenderse como violencia ocupacional, los factores de riesgo psicosocial de índole intralaboral que pueden propiciar la violencia ocupacional, la legislación colombiana y verificar si la ley y su operación es efectiva o eventualmente puede constituir un factor facilitador de violencia ocupacional y de su invisibilización.

No obstante, es importante tener presente que el fenómeno de la visibilidad no es un tema que necesariamente afecte solo a Colombia. En Chile, por ejemplo, hacia el año 2004 se realizó un estudio por la firma Laborum, en una empresa de 5.000 trabajadores, donde se encontró que más de dos tercios de los trabajadores habían sido víctimas de *mobbing*, entendiéndose este, para efectos de dicho estudio, como acoso psicológico. Sin embargo, apenas en julio de 2006 cursaba un proyecto en el Congreso Chileno para contemplar legalmente la figura (Riquelme, 2006) la cual se vino a materializar hasta el año 2008.⁴

En México se estima que el 44% de la población de trabajadores ha sido víctima de acoso laboral; sin embargo, no existe una regulación sistemática del fenómeno lo que hace que un trabajador víctima deba acudir no solo a la legislación laboral sino a la penal, civil, etc., disgregando los campos de acción en varias jurisdicciones, lo que eventualmente puede llegar a dificultar la posibilidad del ejercicio por parte de los trabajadores. (Guerrero, 2015)

No obstante la cifra mostrada por Guerrero, un estudio realizado por la investigadora del Departamento de Estudios Socio Urbanos, del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades (CUCSH) de la Universidad de Guadalajara, Beatriz Adriana Bustos Torres (2015), estableció que “al menos el 80% de la población trabajadora de México ha sufrido acoso laboral al menos una vez en su vida y las mujeres son las principales víctimas” (párr. 5).

El presente trabajo de investigación busca, en consecuencia, a través de una análisis descriptivo del marco jurídico Colombiano y de una observación de estudios de caso en una empresa de BPO y Contact Center de la ciudad de Manizales, la cual se dedica a la actividad de call center, encontrar episodios de violencia ocupacional, visibilizarlos como casos con

⁴ La Ley 20.607, publicada en el Diario Oficial el 8 de Agosto de 2008, modificó el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral. La nueva ley introdujo modificaciones en el artículo 2º, 160 y 171 del Código del Trabajo. Además, modificó el artículo 84 del Estatuto Administrativo, y el artículo 82 de la Ley 18.883, Estatuto de los Funcionarios Municipales. Departamento de Reformas Legales – Servicio Nacional de la Mujer, Gobierno de Chile.

necesidad de un adecuado tratamiento y atención por parte del empleador y empleado, identificar cómo ha sido su manejo, qué acciones han desplegado las víctimas, si las acciones han sido efectivas, si han encontrado barreras en el ejercicio de sus derechos, etc., esperando poder presentar una mirada crítica y una eventual propuesta al macroproyecto de investigación, para tener mejores formas de afrontar la violencia Ocupacional con trabajadores informados, conscientes de sus derechos y de las herramientas para hacerlos respetar, y con empleadores, ojalá, conscientes de la necesidad de eliminar una serie de prácticas y conductas que necesariamente afectan la dignidad de sus trabajadores, pero sobre todo con la convicción de la existencia del fenómeno y la importancia de su indispensable participación para contrarrestar cualquier episodio, buscando una política de cero tolerancia a la violencia ocupacional.

Pregunta de Investigación

De acuerdo con el problema planteado surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo influye el ordenamiento jurídico colombiano en la visibilización de la violencia ocupacional en un call center de la ciudad de Manizales?

Formulación de objetivos

Objetivo general.

Comprender la violencia ocupacional en el ordenamiento Jurídico Colombiano y la operatividad de la ley en el manejo del fenómeno en un call center de la ciudad de Manizales

Objetivos Específicos.

- Describir los factores de riesgo psicosocial que influyen en el trabajo, generadores de las diversas patologías que afectan al trabajador.
- Identificar cómo está contemplada en la legislación colombiana la violencia ocupacional.
- Caracterizar el rol de los Comités de Convivencia Laboral.

Marco Teórico

A manera de introducción

El estudio realizado se hace bajo un análisis de la normativa Colombiana en relación con la violencia laboral. En la construcción del tema es necesario, primeramente, hacer un acercamiento histórico político de los momentos en los que se dieron las principales reformas laborales contemporáneas en Colombia.

El contexto mundial en los años 80 estuvo fuertemente impactado, entre otros, por dos hechos políticoeconómicos a nivel mundial como lo fueron la Perestroika de Mijail Gorbachov, implementada en URSS hacia 1985, que buscaba pasar de un estado socialista, basado en un sistema económico solidario, a un estilo capitalista neoliberal de tipo occidental, y la caída del muro de Berlín en 1989, a partir de la cual el Consenso de Washington⁵ determinó el conjunto de políticas que los países de América Latina debían adoptar para migrar a una economía neoliberal. (Martínez Rangel, Soto Reyes, 2012)

Partiendo de las motivaciones a las reformas laborales, en el contexto en el cual se ha encontrado Colombia al momento de las mismas, es claro por ejemplo que en la época de 1990 el país se encontraba en un modelo económico proteccionista,⁶ donde predominaba el centralismo, y el Estado era empresario y gran empleador en sectores como el financiero a través del Banco Central Hipotecario, Granahorrar, Banco Cafetero, Caja Agraria, también lo era en el sector de las telecomunicaciones con Telecom, en el sector de transporte marítimo con la Flota Mercante

⁵ Se conoce como Consenso de Washington a un conjunto de recomendaciones de política económica formuladas a principios de los años 1990 y que se consideraba deberían servir de orientación a los gobiernos de los países latinoamericanos (y países emergentes en general) y a los organismos internacionales (Fondo Monetario Internacional y Banco Mundial, principalmente) a la hora de diseñar las políticas económicas que impulsen el desarrollo. A lo largo de la década de 1990 este conjunto de recomendaciones de política para el desarrollo se fue convirtiendo en un programa general, al que muchos consideraron como la “receta neoliberal” a aplicar para salir del subdesarrollo.

⁶ Modelo Proteccionista o Keynesiano (John Maynard Keynes): es el desarrollo de una política económica para proteger los productos del propio país, imponiendo limitaciones a la entrada de productos extranjeros, similares o iguales, mediante la imposición de aranceles e impuestos a la importación, encareciendo así dicho producto de modo que no sea rentable. La política que rige la expansión proteccionista ha conocido distintos periodos de auge y decadencia a lo largo de la historia. De forma general, en situaciones de economía de guerra o de autarquía, el proteccionismo se aplica de manera tajante. En situaciones de crisis económica, ciertos niveles de protección a los propios productos evita una caída fulminante de precios y el consiguiente descalabro de algún sector de la economía nacional.

Grancolombiana (45% capital colombiano, 45% capital venezolano y 10% de capital ecuatoriano), lo sigue siendo en el sector de los hidrocarburos con Ecopetrol; esto hablando a nivel nacional. A nivel local, en los diversos municipios abundaban las empresas de obras públicas; y a nivel departamental aún siguen algunas empresas de licores con el propósito de mantener algunos monopolios rentísticos de los cuales se solventan, vía impositiva, sectores como la salud y la educación.

Era una época caracterizada porque estaba minada de violencia por la lucha contra el narcotráfico y sus prácticas terroristas, con una pobre infraestructura vial, educativa, sanitaria, de comunicaciones, etc., lo que hacía que Colombia fuera vista por la comunidad internacional como un país altamente riesgoso para invertir y, en consecuencia, muy poco atractivo para atraer capitales extranjeros.

Colombia asistía a una presión de los organismos internacionales como el Banco Mundial el cual ponía como condición al país, para otorgar nuevos créditos, que existiera una modernización⁷ del Estado, y su concepción económica, donde se pasa de un predominio de intereses públicos por intereses privados que protegiera el capital extranjero que se esperaba se invirtiera en el país, con unas metas impuestas y cuyo seguimiento haría a través del Fondo Monetario Internacional. A esta situación accedió el Gobierno Barco, hacia 1989, que consideró que el modelo de desarrollo económico conveniente para el país se debía centrar en el sector externo, generando condiciones para una mayor participación de capitales extranjeros con cierta vocación de permanencia (Documento Conpes, 2465 del 22 de febrero de 1990).

No obstante, el Banco Mundial no cedió al otorgamiento de créditos hasta poder verificar cuáles serían las acciones tomadas por el Gobierno entrante, el de César Gaviria Trujillo, en la misma materia. (Garay, 1998).

⁷ Aunque el comienzo de la modernización en los países de América Latina, en particular, y del Tercer Mundo, en general, se presentó antes, el contexto de su conceptualización contemporánea aparece con los objetivos de desarrollo del naciente organismo de las Naciones Unidas a raíz de la finalización de la Segunda Guerra Mundial. Como el modelo deseable era el de los países que habían experimentado la Revolución Industrial, el concepto de modernización se subordinó al de desarrollo, suponiendo la meta de la industrialización capitalista. La modernización implicaba una postura pragmática del capitalismo industrial, en la cual la antigua ética política secular de la modernidad (que pretendió la emancipación de la sociedad) fue sustituida por los valores de acumulación de capital y consumo de los bienes de la industrialización, con aspiraciones de beneficio común. (Melo, 1996)

No parece casual entonces cómo, entre otras medidas del Gobierno Nacional, es promulgada la Ley 50 de 1990 el 28 de diciembre de 1990, y en enero de 1991 el Banco Mundial y el BID otorgan un crédito sindicado a Colombia por valor de US\$ 600 millones.⁸

Elegido presidente Gaviria (1990) se empiezan a generar una serie de condiciones políticas que conducen la economía del país bajo un modelo neoliberal el cual predomina a nivel mundial orientado hacia una apertura económica marcada por la globalización. El Estado tenía entonces unos pilares legales para dicha estrategia, enmarcados en la Ley 50 de 1990, la nueva Constitución Política de 1991 (arts. 332 y siguientes) que además estableció un modelo descentralizado y cerró como colofón con la Ley 100 de 1993.

Lo que hizo el Estado entonces fue “preparar el terreno” para que los capitales extranjeros llegaran al país flexibilizando una serie de aspectos que permitiera ser un país atractivo para las inversiones foráneas, y aquí se empieza por crear condiciones laborales flexibles para que los empresarios pudieran tener una mayor movilidad a la hora de tomar decisiones sobre sus empleados de tal forma que medidas como un despido no sean tan onerosas, eliminar ciertos fueros y estabilidades, entre otras.

Se empezó a hablar del término “Flexibilización Laboral” por parte del Gobierno y es así como el Ministro de Trabajo de la época, Francisco Posada de la Peña, se expresaba así de la Ley 50 de 1990: “Creemos que la reforma al régimen laboral vigente es uno de los pasos trascendentales que ha dado el país en la búsqueda de unas condiciones que le permitan a nuestra nación incorporarse en el mercado internacional, acomodar también toda nuestra estructura a la política de apertura económica” (Cámara de Comercio de Bogotá, 1991, citada por Jaramillo Jassir, 2010, p. 63).

Con posterioridad y bajo la misma premisa de flexibilización laboral se expiden nuevas leyes y reformas como lo es la ley 100 de 1993 que permite nuevamente que capitales privados puedan administrar los dineros de los trabajadores a través de los Fondos de Pensiones y Cesantías, sin dejar de hacer a un lado los cambios en la salud, sector en constante crisis en

⁸ El Banco Mundial consideró, no obstante, que era conveniente retrasar el crédito hasta tanto se conocieran los lineamientos de política a seguir por parte de la administración de gobierno entrante que, a juicio del Banco, debía propender por la modernización y apertura de la economía colombiana. Finalmente este préstamo se firmaría en enero de 1991, por un monto de US\$ 600 millones, en una operación de cofinanciación entre el BID y el Banco Mundial. (Garay, 1998)

nuestro país, pues se percibe el derecho a la salud como un negocio y no como la prerrogativa fundamental y humana de todo individuo, componente esencial para tener una vida digna.

Ya en el gobierno de Álvaro Uribe Vélez se expide la Ley 789 de 2002, una nueva reforma que, bajo el pretexto de crear mejores condiciones para los inversionistas empresarios, sigue menguando los derechos de los trabajadores y tirando por el piso derechos cuya reivindicación había implicado grandes luchas de la parte débil de la relación laboral, es decir, de los trabajadores.

Toda esta serie de acontecimientos narrados, donde Colombia adopta una serie de disposiciones y con base en normas de política económica y social y reformas legales, se hacen cambios sustanciales en la forma de concepción del Estado, puede verse reflejado cómo el desarrollo de la que es denominada como la Teoría Económica de la Regulación (Boyer, 1989). Se busca en consecuencia pasar de Estado benefactor a un Estado simplemente regulador y promotor de intereses en su momento, y no es más que una forma en la cual el Estado adopta una serie de disposiciones que favorecen el modelo económico capitalista como productor de riqueza, pero obviamente con unos costos como los son en nuestro estudio objeto de análisis, la pérdida de derechos y prerrogativas de los trabajadores.

Violencia ocupacional

El punto central de este estudio es la violencia ocupacional; es por ello que para poder comprenderla se procederá a estudiar aspectos que permitan su asimilación en los puntos a los que hará referencia, en especial los que tienen que ver con la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, sobre factores de riesgo psicosocial, disposición que hace referencia explícita al término violencia en el trabajo, en su artículo 14, numeral 2, y que también refiere el acoso laboral retomando lo contemplado en la ley 1010 de 2006 y empezando a desarrollar disposiciones definidas de manera sustantiva en la misma.

Algunas definiciones de la palabra trabajo y su relación con la violencia.

Desde el punto de vista sociológico el trabajo podría definirse como la ejecución de tareas con un esfuerzo físico o mental con el propósito de conducir a la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas. Acá el trabajo se relaciona con la actividad mediante la cual el hombre obtiene los medios para atender a su subsistencia. (Sanchis, 2011)

Desde el punto de vista de la gestión del conocimiento, el trabajo es una forma de generar conocimiento colectivo en las empresas, como oportunidades de mejora y crecimiento, a través del aporte que hacen las personas de sus conocimientos y experiencia para el desarrollo de determinada labor en la organización.

La definición legal que trae el Código Sustantivo del Trabajo, en su artículo 5°, es la siguiente: “es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo”. En esta definición, la legislación circunscribe la existencia de trabajo a la existencia de un contrato de trabajo; de lo contrario, legalmente no se podría hablar de trabajo sino de cualquier actividad no regida por la legislación laboral y por ende desprovisto de las garantías de una relación contractual.

La etimología de la palabra trabajo lleva consigo una íntima relación a la violencia:

El latín *tripaliare* deriva de *tripalium* (tres palos), que era un yugo hecho con tres (palabra en latín *tri*) palos (del latín *valium*), en los cuales amarraban a los esclavos para azotarlos. Posteriormente, se aplicó a cualquier actividad que producía dolor en el cuerpo. Entonces, la relación de trabajo con la palabra *tripalium* no es de esfuerzo, sino de sufrimiento, por el dolor que causaban los azotes en el yugo.” (Zabala Van Oordt, 2015, p. 17).

Las anteriores definiciones aportan al objeto de estudio, pues desde todas las concepciones nombradas se podrá abordar la implicación que tiene la violencia ocupacional, ya sea como la actividad para ganarse la vida, la forma como las personas a través de su trabajo le aportan al crecimiento organizacional, la forma como legalmente se relacionan empleador y trabajador, y la raíz etimológica de la palabra trabajo, que lleva implícito el concepto de violencia y que de alguna manera ha evolucionado en el tiempo de acuerdo con cada contexto

histórico y socioeconómico del momento, pero al cual, desde la perspectiva de este investigador, se regresa de una manera primigenia cada vez que ocurren episodios de violencia ocupacional.

La violencia se puede observar, desde el punto de vista del ser humano, como aquellos actos del hombre que de manera deliberada producen efectos dañinos en el otro por su capacidad de generar menoscabo. La violencia ocupacional se refiere precisamente a esos actos, pero ejercidos dentro del ámbito laboral y/o del trabajo. Es aquí donde resulta importante conocer que el concepto de trabajo, *per se*, tiene relación con la palabra violencia desde su concepción inicial y su evolución social y económica a lo largo de la historia, lo cual claramente está relacionado con el aspecto político a través del cual se generan una serie de cambios legales y constitucionales que, desde la perspectiva en que se puedan mirar y su relación con el trabajo, pueden evidenciarse como episodios violentos según se comprenda como el proceso mediante el cual, a través de reformas legales, se termine diezmando los derechos de los trabajadores. No obstante, en contraposición a esta perspectiva puede estar la visión según la cual esta serie de reformas legales y constitucionales se hacen precisamente para proteger la generación del empleo a través de generar condiciones favorables a los dueños del capital, es decir, se usa uno u otro argumento dependiendo desde la orilla en que se ubique el individuo que se ocupe de su análisis.

Acepción de violencia ocupacional.

Para efectos del objeto de estudio se pretende abordar la violencia ocupacional como cualquier fenómeno a través del cual un trabajador, en un entorno laboral, es sujeto pasivo de cualquier acción física o psíquica mediante la cual sufre una afectación física o psicológica, la cual se manifiesta en síntomas fisiológicos, emocionales, cognitivos, conductuales, psicosociales y/o laborales. (Blanch, Cervantes, Sahagún & Cantera, 2013). De acuerdo con esta concepción, la violencia ocupacional puede ir desde la agresión física generadora de lesiones en la integridad del destinatario, como las acciones morales mediante las cuales se agrede a las personas a través de insultos, humillaciones, malos tratos en la forma en que le hacen retroalimentaciones, acciones mal intencionadas, en las cuales les generan un entorpecimiento laboral que los llevarán al incumplimiento de tareas y consecuencias recriminaciones, acoso sexual, discriminación de tareas a desmedro de sus condiciones personales, violaciones a sus derechos al debido proceso en

el adelantamiento de acciones disciplinarias, imposición de jornadas laborales extensas, imposición de tareas contrarias a las competencias que posee la persona, entre otras. Como se puede observar, las formas de violencia ocupacional son múltiples; no puede existir una relación taxativa y tienen la característica de ser tan variadas como la mente y capacidad humana tienen la posibilidad de desarrollarlas.

Una de las acepciones que trae el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española sobre violencia es: “Acción violenta o contra el natural modo de proceder”; así mismo la misma RAE define la palabra ocupacional como: “Pertenece o relativo a la ocupación laboral”.

Si bien no existe una definición inequívoca de violencia ocupacional, esta podría de manera general entenderse como:

cualquier tipo de incidente (singular o en serie) en el cual una persona trabajadora es agredida, abusada, humillada, degradada, amenazada y asaltada en circunstancias relacionadas con el ejercicio de su profesión y por el cual resulta dañada o perjudicada en su salud y bienestar, o en su seguridad, valor y dignidad personales. (Blanch, Cervantes, Sahagún & Cantera, 2013, p. 43)

Es claro, entonces, que cuando se habla de violencia ocupacional se refiere a aquellos actos deliberados cometidos dentro del ámbito laboral con el propósito de causar daño al otro. Dichos actos pueden provenir de terceros que nada tienen que ver con el trabajador. De terceros que tienen una relación ocupacional con el trabajador tales como clientes, o de personas que tienen una relación directa de tipo laboral con el trabajador, como los son los compañeros de trabajo ya sean subordinados, con poder subordinante con el trabajador o aquellos con los que guarde una relación de pares.

A partir del estudio de los diferentes actores generadores de violencia se puede identificar cuáles pueden ser las herramientas o estrategias para enfrentar el fenómeno, ya sea al interior de las organizaciones, o frente a la relación con clientes o terceros, pero siempre con dos actores fundamentales a saber: a) El empresario como obligado a identificar e intervenir los factores de riesgo en la organización, y b) Los trabajadores como protagonistas reguladores y propositivos de herramientas para afrontar el fenómeno y desarrollar un trabajo conjunto con los empleadores

a través de mecanismos como el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST - y los Comités de Convivencia Laboral

Tipos de violencia ocupacional.

Con base en los criterios comentados en el ítem anterior, la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA), ha elaborado una de las divisiones de los tipos de violencia a las que más se puede hacer referencia en estudios mundiales y es la siguiente:

Violencia tipo I.

Acá los victimarios no tienen ningún tipo de relación directa con el trabajador sujeto pasivo de la acción violenta. La acción violenta más común son los hurtos sufridos a establecimientos comerciales en los cuales el trabajador, por su nexo causal de ser trabajador de la empresa contra la cual va dirigida la acción delictiva, tiene que afrontar los hechos de los sujetos activos de la acción injusta e ilegal.

Violencia tipo II.

En este tipo de violencia ya existe una relación de tipo ocupacional entre el sujeto en el cual se origina el acto violento y el trabajador víctima de dicho acto. No obstante, dicha relación no es ni de subordinación ni tampoco de relaciones intralaborales entre compañeros de trabajo, sino aquella característica de relaciones entre clientes y trabajadores proveedores de bienes o servicios como vendedores o personal de atención al cliente.

Violencia tipo III.

En este tipo de violencia el perpetrador del acto violento tiene una relación de tipo laboral con la víctima destinataria de la agresión física o psicológica. Acá, víctimas y victimarios son por lo general compañeros de trabajo unidos por una relación legal laboral y con unas implicaciones de índole jerárquico cuando se trata de subordinado a jefe y viceversa, o con una relación de pares tratándose de compañeros de trabajo. La relación puede ser directa como la descrita de compañeros, jefes o subordinados, o indirecta como cuando se trata de familiares o allegados de víctimas o victimarios.

Es en el tipo de Violencia III en el cual esta propuesta investigativa se detendrá, como violencia ocupacional determinada por factores de índole intralaboral. Aquella violencia que se da al interior de las empresas u organizaciones de las cuales son víctimas habituales todos los trabajadores subordinados a una relación contractual laboral, mediante la cual prestan un servicio y obtienen una remuneración a cambio.

Es en el ámbito empresarial donde se hace necesario investigar y buscar cuáles son todos los factores de riesgo de sufrir violencia ocupacional y cuáles son las maneras en las que se genera la violencia en el ámbito del ser humano – trabajo, empleador – empleado, y por ende en el campo de las relaciones humanas, que se generan una serie de fenómenos que pueden ser favorecedoras de violencia ocupacional y que es necesario visibilizar para poder estudiar y buscar maneras de contrarrestar el fenómeno y proveer a empleados de herramientas legales para su defensa, y al empleador de competencias conductuales y comportamentales para generar un adecuado desarrollo del talento humano al interior de la organización, sin tener que acudir a conductas agresoras y generadoras de violencia laboral.

La violencia ocupacional tiene la capacidad de poner en peligro la integridad del trabajador desde el punto de vista físico o psicológico; es por ello que el acto violento puede consistir en una agresión física contra la integridad, ya sea personal o patrimonial del trabajador, tales como ataques que generen lesiones físicas a las personas o daños a los bienes del trabajador ya sean vehículos, objetos personales, vivienda, etc.; o con agresiones de tipo psicológico caracterizadas por conductas que pueden llegar a intimidar y, por ende, generar sentimientos de miedo, frustración, angustia, entre otros.

Otra perspectiva desde la cual puede analizarse la violencia ocupacional hace referencia a dos puntos de vista desde los cuales se puede hacer un análisis y estos son básicamente la criminología laboral y el acoso laboral o el *mobbing*.

El primer punto puede asumirse sobre cómo se puede observar este fenómeno desde las causas del mismo en la organización y de cómo poder evitarlo; estudia el crimen y no el delito en sí, es decir, estudia la conducta humana, sus causas, consecuencias, etc., mas no estudia la conducta desde el punto de vista de la punición de la misma. La criminología laboral muestra cómo, desde el punto de vista de la generación de la violencia ocupacional, esta se encuentra

íntimamente influenciada por la visión en la cual el ser humano trabajador es el que produce riqueza para el empresario dueño del capital de trabajo, quien es el que termina ejerciendo un control social sobre dicho trabajador a través del ejercicio del poder subordinante, solo por la condición de ser la persona afortunada con el poder económico, situación que de entrada marca una serie de diferencias sociales y económicas; desigualdades que favorecen y casi que producen la conducta criminal laboral. Estas diferencias sociales y económicas están protegidas incluso por el ordenamiento jurídico, el cual, si bien puede tener unos principios de protección de la dignidad del ser humano trabajador, está fuertemente influenciado por la necesidad de proteger al inversionista dueño del capital de trabajo y, por ende, la preponderancia en un modelo económico capitalista es la protección de la parte fuerte de la relación laboral, es decir, el empleador.

El segundo punto de vista, el *mobbing* o acoso laboral trata en sí el delito, ya sea laboral o penal, y se habla de delito como tal. El acoso laboral cumple con los tres requisitos fundamentales para que una conducta sea considerada delito y para ello no debe hablarse sólo del ámbito penal, pues también existen los delitos laborales, civiles, comerciales e, incluso, las conductas que pueden revestir implicaciones penales y laborales así como civiles. Estos tres requisitos son: a) Que sea una conducta típica, es decir, que esté contemplada en la ley; b) Que sea una conducta antijurídica, en tanto vulnera una serie de bienes jurídicos protegidos tales como la integridad física y psicológica del trabajador y la estabilidad en el trabajo, y c) Que sea una conducta culpable, es decir, que esté originada en la acción volitiva del hombre de querer hacer daño o de hacerlo culpablemente ya sea por negligencia, imprudencia o impericia.

Desde la óptica de la antijuridicidad y bienes jurídicos protegidos, se distinguen fácilmente las consecuencias que la violencia ocupacional, desde el punto de vista físico y psíquico, genera en el ser humano trabajador, tales como alteraciones cardio-respiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera, insomnio, mareos, ansiedad, depresión, alcoholismo, tabaquismo, entre muchas otras. Así mismo, la existencia de violencia ocupacional trae consecuencias negativas para la empresa como lo pueden ser el deterioro de la calidad en el servicio que otorga el trabajador, lo cual puede generar problemas de producción o con clientes, y esto conlleva a incremento de la rotación de personal, ausentismo, problemas de ansiedad y hasta abandono del trabajo. Observar la violencia ocupacional no sólo desde las afectaciones que esta genera en las

personas, sino del impacto negativo que puede generar para la organización es una forma de justificación adicional por la cual los empresarios deben estar atentos a contrarrestar el fenómeno.

Factores de Riesgo Psicosocial

La Resolución 2646 de 2008, expedida por el Ministerio de Protección Social, establece disposiciones y define las 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.

El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Salud y de la Protección Social y basado en el concepto del Consejo Nacional de Riesgos Laborales, expidió el Decreto 1477 de 2014 por medio del cual establece una nueva escala de enfermedades laborales.

En ambas disposiciones mencionadas se da importante relevancia a las enfermedades generadas en el estrés ocupacional, a saber:

Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional. (subrayado fuera de texto). (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Por su parte, el Decreto 1477 de 2014 establece una serie de enfermedades que tiene que ver con factores de riesgo psicosocial tales como: trastornos psicóticos, depresión, trastorno de pánico, trastorno de ansiedad, reacciones a estrés grave, trastornos de adaptación, hipertensión arterial, angina de pecho, cardiopatía isquémica, infarto agudo de miocardio, enfermedades cerebrovasculares, encefalopatía hipertensiva, ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar, úlcera gástrica, úlcera duodenal, úlcera péptica de sitio no especificado, úlcera gastroyeyunal, estrés postraumático. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2014).

Los factores de riesgo psicosocial están definidos conforme la Resolución 2648 de 2008 como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos

en la salud de los trabajadores o en el trabajo. Dichos factores pueden tener origen en aspectos extralaborales según se trate de factores externos a la organización, factores individuales de acuerdo con las características propias de cada trabajador, y a factores intralaborales propios de la organización los cuales están relacionados en aspectos como el estilo de liderazgo dentro de la organización, la división de tareas y deberes, programas de formación, relaciones sociales, entre otros.

El Comité Mixto de la OIT y la OMS definió los factores psicosociales en el trabajo como:

interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte. Y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 1984)

De acuerdo con lo planteado y a las definiciones comentadas en las distintas disposiciones se puede presentar un estudio esquematizado de los factores de riesgo psicosocial donde se destacan los siguientes aspectos:

- Al estudiar los riesgos psicosociales deben revisarse tanto los factores de riesgo como los factores protectores.
- Los factores psicosociales en el trabajo se derivan de las interacciones de las personas en aspectos intralaborales como el medio ambiente de trabajo, la satisfacción y las condiciones de la organización y de aspectos individuales y extralaborales como las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, sus costumbres y cultura, así como las condiciones personales fuera del trabajo.
- Para la valoración del riesgo psicosocial se deben tener en cuenta criterios como el tiempo de exposición, frecuencia de presentación, intensidad.

En Colombia para evaluar los factores de riesgo psicosocial se estableció una Batería para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial, la cual se convirtió en el Manual Oficial definido por el Ministerio del Trabajo, a partir del cual se pasará en el siguiente numeral a estudiar aquellos factores determinados por los entornos extralaborales e intralaborales y las

condiciones individuales del trabajador. (Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

Factores de riesgo psicosocial de índole extralaboral.

Los factores de riesgo psicosocial extralaborales, como su nombre lo indica, están determinados por unas condiciones ajenas al ambiente laboral, tales como el entorno familiar, social y económico del trabajador, y estas abarcan situaciones como sus condiciones de vivienda, vías públicas de accesos y facilidades de transporte, acceso a servicios públicos, facilidades de acceso a la educación del trabajador y/o su familia, posibilidades de acceso a servicios de salud de calidad, etc. Dichas condiciones están dadas dentro de unas dimensiones extralaborales que se clasifican en:

Tiempo fuera del trabajo.

Es el tiempo que el trabajador puede dedicar a actividades extralaborales como el tiempo con familia, amigos, hobbies o actividades personales. Es factor de riesgo cuando el exceso de carga laboral no le permite destinar tiempo para dichas actividades o el tiempo es insuficiente.

Relaciones familiares.

Se refiere a cómo se caracteriza y está determinada la forma en que el trabajador se desenvuelve en su núcleo familiar. Es factor de riesgo cuando las buenas relaciones son escasas y cuando el apoyo familiar que recibe el trabajador es insuficiente o ninguno.

Comunicación y relaciones interpersonales.

Está determinado por la calidad de las relaciones del trabajador con sus allegados y amigos. Es factor de riesgo cuando las buenas relaciones con amigos y allegados son escasas y cuando el apoyo que recibe el trabajador de dichos grupos es insuficiente o ninguno.

Situación económica del grupo familiar.

Se refiere a la capacidad económica del grupo familiar de suplir sus necesidades básicas. Es factor de riesgo cuando el ingreso del trabajador y su entorno familiar no le permite suplir dichas necesidades y/o cuando el nivel de endeudamiento impide suplirlas.

Características de la vivienda y de su entorno.

Se refiere a las condiciones de infraestructura de la vivienda del trabajador y su familia, el acceso a servicios públicos, de instituciones educativas, servicios de salud, etc. Es factor de riesgo cuando las condiciones de infraestructura, vías y acceso son deficientes e impiden acceder a suplir dichas necesidades o cuando las condiciones de infraestructura no permiten una adecuada y digna convivencia familiar, por ejemplo, cuando hay hacinamiento.

Influencia del entorno extralaboral en el trabajo.

Está determinado por la influencia del rol que el trabajador desempeña tanto al interior de su familia como en su vida personal y su relación con el trabajo. Es factor de riesgo cuando estas relaciones familiares y personales le afectan su vida laboral sin permitirle tener un adecuado rendimiento o afectando sus relaciones interpersonales al interior de la organización.

Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.

Está definida por las condiciones y facilidades con las que el trabajador se desplaza de su casa al trabajo y viceversa. Es factor de riesgo cuando las condiciones de desplazamiento son difíciles e incómodas y/o cuando las distancias o características de las vías implican tiempos prolongados de viaje.

Factores de riesgo psicosocial de índole intralaboral.

Los factores de riesgo psicosocial están dados por unas condiciones cuyo origen está determinado de manera directa con la labor que desempeña el trabajador al interior de la empresa u organización. Conforme a la batería para evaluar los factores de riesgo psicosocial de índole intralaboral, diseñada por el Ministerio del Trabajo junto con la Universidad Javeriana, y cuya directora en la realización del estudio fue la Dra. Gloria Helena Villalobos Fajardo, se definieron cuatro dominios que explican las dimensiones en las cuales se dan estos factores de riesgo psicosocial de índole intralaboral. Estos dominios son:

Demandas del trabajo.

Se refiere a las exigencias que el trabajo trae consigo para el individuo.

- Demandas cuantitativas: cantidad de trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo. Es factor de riesgo cuando el tiempo es insuficiente frente a la carga laboral.
- Demandas de carga mental: cuando las demandas de tipo cognitivo de la tarea y la necesidad y capacidad de procesamiento de información son demasiado altas. Es factor de riesgo cuando la demanda exige una alta capacidad de concentración, atención y memoria, y cuando el detalle de la información a procesar es excesivo.
- Demandas emocionales: cuando las demandas emocionales y afectivas de la tarea tienen la capacidad de influir en los sentimientos y emociones del trabajador por lo cual requiere una gran capacidad de empatía, pero al mismo tiempo de autocontrol. Es factor de riesgo cuando el trabajador está expuesto a la expresión de malos tratos de terceros, cuando le toca vivir situaciones catastróficas y calamitosas o cuando el individuo debe reprimir sus emociones y sentimientos en la ejecución de la labor.
- Exigencias de responsabilidad del cargo: hace referencia a la cantidad y/o dimensión de las responsabilidades y obligaciones del cargo que no pueden ser transferidas a otras personas. Es factor de riesgo cuando, a causa de la responsabilidad del trabajador frente a sus obligaciones, debe ejecutar labores operativas, de control y seguimiento que implican alto desgaste en tiempo y angustia por la responsabilidad de la que es titular.
- Demandas ambientales y de esfuerzo físico: tiene que ver con las condiciones del lugar del trabajo y las cargas físicas que implica el desempeño de la labor. Es factor de riesgo cuando las altas cargas de esfuerzo físico o capacidad de adaptación generan agotamiento físico y mental derivado de la preocupación.
- Demandas de la jornada de trabajo: tiene relación con las exigencias de duración de la jornada de trabajo que se le exigen al colaborador, así como el horario y posibilidades de pausas activas o tiempos de descanso. Es factor de riesgo cuando las jornadas son extensas, nocturnas o cuando se trabaja de manera habitual en días normalmente destinados para el descanso, así como cuando no hay posibilidades de descanso y pausas durante la jornada.
- Consistencia del rol: es referida a la coherencia entre la actividad que desempeña el trabajador y las condiciones de eficiencia, calidad, técnica y ética propias del servicio o

producto que debe ofrecer. Es factor de riesgo cuando al trabajador se le exigen labores contradictorias con las condiciones definidas en el desempeño del rol.

- Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral: se presenta cuando las condiciones y exigencias del trabajo afectan la vida personal del trabajador. Es factor de riesgo cuando las altas demandas laborales afectan la vida personal y familiar del trabajador.

Control sobre el trabajo.

Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización

- Control y autonomía sobre el trabajo: se presenta cuando el trabajador tiene la capacidad de decidir sobre la forma de hacer y organizar su trabajo y tareas y la posibilidad de decidir o manejar sus descansos por fuera y dentro del trabajo. Es factor de riesgo cuando la capacidad de decidir sobre los aspectos mencionados es restringida o nula.
- Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas: se presenta cuando el trabajador tiene la posibilidad de aplicar y desarrollar en su labor sus conocimientos, experiencia y habilidades. Es factor de riesgo cuando dicha posibilidad es restringida o nula o cuando se le asigna tareas para las cuales el trabajador no está capacitado.
- Participación y manejo del cambio: se presenta cuando las políticas organizacionales permiten que los trabajadores estén informados sobre las razones y procedimientos de cambio e incluso cuando se les permite participación en dichos aspectos. Es factor de riesgo cuando los trabajadores carecen de información suficiente, no pueden participar de los procesos de cambio y cuando dichos cambios terminan afectando las condiciones de trabajo.
- Claridad del rol: hace referencia al conocimiento que tiene el trabajador sobre sus funciones, los objetivos del cargo y las expectativas de la organización sobre su desempeño. Es factor de riesgo cuando el empleador no ha provisto al trabajador de la información sobre estos aspectos.
- Capacitación: se presenta cuando al trabajador se le hace un adecuado proceso de inducción, capacitación y entrenamiento para el ejercicio del cargo para el que fue contratado. Es factor

de riesgo cuando las actividades de capacitación son limitadas o nulas o cuando la formación que se brinda es insuficiente o no corresponde al ejercicio de las funciones que le corresponden dentro de la empresa.

El liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo.

Son aquellas que se establecen entre los compañeros y entre superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

- Características del liderazgo: se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con: la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.
- Relación con los colaboradores: trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con: la ejecución del trabajo, la consecución de resultados, la resolución de conflictos y la participación, las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.
- Retroalimentación del desempeño: describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación del desempeño es: inexistente, poco clara, inoportuna o inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
- Relaciones sociales en el trabajo: son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo. Se convierten en fuente de riesgo cuando en el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas, se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones, se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros. Se convierten en fuente de riesgo cuando el apoyo social que se recibe es ineficaz, existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo, el grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Es la retribución que el trabajador recibe como contraprestación a su labor y a su esfuerzo. Dicha compensación no se refiere sólo a las económicas sino a aquellas simbólicas como el reconocimiento o las recompensas organizacionales derivadas de la posibilidad de desarrollo dentro de la organización, o acceso y/o facilidades que le permiten al trabajador una mejor conjugación de su vida laboral con la personal. Este último concepto se ha definido como salario emocional.⁹

- Reconocimiento y compensación: hace referencia al conjunto de retribuciones y compensaciones económicas, de bienestar y posibilidades de desarrollo del trabajador en la Organización. Es factor de riesgo cuando la retribución económica y de bienestar no es consecuente con los esfuerzos, cantidad de trabajo y compromiso del trabajador, cuando no se cumple o se es oportuno con los pagos y cuando no se considera el desempeño del trabajador como factor determinante en el desarrollo dentro de la organización.
- Condiciones individuales: hace referencia a una serie de características personales de cada trabajador de tipo socio-demográfico y de condiciones ocupacionales que influyen en la manera como en cada trabajador pueden impactar las condiciones intralaborales y extralaborales para llegar a convertirse en factores de riesgo psicosocial. Dentro de las condiciones sociodemográficas se encuentran el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, profesión u oficio, estrato social, tipo de vivienda y personas a cargo.

Dentro de las condiciones ocupacionales se encuentran la antigüedad en la organización, el cargo, el tipo de contrato de trabajo, modalidad de pago, etcétera.

La relevancia de conocer y comprender los factores de riesgo psicosocial tiene relación con que al analizar los mismos frente a casos de violencia ocupacional se pueden explicar aspectos tales como:

⁹ Salario emocional. Es un concepto asociado a la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter económico, cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida del mismo, fomentando la conciliación laboral. Este tipo de retribución puede actuar como “factor motivador” de los empleados y así mejorar la opinión que los trabajadores tienen de la empresa. Por lo tanto, no se trata de recibir una mayor cantidad de dinero, sino de recibir prestaciones que el trabajador entiende como beneficios más valiosos que una subida de sueldo. (Asociación Española para la Calidad, s.f., párr. 3).

- Estilo de organización frente a la tolerancia de las conductas. Este tópico puede revelar la cultura organizacional.
- Estilos de liderazgo existentes dentro de la organización, que propician o no conductas de violencia en el trabajo.
- Condiciones personales de perpetradores y victimarios que favorecen la presentación de actos violentos.
- Necesidad de programas de salud ocupacional que identifiquen patologías recurrentes en los trabajadores relacionadas con estrés ocupacional u otros factores.
- Absentismo organizacional que pueda relacionarse con violencia ocupacional.
- Estilos y/o estrategias o conductas de afrontamiento desplegadas por las víctimas.

Cuando se analizan estos fenómenos de una manera sistemática, no aislada, se puede llegar a concientizar a los empleadores de las necesidades de intervención en la organización para vender de manera estratégica y no como un problema más al empresario, que la intervención del fenómeno, antes que generar molestias o procedimientos adicionales, lo que puede generar es todo lo contrario. Cuando se involucra al empleado en la toma de decisiones y se le tiene en cuenta, se le hace partícipe de las transformaciones organizacionales y se le demuestra que para la organización prima el respeto por la persona como generadora de riqueza al interior de la empresa. Lo que seguro se obtendrá son beneficios en trabajadores comprometidos, que indudablemente disminuirán los niveles de absentismo, comprometidos con la organización y, por ende, con mejores resultados que redundan en una mayor productividad y rentabilidad, una organización que se muestra y se demuestra a sus clientes y consumidores como una entidad responsable y confiable para contratar, entre otras características. Así mismo, será una entidad con una adecuada gestión y control de los factores de riesgo psicosocial.

Violencia ocupacional en el sistema jurídico colombiano

A continuación se tratará de sintetizar las principales reformas introducidas por la Ley 50 de 1990, Ley 789 de 2002, y dar una visión de la Ley 1010 de 2006. Capítulo aparte, que no se contempla en este estudio, merecerá la Ley 100 de 1993, que estableció un nuevo modelo de Seguridad Social que pretendía, desde el punto de vista pensional, sacar del ámbito de los empleadores la carga de asumir el valor mensual de las pensiones y un sistema anual de

cesantías, conservando algunos regímenes especiales, y estableció un Sistema de Salud, muy criticado hoy en día, y, si se quiere, colapsado pues privilegia la competencia económica y por ende el foco no es la salud del ser humano sino la posibilidad de aprovechar las benevolencias y brechas del sistema para obtener mayor rentabilidad por parte de las personas jurídicas actoras del mismo.

Principales reformas de la Ley 50 de 1990.

- *Eliminación de estabilidad reforzada respecto de los trabajadores con más de 10 años de servicio.* Principalmente se eliminó la acción de reintegro, por lo cual en caso tal de un despido, en el que se probara que era sin justa causa, bastaba con pagar una indemnización al trabajador y no procedía la restitución y mantenimiento del vínculo laboral como medida jurídica de protección del trabajo.
- *Creación del régimen de liquidación anual de cesantías.* Esto permite a los empleadores liberarse de la obligación de mantener una provisión permanente de cesantías. Se elimina el sistema de retroactividad de cesantías lo que implica que el empleador no debe liquidarlas al momento de la terminación del contrato o cuando la ley permita parciales, sino que debe consignarlas anualmente a los Fondos de Cesantía. Esta medida es benévola al momento de prevenir insolvencias de los empleadores, pero así mismo crea una oportunidad de negocio para los Fondos de Pensiones y Cesantías en la Ley 100 de 1993.
- *Eliminación de la anualidad para contratos a término fijo.* Antes de la reforma no podían suscribirse contratos a término fijo inferior a un año, salvo para algunos casos; después de ella, en cualquier labor u ocupación, se pueden suscribir contratos por lapsos inferiores y puede hacerse hasta tres prórrogas, al cabo de las cuales el contrato deberá ser a término mínimo de un año y prorrogable de manera indefinida por términos de un año, sin llegar a convertirse por el hecho de la prórroga en contratos a término indefinido.
- *Definición conceptual del salario y regulación jurídica de los pactos de exclusión salarial.* Se pretendió con esta definición dar seguridad jurídica a los empleadores que establecieran beneficios extralegales, para que éstos no fueran constitutivos de salario y, por ende, que se computaran para el cálculo de prestaciones sociales.

- *Introducción de la figura del salario integral.* Se estableció esta figura de tal manera que existiera un salario que liberara del factor prestacional al empleador, siempre y cuando la remuneración fuera por lo menos de diez salarios mínimos legales vigentes.
- *Eliminación de la presunción de relación laboral en la prestación personal del servicio cuando se suscriben contratos civiles o comerciales.* Antes, la figura del contrato realidad permitía que si el trabajador sólo probaba la existencia de una prestación personal del servicio se presumía la existencia del contrato de trabajo; se entendía que había subordinación y remuneración. Ahora debe probarse la existencia de los tres elementos por parte del trabajador, es decir, la prestación personal del servicio, la continuada subordinación y dependencia del trabajador frente al empleador y la retribución del servicio, para que pueda declararse por un juez la existencia de contrato de trabajo.

Principales reformas de la Ley 789 de 2002.

La Ley 789 de 2002, promulgada dentro del Gobierno de Álvaro Uribe Vélez, pretendía principalmente la creación de 160.000 empleos por año, por lo cual se esperaba que al terminar dicho Gobierno se hubieran creado 640.000 nuevos empleos. Para cumplir dicha meta se requería de una nueva “flexibilización laboral”, la cual, como común denominador, implicaba generar más facilidades económicas a los empleadores y en varios aspectos a costa del bolsillo de los trabajadores. Al respecto establecía la exposición de motivos del Proyecto de Ley lo siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS PROYECTO DE LEY “POR EL CUAL SE DICTAN NORMAS PARA PROMOVER EMPLEABILIDAD Y DESARROLLAR LA PROTECCIÓN SOCIAL”

... Urge dinamizar la vida laboral en aspectos que hoy la legislación no facilita y que dentro de márgenes razonables e inspirados en la posibilidad de recuperar espacios para el empleo digno, hagan un poco más atractiva la posibilidad de generarlo e iniciar el camino restaurador de la economía, desde la oportunidad básica de tener acceso al trabajo en condiciones dignas y justas.

...

Con el fin de dar la posibilidad a algunos sectores de la economía de abrir las posibilidades para contratar nuevos trabajadores sin que la carga laboral impida esa creación de nuevos espacios de

trabajo. Esto se requiere especialmente para empresas comerciales y de servicios, de las cuales se exige una gran demanda de prestaciones, pero debido a los recargos existentes, los empresarios no pueden atenderla en las horas en que los usuarios la requieren. Ampliar la jornada como está prevista en este artículo tiene que traer como consecuencia mayor ocupación laboral.

En cuanto a las reformas se tiene:

- *Ampliación de la jornada diurna y disminución de la nocturna:* la reforma amplió la jornada diurna, la cual terminaba a las 6:00 p.m. y la amplió hasta las 10:00 p.m. De esta forma el recargo por trabajo nocturno sólo aplicaba a partir de las 10:00 p.m. y hasta las 6:00 a.m. Acá es importante tener presente que esta disposición fue modificada recientemente por la Ley 1846 de 2017, que estableció que el trabajo nocturno era aquel que se realizara a partir de las 9:00 p.m.¹⁰
- *Disminución del recargo por trabajo dominical:* antes de la reforma, el recargo por trabajo dominical o festivo era del 100% sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas. Con la reforma dicho recargo pasó al 75%.
- *Posibilidad de cambiar el descanso dominical por el sabatino:* todos los trabajadores tienen derecho al descanso semanal obligatorio en día domingo; sin embargo, la reforma permitió que “por acuerdo entre trabajador y empleador” se cambie el descanso dominical por el sábado, situación que implica que, si se trabaja en día domingo, el empleador no tiene que asumir ningún recargo por el trabajo dominical.
- *Cambio de la cuantía de la indemnización a cargo del empleador por la terminación sin justa causa del contrato:* dividió a los trabajadores según ganaran más o menos de 10 SMMLV. Antes se pagaban 45 días de salario por concepto de indemnización por el primer año, y 15, 20 o 40 días de salario, según llevara entre uno y 10 años de servicio. Pasó a 30 días de salario por el primer año, y 20 por año subsiguiente o fracción, cuando ganen menos

¹⁰ ARTÍCULO 1°. El artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo, quedará así:

Artículo 160. Trabajo diurno y nocturno.

1. Trabajo diurno es el que se realiza en el período comprendido entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (9:00 p.m.).

2. Trabajo nocturno es el que se realiza en el período comprendido entre las veintidós horas (9:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.).

de 10 salarios mínimos mensuales legales vigentes; y a 20 días de salario por el primer año y 15 por año subsiguiente o fracción, cuando ganen más de 10 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

- *Disminución de un año para la indemnización moratoria:* antes de la reforma, la indemnización moratoria o, llamada comúnmente salarios caídos, aplicaba hasta el mes 36; ahora sólo aplica hasta el mes 24; a partir del mes 25 hasta el 36 aplica intereses de mora.
- *Ampliación de la jornada de 36 horas, jornada especial, a cualquier tipo de actividad:* la Ley 50 de 1990 creó este tipo de jornada pero la estableció sólo para factorías y empresas. La Ley 789 de 2002 permitió este tipo de turnos para cualquier actividad.
- *Flexibilización de la jornada ordinaria:* la reforma permitió “por acuerdo entre trabajador y empleador” repartir la jornada semanal de 48 horas en turnos mínimos de 4 y hasta 10 horas, siempre que el promedio semanal no pase de 48 horas y sin que implique trabajo suplementario por sobrepasar las 8 horas diarias.

Al analizar las dos reformas estudiadas, del año 1990 y 2002, lo que se puede percibir es que paulatinamente, bajo la justificación de la flexibilización laboral, se asiste a una pérdida de derechos de los trabajadores en pro de beneficios a los empleadores dueños del capital de trabajo, bajo el supuesto propósito de conservar los puestos de trabajo existentes y la generación de puestos adicionales. El camino que ha adoptado el Estado es, si se quiere, una forma de violencia institucionalizada a través de la cual, bajo la premisa de nuevas reglamentaciones adoptadas por el poder legislativo, ha procedido a tomar medidas con las cuales, entre otras, se disminuye el valor del trabajo suplementario al trabajador. El valor de las indemnizaciones a cargo del empleador disminuye, facilitando las terminaciones de contratos de trabajo sin justa causa y a menor costo para los patronos. Se reducen en el tiempo las cargas indemnizatorias por salarios caídos a favor del trabajador. Se va contra natura en la concepción del trabajo nocturno, por lo menos en esta parte del hemisferio donde oscurece a las 6:00 p.m. y se hace de noche. Por obra del legislador y para efectos meramente laborales, la noche sólo empieza a las 9:00 p.m. y, por lo tanto, los recargos nocturnos ya sólo son después de dicha hora; se disminuyen los recargos por trabajo dominical, etcétera.

Estos elementos, considerados de manera conjunta, ven a los trabajadores abocados a una serie de situaciones de índole salarial, de esquemas de contratación, de jornada de trabajo, de ambiente de trabajo y de interrelaciones personales en la ejecución de sus tareas, que reflejan unas condiciones precarias y propicias para que, a partir de las benevolencias de la ley, se generen situaciones violentas para las personas en su trabajo frente a exiguas opciones de defensa, privilegiando la imposición de la voluntad e intereses del empleador.

El acoso laboral - Ley 1010 de 2006.

La violencia ocupacional como concepto genérico tiene una serie de desarrollos o modalidades entre ellas el acoso laboral o *mobbing* que es precisamente de lo que se ocupa la Ley 1010 de 2006. Así mismo, la violencia ocupacional puede analizarse desde varias perspectivas, entre ellas, la criminología laboral y el acoso laboral o el *mobbing*. El primer punto puede asumirse sobre cómo se puede observar este fenómeno desde las causas de la misma en la organización y de cómo poder evitarlo; estudia el crimen y no el delito en sí; es decir, estudia la conducta humana, sus causas, consecuencias, etc., más no estudia la conducta desde el punto de vista de la punición de la misma (Zabala Van Oordt, 2015). La criminología laboral muestra cómo, desde el punto de vista de la generación de la violencia ocupacional, ésta se encuentra íntimamente influenciada por la visión en la cual el ser humano trabajador es el que produce riqueza para el empresario dueño del capital de trabajo, el cual es el que termina ejerciendo un control social sobre dicho trabajador a través del ejercicio del poder subordinante, sólo por la condición de ser la persona afortunada con el poder económico, el cual de entrada marca una serie de diferencias sociales y económicas, desigualdades estas que favorecen y casi que producen la conducta criminal laboral.

Desde la perspectiva del *mobbing* o acoso laboral, ésta trata en sí el delito, es decir, la conducta como hecho punible tipificado en una ley, cumpliendo tres requisitos a saber: a) Que sea una conducta típica, es decir, que esté contemplada en la ley (Ley 1010 de 2006, por ejemplo); b) Que sea una conducta antijurídica, pues va en contra de una serie de bienes jurídicos protegidos tales como la integridad física y psicológica del trabajador y la estabilidad en el trabajo, y c) Que sea una conducta culpable, es decir, que esté originada en la acción volitiva del

hombre de querer hacer daño o de hacerlo culpablemente ya sea por negligencia, imprudencia o impericia.

La ley 1010 de 2006 entonces se ocupa de la tipificación legal de una forma de violencia ocupacional como lo es el acoso laboral, y en su artículo 2º lo define así:

Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

Al respecto de esta definición la ley establece dos condiciones fundamentales y es que la conducta antijurídica sea repetida y que sea probada. Excepcionalmente la ley dice que, dependiendo de las circunstancias, un sólo acto constituirá acoso. Analizando estos aspectos se encuentran dos dificultades que se concretan en el requerimiento probatorio, el cual es indispensable y con el cual no se riñe, pero que puede poner al trabajador en aprietos, pues la principal fuente probatoria en el mundo laboral son los propios compañeros de trabajo, los cuales por lo general podrían estar temerosos de servir de testigos de conductas de acoso por parte de sus jefes, lo que de contera ataca una de las pruebas reina en materia laboral. Por otro lado, el requisito de la persistencia deja de lado aquellas conductas que, si bien no constituyen acoso laboral, sí pueden ser causantes de violencia ocupacional, las cuales se quedan sin un tratamiento legal de tipificación de la conducta.

Los críticos de esta idea podrán decir que la misma ley estableció un fuero de estabilidad reforzada de seis meses para aquellos que interpongan quejas o sirvan de testigos; sin embargo, la misma ley condiciona dicho fuero a que los supuestos hechos constitutivos de acoso sean verificados por la autoridad administrativa, judicial o de control lo que en el concepto del autor de este texto, en el campo de las relaciones de trabajo que se rigen por el derecho privado, dejan la definición de la existencia de fuero o no a la determinación de un juez, es decir, que el trabajador para ejercer el fuero tendrá que haber sido despedido y ventilar sus inconformidades ante la jurisdicción ordinaria lo que es un procedimiento engorroso y sumamente gravoso para el trabajador, el cual, al momento de ejercer dicha prerrogativa, ya ha sido doblemente sujeto de violencia ocupacional, la que originó la queja de acoso y la pérdida de su empleo.

Modalidades de acoso laboral.

El mismo artículo 2º de la ley 1010 de 2006, a partir del inciso segundo, establece las siguientes modalidades de acoso laboral:

1. **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.
2. **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.
3. **Discriminación laboral:** <Numeral modificado por el artículo 74 de la Ley 1622 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:> todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
4. **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.
5. **Inequidad laboral:** asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
6. **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.”

Esta relación que trae la ley no es taxativa sino meramente enunciativa, es decir, que pueden existir otras modalidades de acoso laboral, originadas en eventuales conductas de

violencia ocupacional que, por su sistematicidad e intencionalidad, puedan llegar a considerarse acoso laboral.

En este orden de ideas se podría considerar que la Ley 1010 de 2006 se queda corta como un mecanismo de protección efectivo de acoso laboral y no es una herramienta adecuada para prevenir casos aislados de violencia ocupacional que, por no constituir acoso, no dejan de ser reprochables. Igual situación ocurre en otras legislaciones como la chilena que también aísla las conductas de violencia ocupacional no constitutivas de acoso laboral:

Antes de la publicación de la Ley 20.607, según la Dirección del Trabajo, los casos de mobbing ocurren habitualmente en momentos críticos para los empleados: cuando una madre trabajadora hace uso de su licencia maternal; cuando un trabajador presenta una licencia médica prolongada; cuando se denuncia a un empleador por incumplimiento legal, o cuando los trabajadores deciden sindicalizarse. Sin embargo, la inspección es clara en señalar que “la intención de causar daño” es el punto que marca la diferencia entre una situación de acoso laboral y otra que no lo es, así como también la sistematicidad de ésta. Es así como hechos aislados de violencia no pueden ser calificados como mobbing ni tampoco situaciones de estrés laboral o agotamiento, malas condiciones de higiene o seguridad en el trabajo, ni la mala gestión del personal. (Servicio Nacional de la Mujer - Departamento de Reformas Legales, s.f.)

No se observa entonces en la legislación colombiana la existencia de una disposición expresa que contemple la violencia laboral u ocupacional como un fenómeno autónomo e independiente sujeto de tratamiento específico. A lo sumo, existe una disposición contemplada en el Código Sustantivo del Trabajo como causal de terminación justificada por parte del trabajador, que podría considerarse como un despido indirecto y que se analizará a continuación en el siguiente numeral.

Código Sustantivo del Trabajo

El Código Sustantivo del Trabajo en Colombia es la regulación jurídica marco que rige las relaciones individuales de trabajo, esto es, los contratos de trabajo celebrados entre personas naturales o entidades de derecho privado o aquellos trabajadores oficiales vinculados por contrato de trabajo. Se esperaría entonces que dicha disposición tuviera una visibilidad decidida respecto al fenómeno de la violencia ocupacional; sin embargo, no se encuentra en dicha

codificación nada distinto de unas causales de terminación del contrato de trabajo tanto por parte del empleador como por parte del trabajador las cuales son las siguientes:

ARTICULO 62. TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR JUSTA CAUSA. Subrogado. por el art. 7o. del Decreto 2351 de 1965. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo:

A) Por parte del patrono:

(...)

2o) **Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el patrono, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo.**

3o) **Todo acto grave de violencia, injuria o malos tratamientos en que incurra el trabajador fuera del servicio, en contra del patrono, de los miembros de su familia o de sus representantes o socios, jefes de taller, vigilantes o celadores.**

4o) **Todo daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinarias y materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas.**

5o) **Todo acto inmoral o delictuoso que el trabajador cometa en el taller, establecimiento o lugar del trabajo, o en el desempeño de sus labores.**

B) Por parte del trabajador:

(...)

2) **Todo acto de violencia, malos tratamientos o amenazas graves inferidas por el patrono contra el trabajador o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro del servicio por los parientes, representantes o dependientes del patrono con el consentimiento o la tolerancia de este.**

(...)

5)... **Todo perjuicio causado maliciosamente por el patrono al trabajador en la prestación del servicio.**

PARÁGRAFO. La parte que termina unilateralmente el contrato de trabajo debe manifestar a la otra, en el momento de la extinción, la causal o motivo de esta determinación. Posteriormente no pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos.

(Negrillas y subrayado fuera de texto)

Como se podrá observar, el tema de la violencia ocupacional en el Código se limita a la contemplación de estas causales de las cuales se pueden sacar dos conclusiones importantes, a saber:

- a. Existen más causales de despido por violencia a favor del empleador que a favor del trabajador. Esta situación refleja el espíritu proteccionista de algunas normas de orden laboral para el empleador en aspectos de violencia ocupacional. Ante esta situación surge una inquietud: ¿la consideración de pocas normas sobre protección de violencia ocupacional a favor del trabajador es en sí otra forma de violencia auspiciada por el mismo ordenamiento legal?
- b. Las disposiciones legales mencionadas “a favor” del trabajador, que le permiten terminar el contrato con justa causa, son aquellas que están dentro de las denominadas por la doctrina como despido indirecto¹¹ y que se materializa cuando el trabajador puede terminar el contrato aduciendo dichas circunstancias. Sin embargo, aquí el siempre afectado es el trabajador quien es la parte débil de la relación laboral pues ve conminado el ejercicio de sus derechos a la pérdida del empleo, es decir, debe renunciar aduciendo la causal, so pena de no poder solicitar con posterioridad una indemnización por la vía judicial. Aquí también surgen otros interrogantes: ¿es común que los trabajadores conozcan que para poder ejercer sus derechos y

¹¹ ...cuando el patrono incumple gravemente con esta obligación, “*da origen a lo que la doctrina y la jurisprudencia han venido denominando despido indirecto, que le permite al trabajador demandar las indemnizaciones que reconoce el legislador, como si se hubiese producido un despido sin justa causa*”

Sobre este tema, se puede analizar la sentencia de julio 7 de 1988 de la Sala de Casación Laboral, Sección Segunda de la Corte Suprema de Justicia, en la que se afirmó que “cuando es el patrono quien manifiesta la decisión de terminar el vínculo laboral, manifestación que puede ser verbal, escrita o por hechos inequívocos, se tratará de un despido puro y simple que resultará justo o injusto según se alegan o no, y en el primer caso se demuestren debidamente las causales que lo motivaron. Y si tal decisión proviene del trabajador, a causa del incumplimiento de sus obligaciones por parte del patrono, así debe hacerse saber a éste en el momento de darle término al contrato. Y si el trabajador demuestra ese incumplimiento, podrá decirse que hubo un despido indirecto imputable al patrono. De lo contrario, habrá una simple terminación del contrato por parte del trabajador, que le ocasionará las consecuencias previstas por la ley para ese obrar ilegítimo”. (Sentencia T-424/11 Acción de Tutela, 2011)

solicitar una indemnización por la vía judicial deben aducir la causal de terminación en la carta de despido? ¿es una herramienta que opera de manera efectiva como vía de protección para el trabajador? ¿resulta justo que no exista una disposición que le permita proteger sus derechos dentro del contrato de trabajo sin tener que renunciar a su empleo?

Reglamento Interno de Trabajo.

El Reglamento Interno de Trabajo puede ser otra de las formas en las cuales los empleadores pueden establecer con sus trabajadores las “reglas de juego” por las que se regirá la relación laboral. En estas disposiciones normativas de carácter privado se establecen una serie de obligaciones y deberes tanto de empleadores como de trabajadores, se define la escala de faltas y sanciones, las prescripciones de orden, y se debe contemplar dentro de los mismos, por expresa disposición del artículo 9 de la ley 1010 de 2006, los mecanismos mediante los cuales se establecen las acciones preventivas y correctivas del acoso laboral. No obstante lo anterior, lo que normalmente se observa en los Reglamentos Internos de Trabajo es una transcripción de normas del Código Sustantivo del Trabajo por expresa referencia de la misma ley. Es así como el artículo 108 del Código Sustantivo del Trabajo establece: “El reglamento **debe contener disposiciones normativas** de los siguientes puntos:

1. Indicación del {empleador} y del establecimiento o lugares de trabajo comprendidos por el reglamento.
2. Condiciones de admisión, aprendizaje y período de prueba.
3. Trabajadores accidentales o transitorios.
4. Horas de entrada y salida de los trabajadores; horas en que principia y termina cada turno si el trabajo se efectúa por equipos; tiempo destinado para las comidas y períodos de descanso durante la jornada.
5. Horas extras y trabajo nocturno; su autorización, reconocimiento y pago.
6. Días de descanso legalmente obligatorio; horas o días de descanso convencional o adicional; vacaciones remuneradas; permisos, especialmente lo relativo a desempeño de comisiones sindicales, asistencia al entierro de compañeros de trabajo y grave calamidad doméstica.
7. Salario mínimo legal o convencional.
8. Lugar, día, hora de pagos y período que los regula.
9. Tiempo y forma en que los trabajadores deben sujetarse a los servicios médicos que el {empleador} suministre.

10. Prescripciones de orden y seguridad.
11. Indicaciones para evitar que se realicen los riesgos profesionales e instrucciones, para prestar los primeros auxilios en caso de accidente.
12. Orden jerárquico de los representantes del {empleador}, jefes de sección, capataces y vigilantes.
13. Especificaciones de las labores que no deben ejecutar las mujeres y los menores de dieciséis (16) años.
14. Normas especiales que se deben guardar en las diversas clases de labores, de acuerdo con la edad y el sexo de los trabajadores, con miras a conseguir la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo.
15. Obligaciones y prohibiciones especiales para el {empleador} y los trabajadores.
16. Escala de faltas y procedimientos para su comprobación; escala de sanciones disciplinarias y forma de aplicación de ellas.
17. La persona o personas ante quienes se deben presentar los reclamos del personal y tramitación de éstos, expresando que el trabajador o los trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.
18. Prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias, si existen.
19. Publicación y vigencia del reglamento.

De acuerdo con dicho artículo del Código Sustantivo del Trabajo, al ser una transcripción de la Ley, como ya se comentaba, tiene muy pocas normas que puedan implicar una protección de los trabajadores frente al fenómeno de la violencia ocupacional.

Analizando la figura del Reglamento Interno de Trabajo y la posibilidad de los empleadores de dictarlo y establecer las condiciones de trabajo, se puede reflejar una visión weberiana del poder a través de la cual el dueño del capital, basado en las estructuras administrativas existentes en la organización, impone sus condiciones, su autoridad. Sin embargo, es necesario ir más allá y revisar el poder no sólo como la forma de imponer reglas a un grupo de personas *per se* y sólo por la necesidad de represión autoritaria, sino verla, además de ello, con la necesidad de equilibrar el poder con otra serie de intereses, en nuestro caso los sociales, reflejados en los trabajadores, aproximándose entonces o por lo menos pretendiendo interpretar una teoría foucaultiana del poder, tal como lo pretenden hacer Carreón y Campos:

Foucault no encuentra otra alternativa que decirnos que el poder es en esencia lo que reprime. En suma, el poder reprime a la naturaleza, los instintos, a una clase social determinada, a los individuos. Pues bien, si el poder es en realidad el despliegue de una relación de fuerzas, más que hacerlo -como indebidamente se hace- bajo preceptos de cesión, contrato, alienación, o, en términos funcionales del mantenimiento de las relaciones de producción; por lo mismo: ¿no debería ser analizado en términos de lucha, de enfrentamientos, de guerra? Con esta resolución estaríamos creando una nueva hipótesis, paralela en importancia a la que establece que la mecánica del poder es esencialmente represión. Por lo mismo, bien podría formularse una nueva hipótesis, la cual nos dice que el poder es la lucha continuada, la guerra con otros medios, (Foucault, 1980, citado por Carreón Guillén, Campos y Covarrubias, 2008, p.149).

De acuerdo con lo anterior, se pierde entonces la oportunidad por parte de empresarios y/o empleadores responsables de hacer uso de una gran herramienta para contemplar dentro de ella el fenómeno de la violencia ocupacional en una extensión adecuada, que le dé visibilidad, que contemple las sanciones frente al fenómeno y adopte posiciones empresariales de intolerancia, de tal forma que los trabajadores puedan ver una cultura organizacional que rechaza la violencia y la sanciona de manera ejemplar, y en consecuencia reflejen un ejercicio del poder responsable por parte de los dueños del capital.

Comités de Convivencia Laboral.

La resolución 2646 de 2008 expedida por el Ministerio de la Protección Social, en busca de establecer medidas 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, reconoce el acoso laboral como uno de los fenómenos a considerar e intervenir. De acuerdo con lo anterior, en su artículo 14 estableció la obligación, entre otras, de conformar los Comités de Convivencia Laboral por parte de los empleadores tanto públicos como privados. Al respecto dice la citada resolución, como obligación de los empleadores de establecer medidas preventivas y correctivas, lo siguiente:

Artículo 14. Medidas preventivas y correctivas de acoso laboral. Son medidas preventivas y correctivas de acoso laboral las siguientes:

1. Medidas preventivas:

1.1 Formular una política clara dirigida a prevenir el acoso laboral que incluya el compromiso, por parte del empleador y de los trabajadores, de promover un ambiente de convivencia laboral.

1.2 Elaborar códigos o manuales de convivencia, en los que se identifiquen los tipos de comportamientos aceptables en la empresa.

1.3 Realizar actividades de sensibilización sobre acoso laboral y sus consecuencias, dirigidos al nivel directivo y a los trabajadores, con el fin de que se rechacen estas prácticas y se respalde la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.

1.4 Realizar actividades de capacitación sobre resolución de conflictos y desarrollo de habilidades sociales para la concertación y la negociación, dirigidas a los niveles directivos, mandos medios y a los trabajadores que forman parte del comité de conciliación o convivencia laboral de la empresa, que les permita mediar en situaciones de acoso laboral.

1.5 Realizar seguimiento y vigilancia periódica del acoso laboral utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, garantizando la confidencialidad de la información.

1.6 Desarrollar actividades dirigidas a fomentar el apoyo social y promover relaciones sociales positivas entre los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa.

1.7 Conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral.

1.8 Establecer el procedimiento para formular la queja a través del cual se puedan denunciar los hechos constitutivos de acoso laboral, garantizando la confidencialidad y el respeto por el trabajador.

2. Medidas correctivas:

2.1 Implementar acciones de intervención y control específicas de factores de riesgo psicosociales identificados como prioritarios, fomentando una cultura de no violencia.

2.2 Promover la participación de los trabajadores en la definición de estrategias de intervención frente a los factores de riesgo que están generando violencia en el trabajo.

2.3 Facilitar el traslado del trabajador a otra dependencia de la empresa, cuando el médico tratante o el Comité de Convivencia lo recomienden.

2.4 Establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para corregir las conductas de acoso laboral.

La Resolución 2646 entonces estableció la obligación de conformar los Comités de Convivencia, habló claramente sobre violencia en el trabajo y la necesidad que los manuales y disposiciones sobre violencia establecieran las medidas preventivas y correctivas de la misma. Sin embargo, se pudo quedar corta en aspectos como:

- No estableció unos plazos para la conformación de los Comités de Convivencia.
- Enmarcó todo el estudio y herramienta coercitiva en la Ley 1010 de 2006, es decir, de alguna manera condicionó la posibilidad del ejercicio de los derechos de los trabajadores a la existencia de acoso laboral y no a la presencia de actos violentos aislados o sin sistematicidad.

Posteriormente, el Ministerio del Trabajo expide la Resolución 652 del 30 de abril de 2012 por medio de la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. En esta Resolución ya se establece cuáles son las empresas obligadas a adoptarlos, cómo debe ser la conformación, funciones del comité y sus miembros, características que deben reunir sus integrantes, período del comité, periodicidad de las reuniones, entre otras disposiciones complementarias. Allí también se establece un plazo máximo de tres meses para la conformación de los comités.

Por último, el Ministerio del Trabajo expide la Resolución 1356 de 2012, donde básicamente lo que hace es ampliar el plazo para la conformación de los Comités de Convivencia hasta diciembre 31 de 2012.

Como conclusión de las normas comentadas sobre Comité de Convivencia, se puede decir que por un lado se observan normas bien intencionadas; sin embargo, se quedan cortas por una circunstancia ya comentada y es que toda la operatividad del Comité de Convivencia frente a los casos que analiza se circunscribe a episodios de acoso laboral, es decir, por expresa definición de la ley 1010 de 2006: “toda conducta persistente y demostrable”, por lo cual se

quedan por fuera las conductas individuales y autónomas que sin ser constitutivas de acoso laboral sí lo son de violencia ocupacional y, por lo tanto, igualmente reprochables.

A la par de lo que se comentaba respecto a las reformas introducidas por la ley 50 de 1990 y ley 789 de 2002, podrá decirse de la misma manera que se asiste ya no a una acción del Poder Legislativo sino en este caso del Poder Ejecutivo, quien a través del Ministerio del Trabajo expide estas resoluciones, pero omite contemplar de manera decidida la posibilidad de otorgar facultades tanto al Comité de Convivencia como al mismo Ministerio del Trabajo, de intervenir con poder vinculante mediante acciones y/o medidas en torno a tratar y contrarrestar episodios de violencia ocupacional y se circunscribe entonces a casos de acoso laboral.

Factores determinantes de la violencia ocupacional

No es fácil concluir ni determinar a ciencia cierta cuáles son los factores determinantes de la violencia ocupacional, pues esta deriva de múltiples situaciones condicionantes de que pueda ocurrir el fenómeno y que atienden tanto a las condiciones personales del individuo que la sufre y del victimario, a las condiciones organizacionales que favorecen o no en determinada medida el que puedan presentarse situaciones de violencia en la modalidad maltrato, acoso sexual, acoso psicológico manifestado en *bullying* o *mobbing* e incluso a las condiciones socioculturales, económicas y políticas del entorno.

Al respecto un reciente estudio sobre los *Factores facilitadores de la violencia laboral en América Latina* se encaminó en una investigación científica del fenómeno, el cual considera poco estudiado y para el que no existe mucha información. Sin embargo, logró hacer una revisión de la literatura disponible en las bases de datos: Academic Search Complete, Fuente Académica Premier, PSICODOC, Scielo, JSTOR y SCOPUS. Del estudio se puede concluir que el fenómeno tiene una visibilidad muy reducida y está cimentada básicamente en la literatura que estudiosos y preocupados por el tema han producido. Dentro de dicha investigación se reunió en tres grandes grupos estos factores facilitadores de la violencia ocupacional en América Latina a saber: a) Los factores determinantes individuales, en cuanto están delimitados por las condiciones de la víctima; b) Los factores determinantes sociales-interpersonales en donde hace referencia al contexto laboral en que se desenvuelve el trabajador como el modelo económico capitalista, la competencia y el desconocimiento de la ley, entre otros, y c) Los factores

determinantes organizacionales, donde hacen referencia a las características internas propias de la empresa y el manejo de las relaciones interpersonales y de poder en la organización, faltos de solidaridad y equidad frente al exigente mundo empresarial moderno y altamente competitivo. (Toro y Gómez Rubio, 2016).

Se observa, en consecuencia, cómo un estudio en el contexto latinoamericano hace una aproximación a algunos factores determinantes de la violencia ocupacional en el entorno político, económico y cultural y hace referencia expresa al ordenamiento jurídico y, según dicho estudio, el desconocimiento de la ley por parte del trabajador es una de las causas del fenómeno.

Estrategia Metodológica

Tipo de investigación

El macroproyecto *Violencia Ocupacional en Servicios de Atención al Público VOSAP*, es una investigación de diseño mixto en la que se combinan el manejo de la encuesta de ítems cerrados, como fuente de datos cuantitativos, con el de otras técnicas de colecta de información cualitativa (entrevista, grupos focales, observación etnográfica, análisis de contenido, etc.) para el conocimiento más profundo de procesos

El presente estudio, que aporta al macroproyecto, es una investigación de carácter descriptiva de orden comprensivo¹² y ex post facto¹³, pues se dedicará a describir y comprender los fenómenos de violencia que se dieron en la empresa donde se realizó el trabajo de campo, describiendo las características que se dieron en cada caso y buscando comprender las

¹² Esta investigación no intenta ni tiene la pretensión de explicar el porqué sino que se propone describir “lo que es”. Está orientada a evaluar ciertos atributos, propiedades de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno; en algunos casos consiste en el registro, el análisis y explicación de las condiciones de un fenómeno tal como se presenta, razón por la cual sólo observa el objeto y lo describe teniendo en cuenta propiedades o características de mayor o menor relevancia de acuerdo con el problema” (Suarez Ruíz, 2001) ... “Dado que su finalidad primordial es la comprensión de las experiencias individuales y/o colectivas en condiciones espacio-temporales, la aceptación de la diferencia y de la singularidad de los individuos como de sus grupos de referencia, es el fundamento de la tarea comprensiva” (Martínez Rodríguez, 2011)

¹³ “La expresión “ex-post-facto” significa “después de hecho”, haciendo alusión a que primero se produce el hecho y después se analizan las posibles causas y consecuencias, por lo que se trata de un tipo de investigación en donde no se modifica el fenómeno o situación objeto de análisis” (Cancela Gordillo, 2010)

situaciones dadas a la luz de la perspectiva de los sujetos entrevistados frente a la legislación existente.

El componente descriptivo se visibiliza en la medida que a través del análisis de la documentación existente en el Comité de Convivencia de la Empresa, durante los últimos 54 meses, se identifican unas variables específicas que frente a los resultados arrojados permitió concluir cómo se ha comportado en concreto el fenómeno, en la empresa investigada.

El componente Comprensivo se presenta a través del conocimiento de las percepciones que se obtuvieron de trabajadores víctimas de violencia ocupacional sobre las herramientas legales existentes, su visión del fenómeno y afrontamiento de su caso, y a partir de allí se generó un diagnóstico de cómo han operado las herramientas legales y su eficiencia y/o suficiencia.

Diseño de la investigación

Teniendo en cuenta que la investigación tiene componentes referentes a las características de los fenómenos de violencia ocupacional que tuvieron que vivir los trabajadores, esto conlleva a que tenga un diseño descriptivo, puesto que pretende describir cómo se manifiesta el fenómeno (la violencia ocupacional), en los sujetos víctimas.

Así mismo, y como quiera que en desarrollo de la investigación lo que se realizó fue la observación de situaciones ya dadas frente a las cuales no se realizó ninguna intervención, esto conlleva a que también tenga un diseño de carácter exploratorio, pues la violencia ocupacional en Colombia es un fenómeno que no ha tenido un desarrollo fluido y se hace necesario hacer una aproximación en este sentido.

El interés de una investigación exploratoria es descubrir preguntas, hipótesis, nuevas variables no observadas previamente que requieren una pregunta, o unas categorías previas que guíen la observación y la información requerida. En ellas se recurre a técnicas de observación guiada, a paneles, entrevistas no estructuradas, análisis del discurso, análisis documental. (Suárez Ruiz, 2001, p. 117)

Variables investigadas

La variable se entiende como la característica o cualidad que se va estudiar que es susceptible de ser medida, cuantificada o categorizada (Suárez Ruiz, 2001, p. 102). En este orden de ideas, mediante la revisión de la documentación del Comité de Convivencia se investigaron variables como:

- a) Cantidad de quejas: cuántas quejas fueron tramitadas en el período revisado, por el Comité de Convivencia.
- b) Modalidad: se identificaron cuáles son las modalidades de acoso laboral por las cuales se presentaron quejas ante el Comité de Convivencia Laboral.
- c) Resolución: se identificó el resultado de cada queja presentada ante el Comité de Convivencia Laboral.
- d) Cargos quejosos: se establecieron los cargos de las personas que han presentado quejas.
- e) Cargos implicados: se establecieron los tipos de cargos contra los cuales se presentaron quejas.

Población y muestra

El proceso investigativo se llevó a cabo en un Call Center de la ciudad de Manizales, circunscrito a los trabajadores que presentaron quejas ante el Comité de Convivencia, en los últimos cuatro años y medio. Se realizó un muestreo no probabilístico y la muestra fue intencional por criterio.¹⁴ La unidad de trabajo fue la documentación existente en el archivo del Comité de Convivencia en cuanto al tratamiento adelantado a las quejas presentadas ante dicho estamento, así como la realización de entrevistas semiestructuradas a tres trabajadores que fueron víctimas de violencia ocupacional y que presentaron quejas ante dicho Comité.

Instrumentos y técnicas

Se elaboró un modelo de entrevista semiestructurada, como derrotero, para el desarrollo de las mismas, las cuales se ejecutaron de manera individual. (Apéndice 1).

¹⁴ Por Criterio. El investigador se plantea unas características especiales que deben cumplir los elementos de la muestra. (Gallardo de Parada & Moreno Garzón, 1999)

Previo a las entrevistas se recogió el consentimiento informado de cada trabajador (Apéndice 2).

Para realizar el análisis de la documentación y, en general, para realizar el trabajo de campo, se obtuvo autorización del Call Center (Apéndice 3).

Análisis de la documentación

Se revisó toda la documentación existente, de diciembre de 2012 a junio de 2017, en cuanto a quejas presentadas por los trabajadores, pruebas, las actas del Comité de Convivencia, tanto durante el tratamiento del caso como en la resolución del mismo.

El análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo. (Castillo, 2004)

Entrevistas semiestructuradas

Se realizaron entrevistas semiestructuradas a 3 trabajadores víctimas de violencia ocupacional y que presentaron quejas ante el Comité de Convivencia Laboral de la Empresa. La temática de las entrevistas giró alrededor de la conceptualización que tienen los entrevistados sobre violencia ocupacional, las circunstancias que rodearon su caso, las acciones que tomaron para defender sus derechos, su percepción sobre la efectividad de las herramientas legales o institucionales existentes al interior de la empresa para el manejo del fenómeno y las facilidades para acceder a dichas herramientas. “Las entrevistas no estructuradas proponen categorías que sirven de pauta y que se expresan en aspectos que el entrevistador debe indagar o en preguntas que guían un diálogo. En general la intención de estas entrevistas es hacer hablar al entrevistado para encontrar información relevante” (Suárez Ruiz, 2001, p. 164).

Procedimiento

La investigación buscó identificar la existencia de prácticas de violencia ocupacional para la cual se realizó el estudio de documentación existente en los archivos que por mandamiento

legal debe llevar la Empresa sobre el actuar y proceder del Comité de Convivencia Laboral respecto de las quejas presentadas ante dicha instancia por los trabajadores como presuntas víctimas de acoso laboral, en las modalidades definidas por la Ley 1010 de 2006, entre diciembre de 2012 y junio de 2017.

Posteriormente, y con el propósito de identificar las concepciones y percepciones encontradas en trabajadores que sometieron sus casos al estudio del Comité de Convivencia, a partir de unas categorizaciones desde las cuales se pudo realizar un análisis crítico del fenómeno y su contemplación en el ordenamiento jurídico colombiano. Se realizaron entonces tres entrevistas semiestructuradas. A partir de un muestreo no probabilístico intencional por criterio, a saber:

- Trabajadores que hubieran interpuesto quejas ante el Comité de Convivencia por presunto acoso laboral.
- Trabajadores que sus casos fueron archivados por no considerarse acoso laboral.
- Trabajadores que a pesar de su caso no constituir acoso laboral, los hechos que rodearon la situación a la que estuvieron sometidos sí constituían violencia laboral.
- Trabajadores que cumplieran el criterio de representar distintos niveles de cargo y dirección, como lo fueron asesor, team leader y gerente de operaciones.

Análisis de la información y resultados investigativos

Esta fase de la investigación presenta los resultados alcanzados en el análisis documental y en la realización de las entrevistas semiestructuradas a algunos trabajadores víctimas de acoso laboral que pusieron en conocimiento del Comité de Convivencia sus casos.

A partir de lo anterior se realizó un análisis cuantitativo y con posterioridad a ello una interpretación con componentes reflexivos y críticos sobre las situaciones encontradas, el tratamiento dado a las mismas, la efectividad de las herramientas legales y empresariales existentes y las falencias u oportunidades de mejora que se pueden encontrar para generar una mayor visibilización del fenómeno tanto por las autoridades, por los trabajadores, la sociedad

trabajadora y los diferentes actores interesados, esto es, lo que comúnmente se conoce como los *stakeholders*.¹⁵

La fase descriptiva hace alusión al trabajo de campo, es decir, el desarrollo del análisis documental y de las entrevistas, en los cuales se recolecta la información que facilita dar inicio al proceso relacional. Aquí se explora un primer acercamiento reflexivo identificando las categorizaciones encontradas en busca de un sentido del estudio y de las pretensiones exploratorias que motivaron la investigación.

En la fase interpretativa se analizaron los resultados encontrados desde una visión comprensiva del sistema jurídico colombiano en cuanto al acoso laboral y a la forma como se puede ver subsumida la violencia ocupacional, pues en principio no se advierten contemplaciones legales expresas del fenómeno, instrumentos de protección especiales y visibilización de situaciones o empresas infractoras.

Por último, y con base en el análisis de resultados y del análisis crítico reflexivo, se llegó a una construcción de sentido que permitió derivar en unas conclusiones conducentes a que sea posible generar una propuesta de mejora, que desde la perspectiva del investigador, permite considerar mecanismos efectivos de protección, defensa, pedagogía y visibilización del fenómeno, buscando que los empleadores a todo nivel, dentro de sus esquemas micro de organización hasta llegar a aquellos macro, tengan prácticas de *compliance*,¹⁶ que vayan más allá del cumplimiento de la Ley y que, por ende, incluyan un componente ético que involucre políticas de tolerancia cero a fenómenos violentos en el ámbito laboral. En similar sentido se ha pronunciado Argandoña a saber: “La *compliance* se entiende como una limitación al beneficio:

¹⁵ El término agrupa a trabajadores, organizaciones sociales, accionistas y proveedores, entre muchos otros actores clave que se ven afectados por las decisiones de una empresa. Generar confianza con estos es fundamental para el desarrollo de una organización... significa en español: “participante”, “inversor”, “accionista”. Y es que desde el punto de vista empresarial, este concepto se utiliza para referirse a los grupos de interés para una empresa. El término *stakeholder* lo acuñó R. Edward Freeman y lo definió como todas aquellas personas o entidades que pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. En términos simples, los *stakeholders* pueden ser definidos como todos los actores sociales que, producto de las decisiones y objetivos de una empresa, se pueden ver afectados, ya sea de forma positiva o negativa. Así por ejemplo, los dueños de una compañía, sus trabajadores, la comunidad donde ésta opera y sus proveedores, entre otros, forman parte de este grupo. (Urroz, 2010, párr.. 5).

¹⁶ Ejemplos de establecimiento de prácticas de Compliance en Colombia son: Ley 1778 de 2016 Ley Antisoborno, la Ley 1712 del 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, así como la creación del Observatorio de Transparencia y Anticorrupción.

hay cosas que no puedes hacer a pesar de que serían rentables. La ética amplía los objetivos más allá del beneficio; lo incluye, pero va más allá, porque piensa en las personas y en el futuro, en la coherencia” (Argandoña, 2015, p. 1).

El análisis de resultados esta presentado en tres etapas:

1. Fase descriptiva

2. Fase interpretativa

3. Construcción de sentido

En la fase descriptiva se identifican los resultados del trabajo de campo, en concordancia con las categorías que contribuyen a la construcción del sentido de la investigación.

La fase interpretativa de la información pretende discernir los hallazgos que se han identificado en la fase descriptiva, haciendo un análisis crítico reflexivo apoyado en algunos aspectos de los referentes teóricos, que posibilitan conceptualmente la propuesta investigativa.

En la tercera fase se encuentra la construcción de sentido; en ella se transita a la interpretación que hace el investigador a través de un análisis crítico-reflexivo, articulando los dos momentos anteriores (fase descriptiva e interpretativa), y generando una propuesta que permita abordar el fenómeno a nivel legal y social, de tal manera que el fenómeno de la violencia ocupacional encuentre una forma de visibilizarse a través de herramientas jurídicas que permitan una defensa efectiva de los derechos de los trabajadores y genere una “represión social” para los empleadores victimarios y/o tolerantes de dichos actos de violencia laboral.

Fase descriptiva

Estuvo comprendida por el análisis documental de los archivos del Comité de Convivencia de los últimos cuatro años y medio, y por la realización de entrevistas a tres trabajadores que representan el 27% del total de las quejas presentadas y el 60% de los casos constitutivos de violencia ocupacional.

El análisis documental.

Pretendió verificar la existencia, conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia en la Empresa donde se realizó el trabajo de campo, así como cuantificar el número de quejas presentadas, el tratamiento dado a las mismas y los resultados arrojados.

Primero que todo se partió de decir que la Empresa donde se realizó el trabajo de campo es una multinacional española dedicada al negocio del BPO y Contact Center, cuya sede principal en Colombia es en la ciudad de Manizales, con una sede permanente y una flotante, y con otra sede en el municipio de Sabaneta (Antioquia). Sus actividades son realizadas a través de dos empresas que hacen parte de un grupo empresarial.

En la ciudad de Manizales, en el período investigado, ha tenido un promedio de 2.434 empleados, de los cuales un 63,75% son mujeres y un 36,25% son hombres, es decir, por cada 4 hombres hay 6 mujeres trabajadoras.

Su Comité de Convivencia está debidamente constituido y compuesto por dos representantes del empleador que son el Gerente de Recursos Humanos y un representante de su Área de Relaciones laborales, como principales. Estas personas tienen dos miembros suplentes que son empleados de Áreas Administrativas; los cuatro son nombrados directamente por el empleador. Adicionalmente, tiene dos representantes de los trabajadores, con sus respectivos suplentes, que son elegidos por voto popular de los trabajadores para períodos de dos años, elecciones que normalmente tienen lugar entre los meses de noviembre y diciembre. La definición de principales y suplentes se hace por número de votos alcanzados, es decir, los dos primeros son principales y tercero y cuarto son los suplentes; estos miembros de los trabajadores por lo general son de Áreas de Operaciones y hay desde asesores hasta gerentes de operación. Se observan actas de escrutinio, comunicación de resultados, cartas de nombramiento y actas de posesión. Sesionan de manera ordinaria cada 3 meses, y de manera extraordinaria cuando se presentan quejas por parte de los trabajadores. En sus archivos existen informes semestrales y anuales a la Dirección de la Empresa, y sus actas son llevadas en orden y tienen toda la constancia documental de las investigaciones que se adelantan. La reglamentación sobre su funcionamiento está contemplada de manera expresa y oficial en el Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa.

Verificando el aspecto del funcionamiento, se accedió a todo el archivo de los expedientes de las quejas presentadas entre el 28 de diciembre de 2012 y el 30 de junio de 2017. En dicha revisión se hicieron los siguientes hallazgos:

1. Se presentaron 11 quejas formales. (Tabla y Figura 1).
2. Respecto a las modalidades de acoso laboral denunciadas, de conformidad con la Ley 1010 de 2006, son repetitivas la persecución laboral y el maltrato laboral. (Tabla y Figura 1).
3. De las 11 quejas presentadas, 9 quejas fueron archivadas por no haberse encontrado probada la existencia de acoso laboral. (Tabla y Figura 2).
4. Sólo en 2 casos se encontró probada la existencia de acoso laboral y se procedió a realizar audiencia de convivencia llegando a acuerdos al respecto.
5. Se encontró que los presuntos acosados se dan a todo nivel de cargo, desde el básico que son asesores, hasta de alta dirección como son los Gerentes de Operación. (Tabla y Figura 3).
6. Se encontró que los cargos que son presuntamente acosadores son todos con personal a cargo y se dan desde el más básico en esta estructura como lo son los denominados *Team Leader*, hasta los Directores de Operación. (Tabla y Figura 4).
7. Como característica preponderante se encontró que, si bien en 9 casos se determinó que no había acoso laboral, al revisar cada caso de manera puntual, las conductas de las cuales habían sido víctimas los trabajadores, sí constituían violencia ocupacional en cinco (5) casos. Sin embargo, la resolución de los casos terminó en archivo por no encontrarse que la conducta desplegada por el presunto acosador haya sido repetitiva, requisito este definido por la Ley 1010 de 2006 como indicativo de la punibilidad de la conducta. Lo anterior, aunado a que en dos (2) casos sí se consideró acoso laboral. Esto implica que de los once (11) casos denunciados, siete (7) eran constitutivos de violencia laboral. (Tabla y Figura 5).
8. La relación detallada de todos los casos analizados documentalmente se puede ver en el Apéndice 4.

Tabla 1.

Modalidad de acoso laboral conforme la ley 1010 de 2006

Modalidad de acoso	N°	%
Discriminación y persecución laboral	1	9%
Maltrato laboral y persecución laboral	1	9%
Maltrato laboral, persecución laboral, entorpecimiento laboral	1	9%
Maltrato laboral	3	27%
Persecución laboral	5	45%
TOTAL	11	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 1. Modalidades de acoso laboral, de acuerdo con la Ley 1010 de 2006

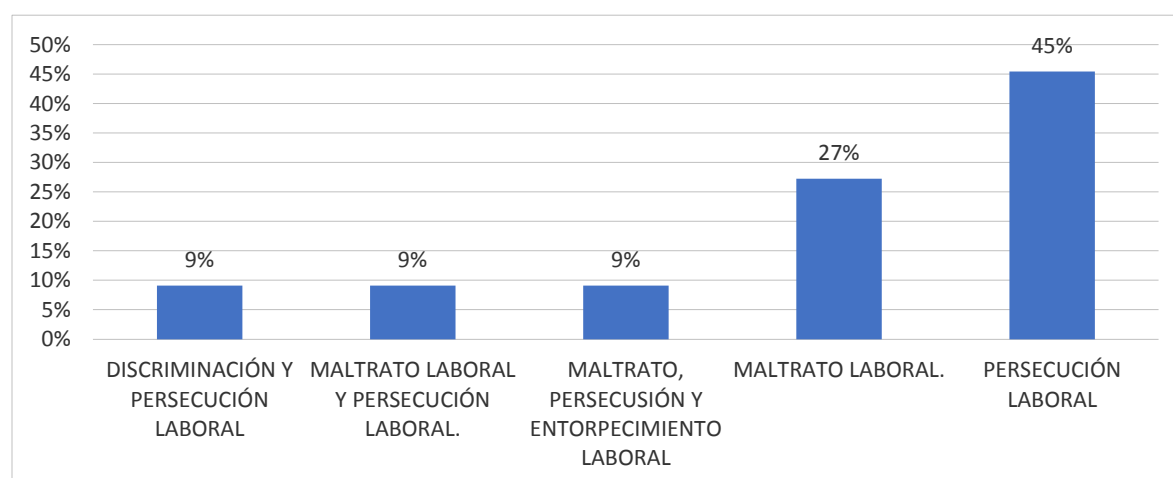


Tabla 2.

Resolución de los casos presentados

Resolución de los casos	N°	%
Archivado	9	82%
Acoso comprobado	2	18%
TOTAL	11	100%

Figura 2. Resolución de los casos

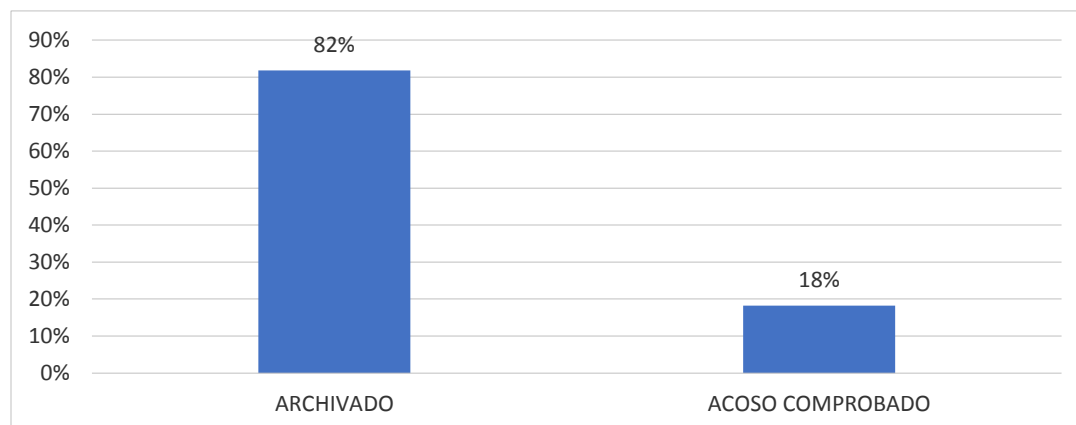


Tabla 3.

Cargos de las personas que se han quejado

Cargo de las personas que se han quejado	N°	%
Asesores	4	36%
Auxiliar Administrativo	2	18%
Gerente de Operaciones	1	9%
Técnicos	4	36%
Total	11	100%

Figura 3. Cargos de las personas que se han quejado

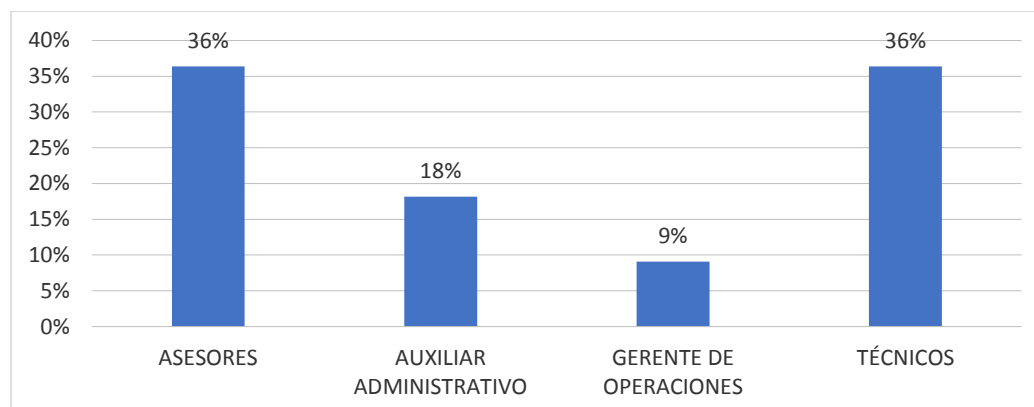


Tabla 4.

Cargo de las personas implicadas

Cargo de las personas implicadas	Nº	%
Gerente de Operaciones	2	18%
Gerente de Control de Gestión	2	18%
Director de Operaciones	2	18%
Gerente de Recursos Humanos	1	9%
Gerente de Servicio	2	18%
Gerente de Servicio y Team Leader	1	9%
Team Leader	1	9%
	11	100%

Figura 4. Cargo de las personas objeto de las quejas

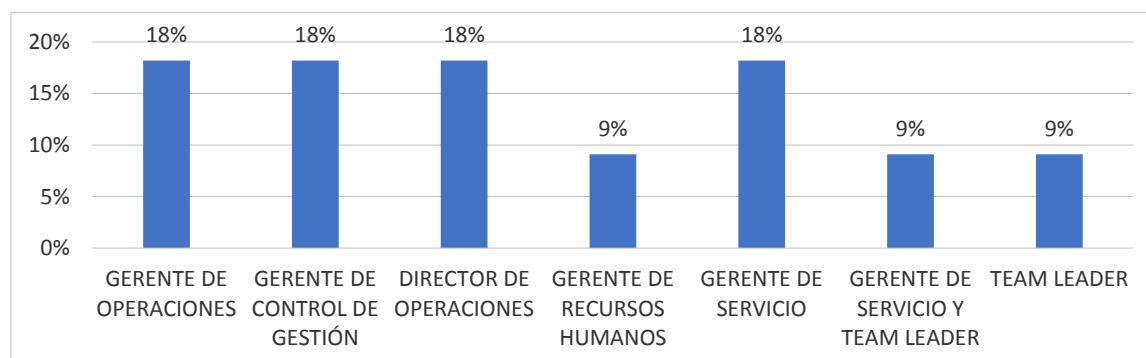
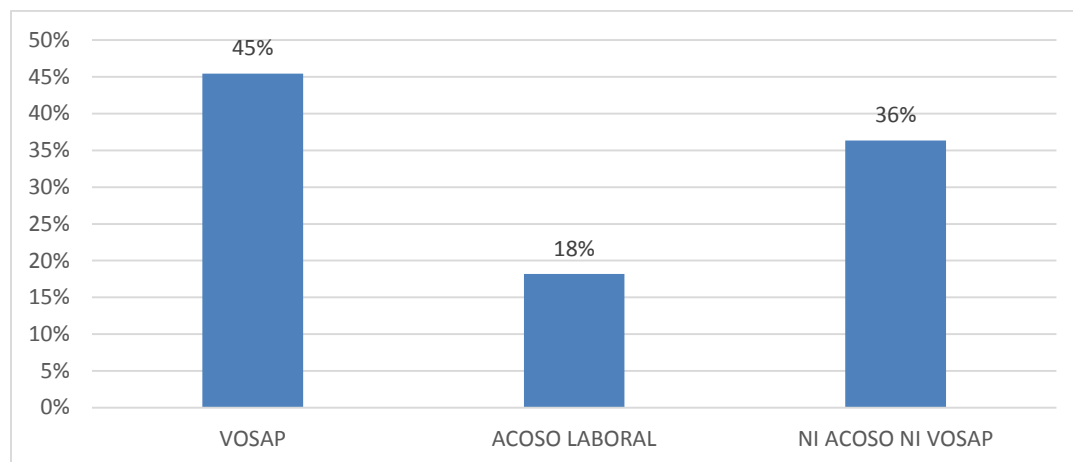


Tabla 5.

Clasificación de la situación vivida por el trabajador

Tipo de situación anómala	Nº	%
Vosap	5	45%
Acoso laboral	2	18%
Ni acoso ni vosap	4	36%
Total	11	100%

Figura 5. Tipos de situación anómala



Entrevistas semiestructuradas.

Fueron hechas a trabajadores seleccionados de tal manera que, una vez analizados los casos, se encontró que si bien los mismos no fueron decididos como constitutivos de acoso laboral, sí correspondieran a episodios de violencia ocupacional en la acepción definida en este trabajo de investigación como cualquier fenómeno a través del cual un trabajador, en un entorno laboral, es sujeto pasivo de cualquier acción física o psíquica mediante la cual sufre un daño físico o psicológico, los cuales se manifiestan en síntomas, fisiológicos, emocionales, cognitivos, conductuales, psicosociales y/o laborales. (Blanch, Cervantes, Sahagún & Cantera, 2013).

Otra característica de los entrevistados es que se eligieron de tal forma que correspondieran a todos los segmentos de trabajadores a saber: El trabajador 1 es del nivel operativo básico y corresponde al cargo de Asesor; el trabajador 2, es de nivel supervisor básico y corresponde a la primera línea de supervisión, un *Team Leader* Coordinador de Ventas; y el trabajador 3, es un nivel de gerencia alta y corresponde a un Gerente de Operaciones.

Así mismo se procedió a indagar en las entrevistas por las circunstancias de cada episodio sufrido, los autores, las condiciones que rodearon la situación, las conductas que ellos desplegaron a la situación, el conocimiento de las herramientas que pudieran conocer para defenderse de situaciones de acoso laboral, la conceptualización que tenían de acoso laboral y violencia ocupacional y las consecuencias que generaron las conductas anómalas y el poner la

situación en conocimiento del Comité de Convivencia Laboral. A partir de este ejercicio se clasificaron tanto las indagaciones como los hallazgos en 3 categorías a saber:

1. Factores de riesgo psicosocial que influyen en el trabajo, generadores de las diversas patologías que afectan al trabajador.

Sus descriptores son:

- Demandas del trabajo (cuantitativas, emocionales, de jornada de trabajo, consistencia del rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral).
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores)
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (reconocimiento y compensación).

2. La violencia ocupacional en el sistema jurídico colombiano.

Sus descriptores son:

- Conceptualización.
- Conocimiento e insuficiencia de herramientas para afrontar el fenómeno.

3. Rol de los Comités de Convivencia Laboral.

Sus descriptores son:

- Efectividad del Comité de Convivencia.
- Consecuencias.

A continuación se procederá a identificar los hallazgos encontrados a partir de la definición de descriptores de cada una de las categorías mencionadas.

Categoría factores de riesgo psicosocial que influyen en el trabajo, generadores de las diversas patologías que afectan al trabajador.

Dentro del marco teórico de esta investigación ya se había precisado acerca de los factores de riesgo psicosocial, que la Resolución 2646 de 2008, del Ministerio del Trabajo, los definía como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. Así mismo, se precisó que estos pueden tener origen en aspectos extralaborales, según se trate de factores externos a la organización, factores individuales de acuerdo con las características propias de cada trabajador y a factores intralaborales propios de la organización. En esta investigación se han identificado básicamente factores de riesgo psicosocial de índole intralaboral, asociados, además, a que el tipo de violencia ocupacional que se encontró en la investigación es la denominada violencia tipo III, es decir, la que se da entre compañeros de trabajo, en especial la determinada por una relación de jerarquía y/o subordinación. Bajo esta premisa encontramos los siguientes descriptores de la mencionada categoría.

Demandas del trabajo.

Cuando en la parte teórica de esta investigación se habló de este factor de riesgo se dijo que se refería a los requerimientos que le implica al trabajador el desempeñar la tarea que se asigna en el desarrollo de su actividad laboral. Estas demandas se clasifican en demandas cuantitativas, de carga mental, emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, ambientales y de esfuerzo físico, de jornada de trabajo, consistencia del rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral. En los resultados arrojados se encontraron las que se detallan a continuación con las correspondientes expresiones naturales de los trabajadores que se incluirán en cada una de ellas.

Demandas cuantitativas y consistencia del rol. Se indicó anteriormente que la primera hace referencia a la cantidad del trabajo asignado a la persona y el tiempo para ejecutarlo; y respecto a la segunda hace referencia a la coherencia entre las labores encomendadas al empleado y las definidas en el rol de su cargo.

En el desarrollo de las entrevistas se tuvo como protagonista un trabajador, cuyo cargo era Gerente de Operaciones, que si bien no debía asistir a su jornada en días sábados y domingos, debía tener disponibilidad casi que 7 por 24; esto le implicaba que los tiempos de descanso con su familia podían verse interrumpidos. Así mismo, a este trabajador que no le correspondía la labor de formador, sino sólo la de coordinar dicho equipo, ante la inasistencia de la persona que desempeñaba dicho rol le fue exigido el desempeño de la labor o solución, so pena de presentar su carta de renuncia, en caso de no hacerlo. A continuación las expresiones naturales encontradas:

Hubo dos eventos, uno fue un inicio de un sábado, arrancaba una operación, una gestión específica, había que hacer una formación, pues yo estaba a cargo del equipo de formación. La persona no asistió y cuando ella se comunicó por teléfono, me dijo que entonces, que yo iba a poner la carta de renuncia ante ella. Ella me manifestó que si estaba en desacuerdo el camino era colocar mi renuncia o colocar mi cargo ante ella. A raíz de ese episodio empezaron a darse a buscar una serie de mecanismos de procesos sobre colocar medidas disciplinarias por temas de nómina que no estaban a cargo, que ya luego, yo en el tema del cargo pues pude exponer que no tenía nada que ver conmigo, no correspondía a mi gestión y digamos, que durante, recuerdo muy bien que digamos diciembre y enero se inició un proceso de buscar varias formas de generar procesos disciplinarios que digamos no tenían nada que ver conmigo, que efectivamente no me generaban ninguna sanción y pues digamos que en mi concepto estaban alineados con esa primera amenaza. Lo sentí así para digamos asumir una culpabilidad de la cual y no tenía en algún tema de manejo de campaña o de manejo de campaña. (Trabajador #3).

Demandas emocionales. Se hallaron en la investigación varias situaciones en las cuales los episodios que vivieron los trabajadores influyeron en sus situaciones emocionales y afectivas. Al respecto se pueden leer las siguientes expresiones naturales: *¿te generó digamos inconvenientes digamos con tu pareja? pues es que, por ejemplo, yo soy una persona muy malgeniada y él muy pasivo y entonces, claro, ahí uno chocaba porque, yo, digamos buscaba cómo desquitarme o desahogar la rabia, porque sabía que allá no lo podía hacer, porque obviamente, como un asesor sabe uno que uno debe estar callado, que uno no puede hacer nada, porque ahí si lo suspenden o se la montan como dicen por ahí. (Trabajador #1).*

Desde que tuve ese inconveniente con ese señor, yo en esos días me sentí realmente mal, llegaba con muy poca moral a trabajar, cuestionándome si realmente había estado haciendo las cosas mal, cuando realmente las cosas no las había hecho mal. (Trabajador #2).

Se encuentran entonces situaciones en las cuales los trabajadores tienen problemas con su pareja pues buscan desahogarse con ellos por tener que reprimir sus sentimientos y pensamientos y no poder hacerlo frente al agresor, ante las situaciones de maltrato a las que se ven expuestos. Así mismo, las situaciones vividas hacen que los trabajadores duden de sus capacidades para desarrollar la tarea y existan estados depresivos.

Demandas de la jornada de trabajo e influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.
En este aspecto hubo un trabajador que, como represalia a la queja presentada, le empezaron a realizar cambios en su jornada de trabajo que le entorpecieron sus estudios. Antes de la queja tenía flexibilidad de la jornada para estudiar; posterior a la queja dicha flexibilización se acabó. A continuación la expresión natural que describe claramente la materialización del factor de riesgo que se intenta describir: *Por ejemplo, de que ya no me respetaban los horarios, de que ya los permisos no me los daban. Me dejaban, por ejemplo, las 48 horas de contrato laboral trabajarlas de lunes a viernes; ya después de eso ya no. Yo siempre trabajaba de 7 a 5 de la tarde, de lunes a miércoles, y jueves a viernes de 7 a 4, y ya después no; ya me ponían de 2 a 10, de 1 a 10, para que me aburriera y renunciara. Sin embargo, eso fue digamos que julio y agosto la campaña y terminé el 19 de enero, digamos que me aguanté mucho. (Trabajador #1).*

En cuanto a la influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral, existió un trabajador que, como consecuencia de la queja presentada, le tocó hacer cambios drásticos en su vida como lo fue cambiar de ciudad de domicilio, lo que incidió en la desmejora de su calidad de vida personal y familiar. A continuación la expresión natural del sujeto: *llevaba cinco años viviendo en Manizales, me gustaba mucho la ciudad, y a raíz de eso poder empezar otra vez a buscar las oportunidades para acomodarme, pues tuve que regresar a Bogotá, lo cual no es cómodo, pues un trasteo, ciudad, y pues cambió el estilo de vida, cambió el estilo de vida a raíz de esa situación... obviamente no estaba conforme, cambió mucho el estilo de mi vida. (Trabajador #3).*

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Este factor de riesgo psicosocial se hace presente en los resultados de la investigación, cuando se observa claramente en las relaciones interpersonales que originaron cada una de las situaciones de violencia ocupacional presentadas, que no hubo un manejo adecuado y respetuoso de lenguaje entre las personas implicadas, cuando la retroalimentación de los resultados de la tarea fue irrespetuosa y burlesca, cuando el superior jerárquico no realizó una adecuada planeación de la tarea y la asignación de incentivos.

Características de liderazgo, relación con los colaboradores, retroalimentación del desempeño, relaciones sociales en el trabajo: de manera generalizada, las subdivisiones de este factor de riesgo psicosocial se ven en todos los casos de los trabajadores entrevistados. A continuación las expresiones naturales que lo reflejan: *Una coordinadora... se refirió a mí cuando tuvimos una discusión; fue como: usted porque es asesora y yo coordinadora no es nadie, usted nunca va a hacer como yo, no se compare conmigo, usted aquí no tiene derecho a nada, no tiene palabra de nada...* (Trabajador #1).

Se observa en la expresión anterior la falta de respeto y consideración de la persona, independiente de la jerarquía que los puede llegar a separar: *yo pienso que él, simplemente en el momento en que yo empecé a ponerle unos puntos digamos que eran alcanzables y que de un momento a otro no se alcanzaron, pues yo lo único que le pedí una explicación, entonces ya lo tomó fue personal y empezó a estar encima de mí, a utilizar palabras que no tenía que utilizar, a desmeritar mi trabajo delante de mis mismos compañeros de equipo. Pues yo, realmente yo hablé con él, yo le dije de que esa no era la manera de decir las cosas; él lo siguió tomando a manera personal dirigiéndose a mí de una manera déspota, ridiculizándome delante de mis compañeros y más aún mi trabajo. Nos reuníamos y mostraba mis estadísticas y miles de cosas y él decía cosas que realmente no tenía que decir sin un argumento justo.* (Trabajador #2).

Hice tres cosas básicamente, la primera fue hablar con ella decirle pues que no estaba de acuerdo; manifesté por ejemplo todas las dificultades operativas en las que tenía, en las que no podía desarrollar yo mi trabajo, desacuerdo porque le dije personalmente que yo, o sea mi intención no era renunciar ya que no consideraba que estuviera fallando, que, eso sí, estaba dispuesto a cualquier oportunidad de mejora. Pero, digamos que lo que noté de ella fue el hecho

de anteponer el cargo que ella era mi jefe y era superior a mí y que ella iba a manifestar que no estaba, digamos, que yo no estaba en las condiciones de ejercer ese cargo. Yo ya llevaba casi cinco años trabajando en ese mismo cargo con otros jefes, con otras operaciones, y no había tenido esa serie de inconvenientes. Luego yo hable con él, no recuerdo si era el cargo de XXX, que era el vicepresidente; le manifesté cómo era el contexto, recuerdo un consejo muy sabio que él me dio, me dijo, usted no tiene que estar para gestionar, sino usted, no es un gregario, sino usted lo que tiene que estar es para direccionar; déjeme yo hablo. Pero, en función de que siguieron, que siguió una actitud como de apartarme, de cambiar su actitud, de ser seria, yo generé una carta, pues una manifestación de esos eventos que yo consideraba como acoso laboral al Comité de Convivencia. (Trabajador #3).

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Reconocimiento y compensación. En el desarrollo de la investigación se llegaron a encontrar situaciones en las cuales se observa no sólo que a los trabajadores les incumplieron con sus pagos económicos, sino también con las posibilidades de desarrollo por fuera de la organización, al cambiar las jornadas de trabajo de tal manera que no pudiera volver a estudiar. Estas son las expresiones naturales que reflejan la realización del riesgo psicosocial del que se trata: *se hizo un convenio, a mí en primera parte, pues yo también tuve un arreglo con ellos en cuanto a una consecución de metas, y él empezó a incumplirme con ellas, simplemente diciéndome: no yo no le voy a dar eso. Creo que yo mejor voy a distribuir eso de una u otra manera, pues realmente eso no fue lo que se pactó con él. Entonces, desde eso empieza mi disconformidad. Seguidamente también con el tema de comisiones en cuanto a los asesores, pues yo siendo el de la cabeza en tema de ventas, pues yo realmente quise fue ser transparente, y él no era muy transparente en cuanto a eso. Entonces, yo creo que ese fue el motivo por el cual él simplemente tomó esa decisión, y no le gustó mi manera de actuar. (Trabajador #2).*

Por ejemplo de que ya no me respetaban los horarios, de que ya, por ejemplo, los permisos no me los daban. (Trabajador #1).

Categoría la violencia ocupacional en el Sistema Jurídico colombiano.

Cuando en el marco teórico se hizo referencia al Sistema Jurídico del país y a cómo está contemplada la violencia ocupacional, necesariamente nos llevó a hacer un análisis del Código Sustantivo del Trabajo (Decreto 2663 de 1950) y un recuento a partir de las principales reformas laborales introducidas en la legislación nacional, empezando por la Ley 50 de 1990, Ley 789 de 2002 y Ley 1010 de 2006. Se consideró por el investigador que los descriptores que comprenden esta categoría a partir de los resultados encontrados son los siguientes:

Conceptualización.

El presente trabajo de investigación y el sentido que se le debe dar al mismo tiene un componente fundamental que tiene que ver con el concepto que el trabajador tiene de violencia ocupacional o de acoso laboral, pues, sólo a partir de comprender los fenómenos en su concepción y diferenciarlos, podrán identificar si son víctimas de lo uno o de lo otro y a partir de allí escoger el camino adecuado para poder defender sus derechos. Al analizar las entrevistas se encontró, en términos generales, que los trabajadores no tienen conceptos uniformes y difícilmente diferencian los fenómenos. Se pueden ver expresiones como:

Bueno, por violencia ocupacional yo lo comprendo como algún acto o evidencia de maltrato bien sea de parte de un superior o de un subalterno hacia un superior, bien sea hacia arriba o hacia abajo, digámoslo coloquialmente... Bueno, yo como laboral (sic) lo que busco es aquellas ordenes, aquellas como decisiones, que uno, obstaculizan como el normal desarrollo de las funciones de uno, o de alguna forma lo colocan en amenaza o en prevención de sentir de que están buscando finalizar el contrato de cualquier modo. Eso es lo que yo entiendo por acoso laboral; ya la violencia es como ese tipo de situaciones, pero ya más, digamos donde yo ya me comunico con grosería o cuando yo soy más evidente, o cuando hay un tipo de sobrecarga, digámoslo así, eso es, digamos como yo entiendo la diferencia o el paralelo. Lo del acoso me refiero más es a cómo yo entorpezco la labor de un subordinado o de un superior, cómo hago que se incomode, cómo hago yo de alguna forma buscar que su desempeño se vea afectado. (Trabajador #3).

Pues yo digo que todos van muy, en sí tienen un mismo fin que es proteger (sic) digamos, la normal tranquilidad de un empleado en cuanto a sus condiciones físicas, laborales, mentales y todo eso. Entonces, yo digo que todo va muy de la mano, pueden llevar un concepto muy

similar, tendrán sus diferencias, digamos que en este momento pues técnicamente no le sabría decir, pero si van muy encaminadas a lo mismo, creo que buscan el mismo fin. (Trabajador #2).

Las definiciones las hacen a partir de la ejemplificación incluyendo sus propias experiencias traumáticas: *violencia ocupacional es, por ejemplo, cuando están violando los derechos del trabajador; lo tomo de esa manera, cuando no respetan o violan los derechos del trabajador" ... Acoso Laboral: Una coordinadora digamos que me trató como si fuera, todos los trabajos digamos que son honrados cierto, pero la forma en que ella se refirió a mí cuando tuvimos una discusión fue como: usted porque es asesora y yo coordinadora no es nadie, usted nunca va a hacer como yo, no se compare conmigo, usted aquí no tiene derecho a nada, no tiene palabra de nada... (Trabajador #1).*

Conocimiento e insuficiencia de herramientas para afrontar el fenómeno.

Otro punto de análisis comprende el conocimiento del trabajador de las herramientas que existen al interior de la empresa o en la ley, para poder defenderse de episodios de acoso laboral o de violencia ocupacional. El hallazgo generalizado, en este aspecto, se identifica en que sólo hacen alusión al Comité de Convivencia para cualquiera de los dos fenómenos. No distinguen mecanismos alternativos y no identifican que el Comité de Convivencia se dedica exclusivamente a intervenir en el tratamiento de conductas que, conforme a la ley 1010 de 2006, constituyen acoso laboral por ser conductas persistentes, demostrables y con una intencionalidad marcada de causar un daño. En este aspecto aluden básicamente a las áreas de Recursos Humanos y el Comité de Convivencia, como únicas herramientas existentes y además terminan pensando en la renuncia como una de las soluciones a su situación, pero optan por soportar los actos de violencia por la necesidad de mantener su empleo. Algunas de las expresiones naturales encontradas fueron: *yo generé una carta a Recursos Humanos diciendo que era acoso laboral, y esto persistió una segunda ocasión, pero la asesora que había de testigo dijo que no, entonces hasta ahí llego el caso. (Trabajadora #1).*

Otros trabajadores atribuyen el seguimiento de un supuesto conducto regular a las herramientas que existen para la defensa, lo cual es el agotamiento de un proceso que comprende una serie de trámites antes de llegar al Comité de Convivencia. Es de resaltar que el trabajador entrevistado, que manifiesta estas expresiones, tiene la característica de ser de un cargo de alto

rango, con gran cantidad de personas a cargo, aproximadamente 200 personas: *primero que todo hay varios mecanismos y siempre nos lo manejar o manejar (sic) el conducto regular con el jefe directo. Entonces, si un asesor se comunicaba directamente con el supervisor, por ejemplo, voy a empezar desde abajo. Si el asesor veía que con el supervisor no pasaba nada, podía seguir al siguiente cargo que era el gerente de servicios, o seguir la cadena de mando y poder así, digamos, los jefes directos que normalmente en la operación eran el Team Leader, el Gerente de Servicio, y ya seguía mi cargo. No tomaban ninguna decisión, podían colocar en conocimiento mediante la manifestación, recuerdo que si era por escrito, ante el comité de convivencia.* (Trabajador #1)

Por otro lado, se encontró un trabajador bien informado respecto a las herramientas para afrontar el acoso laboral, destacándose, eso sí, que era un estudiante de Derecho. Sin embargo, vió frustrada su pretensión, pues por efectos de la ausencia de repetición de la conducta no se consideró acoso laboral. Sus expresiones naturales que reflejan este hallazgo son las siguientes: *yo decidí interponer pues la queja, pues primeramente me asesoré, leí que era la Ley 1010 del 2006 y entendí que realmente podía hacer defender mis derechos y los hice defender.* (Trabajador #2).

Usted puede ser muy buen empleado pero si usted no tiene ese apoyo, como alguien que lo asesore realmente como son las cosas, usted como empleado puede desdibujar todo lo suyo, puede caerse hasta generar una renuncia y darle, digamos por llamarlo de alguna manera, la razón a esa otra persona que está haciendo las cosas mal. (Trabajador #2).

Los trabajadores están entonces en una situación en la cual, de manera generalizada, se puede entender que existen algunas herramientas para defenderse, pero carecen de asesoría; no se atreven a solicitarla y muchas veces prefieren aguantarse.

Hubo digamos unas recomendaciones, más bien bajémosle, espere porque seguramente a usted le van a finalizar el contrato. Entonces yo, más bien en una tónica de no agrandar más el tema y de no seguir como en ese tema de quejas legales, y además ya me imagino estaba generando una mala imagen ante toda la organización, por haber hecho esa queja, pues preferí esperar a ver qué pasaba a final de mes, y efectivamente fue lo que sucedió, me finalizaron el contrato y me indemnizaron. (Trabajador #3).

¿Usted sabía que su situación, que usted consideraba que era acoso laboral, también lo hubiera podido tratar ante el Ministerio del Trabajo?

R/ Sí

P/ y ¿por qué no lo hizo?

R/ Lo vuelvo a manifestar, desafortunadamente yo sé que continúa la vida laboral y específicamente, puede que en todos los gremios sea similar, pero en call center termina uno conociéndose, o digamos que los directores de esta organización terminan siendo partners de los directores de otra organización; entonces en este camino uno debe cuidarse mucho. Que en algún momento, si yo deseo, como me pasó por ejemplo de entrar a otra organización, afortunadamente estoy bien, necesitan comunicarse con otra persona, pues no vayan a dañar la imagen. Ya después de que hay un tipo de referencia pues puede pasar como cosas buenas, como cosas malas, entonces cuando ya me entregaron la carta, cuando ya me entregaron la indemnización, pues yo prefería hacer borrón y cuenta nueva y mirar al futuro. Pero, sí entendía, no al 100 %, pero sí creía que poner la queja ante el Ministerio de Trabajo era defender mi derecho. Pero, si de alguna forma yo seguía demostrando, y por ejemplo me retornaban mi trabajo, o voy a hablar a la empresa, no sé, digamos que la situación laboral no iba a ser agradable. Entonces, es un tema que uno también tiene que pensar y así uno tiene que mostrarse satisfecho y conforme donde trabaja. (Trabajador #3).

Categoría rol de los Comités de Convivencia Laboral.

Cuando de revisar la labor que desempeñan los Comités de Convivencia se trata, es necesario remontarse a su creación legal, la cual se contempló en el marco teórico desde el punto de vista del análisis de la Resolución 2646 de 2008. Al respecto, dicha disposición del Ministerio del Trabajo circunscribió su labor al tratamiento de las situaciones de acoso laboral. En el presente, estudio para describir esta categoría, se encuentran los siguientes descriptores:

Efectividad del Comité de Convivencia.

Este es otro aspecto fundamental en la investigación, pues se pretende identificar la percepción que tuvieron los trabajadores que activaron una herramienta para protegerse de actos

de violencia ocupacional, que ellos consideraron Acoso Laboral, frente al actuar que tuvo el Comité de Convivencia por el tratamiento dado a sus casos. Acá el hallazgo preponderante es la percepción de ineficacia de la herramienta. Al respecto los trabajadores entrevistados expresaron: *hay cosas que entre nosotros los asesores sabemos, pero de ir a contarlas allá muchos no tienen las agallas, o porque les pasaría lo mismo que a mí, entonces no me ayudaron... Por ejemplo, en diciembre, un compañero puso otra queja por acoso laboral a nombre de ella también; la volvieron a suspender un día, pero no pasó nada,... deberían hacerle un seguimiento a esa persona para saber qué es lo que pasa, o si es con una sola persona o si es con varias, cierto.* (Trabajador #1).

Se observa que los trabajadores son temerosos de tomar mano de alguna herramienta como el Comité de Convivencia y que no observan medidas cuando, a pesar de no ser acoso laboral, pueden ser hechos constitutivos de violencia ocupacional: *de pronto yo noto en todos esos temas de convivencia o algo, que el empleado o cualquier persona, el accionante siempre va a ser temeroso de las medidas que se van a tomar contra ellos; siempre veo yo que se va a notar y en mi caso también lo noté ... Lo único que yo si noto en la manera personal es que en materia disciplinaria sí ya hay algún antecedente; yo pienso que sí tendría que haber alguna sanción disciplinaria o algo, porque no es la primera vez que incurría en aquello, por ese lado sí, de pronto, noto un poco de falencia.* (Trabajador #2).

No se percibe una independencia en el actuar del Comité de Convivencia: *lo que yo veo es que no es totalmente independiente a las decisiones de la organización, es decir, alguien que tenga un cargo muy alto de alguna manera va a influir o va a buscar los intereses de la organización... Lo ví con gente que estaba abajo y en algún momento, probablemente si había indicios de acoso laboral, pero como la idea es que las organización no se vaya a ver envuelta de sanciones, hasta cierto punto los intereses que se tratan de cubrir son los de la organización, pues en algún momento es más conveniente que alguno de los miembros se vaya, como pasó y así lo siento en mi caso. Buscan un mecanismo que no se investigue lo que en realidad está pasando, porque de pronto ahí, la que tenía que dar alguna explicación era mi jefe, pero primaba el cargo. Entonces, era más fácil prescindir ya, y tratar de mirar una imagen en la que, si alguien quiere, porque hubo varios compañeros que por mi salida, digamos que terminó siendo como una especie de posición, en la que no sirve para mucho ese mecanismo. Entonces,*

si en alguna forma el que termine investigando no dependa de las decisiones de la organización pues sería más eficiente y más eficaz el ejercicio, es lo que yo creo. (Trabajador #3).

Consecuencias.

Aunado a la percepción que tuvieron los trabajadores sobre la efectividad de las herramientas, y de la mano con este aspecto, se encuentra el identificar las consecuencias de las conductas de acoso o violencia ocupacional así como el haber activado el Comité de Convivencia para tratar sus casos. En el primer aspecto se pueden identificar situaciones íntimamente relacionadas con factores de riesgo psicosocial, las cuales se convierten en riesgo cuando, a partir de las situaciones vividas, les generó inconvenientes a los trabajadores, los cuales ya fueron relacionados en la categoría descrita con anterioridad. Por otro lado, revisando las consecuencias que les trajo a los trabajadores el haber activado el Comité de Convivencia se encuentran principalmente desenlaces negativos que se sintetizan en despidos posteriores sin justa causa mediando indemnización, generación de mala imagen de los trabajadores e impedimento de reingresos y oportunidad de ejercer su derecho al trabajo. Este desenlace se identifica en las siguientes expresiones naturales manifestadas en las entrevistas: *me despidió y me indemnizó...*(Trabajador #3)

Que la consecuencia fue más el impacto de laboralmente haberme quedado sin trabajo, porque pues obviamente el tiempo que uno dura buscando, digamos que sí está la indemnización, pero uno tiene que volver, pasar hojas de vida... (Trabajador #3)

Fue inclusive en darme una mala imagen con el mismo cliente corporativo, o sea, con la cliente de ETB, para que de alguna forma empezara yo a tener una mala imagen e hiciera más ruido de cara a otros... (Trabajador #3)

Llevaba cinco años viviendo en Manizales, me gustaba mucho la ciudad, y a raíz de eso poder empezar otra vez a buscar las oportunidades para acomodarme, pues tuve que otra vez regresar a Bogotá, lo cual no es cómodo, pues un trasteo, ciudad, y pues cambió el estilo de vida, cambió el estilo de vida a raíz de esa situación... (Trabajador #3)

Obviamente no estaba conforme, cambió mucho el estilo de mi vida. (Trabajador #3).

Entorpecimiento de trabajadores para volver a acceder al empleo en la misma empresa a pesar de que su salida no se originó en justas causas por parte del empleador: *cuando volví a entrar a XXX, la campaña donde yo estaba se terminó. Bueno, entonces yo entré a hacer una capacitación y entonces cuando yo entré a esa capacitación ella estaba ahí haciendo capacitación de asesora también. Digamos que duró un mes y cinco días esta capacitación para poder firmar contrato y fue un jueves el día que terminamos; y ese día dijeron, muchachos mañana firman contrato, mañana nos vemos, bueno. Y ahí estaba ella y me llamaron a mí el gerente de la campaña y el gerente de formación, o sea, las personas que eligen quién firma contrato, y me dijeron usted no firma contrato, yo dije que por qué y me dijeron que no tenían que decirme, porque cuando uno ingresa a una formación uno firma un documento donde dice que no tiene por qué saber por qué no firma contrato...*”

Quince días después me volví a presentar, pero no a esa sino a otra campaña, y el primer día de formación me dijeron: ¿usted qué está haciendo acá, sabiendo XXX lo que le hizo?, y yo dije por qué, XXX es amiga de XXX la gerente de televentas, ¿y yo qué?. Sí XXX váyase, usted cómo va a perder, entonces ahí yo me fui y ya llevo en eso dos meses y medio. (Trabajador #1).

Abuso de autoridad, ausencia de honra a la palabra y despido: *Terminaron mi contrato sin justa causa y con base a eso me indemnizaron...*

En ese caso el tema por el que salí fue un tema de comisiones. A mí pues realmente el tema de los dineros y más de lo que es digamos de una empresa, y en ese caso yo manejaba la parte de ventas y eso tenía que ver con temas de bonificaciones y muchas cosas. Entonces, en el momento en que yo empecé a pedirle claridad en los procesos a mi jefe superior, en cuanto a los incentivos, o sea, a él no le gusto y de una u otra manera él lo que hizo fue sacarme indemnizándome; esa fue la solución que él le dio a ese problema que yo tuve con él...

Realmente en ese punto sí hicieron lo que quisieron conmigo porque me descuidaron. (Trabajador #2).

Para terminar y concluir la fase descriptiva, valga la pena decir que los resultados que se han relacionado a lo largo de este capítulo, son el punto de partida para que, haciendo una interpretación armónica de los mismos, se proceda a conectar todos aquellos puntos del marco

teórico que ahora cobran relevancia cuando se puedan relacionar con las inquietudes y objetivos de investigación planteados.

Fase interpretativa

En esta segunda parte del análisis de la información o los resultados, se articularon los hallazgos en la fase descriptiva, en la cual, a partir de los resultados de la etapa cuantitativa por el análisis documental del Comité de Convivencia, aunado a la descripción de las expresiones naturales de los trabajadores entrevistados y su comprensión a la luz de los factores de riesgo psicosocial y la legislación colombiana, se llevó a cabo una categorización en la que, en búsqueda de los objetivos de este trabajo de investigación, se encontraron las siguientes con sus respectivos descriptores:

- Factores de riesgo psicosocial que influyen en el trabajo generadores de las diversas patologías que afectan al trabajador. Sus descriptores son:
 - Demandas del trabajo (cuantitativas, emocionales, de jornada de trabajo, consistencia del rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral).
 - Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores).
 - Recompensa derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (reconocimiento y compensación).
- La violencia ocupacional en el Sistema Jurídico colombiano. Sus descriptores son: conceptualización, conocimiento e insuficiencia de herramientas para afrontar el fenómeno.
- Rol de los Comités de Convivencia Laboral. Sus descriptores son: efectividad del Comité de Convivencia y consecuencias.

Para analizar los hallazgos de las entrevistas de los trabajadores, se empezará por abordar cada categoría buscando a partir de la identificación de los descriptores, relacionarlos con los aspectos teóricos contemplados en este estudio.

Factores de riesgo psicosocial que influyen en el trabajo generadores de las diversas patologías que afectan al trabajador.

Las diversas situaciones encontradas, reflejan de manera fiel el acaecimiento o presencia de algunos factores psicosociales que, por la forma en que se desarrollaron los hechos, se convirtieron en factor de riesgo, presentes en varios de los trabajadores entrevistados.

Los trabajadores pasaron por situaciones en las cuales vivieron ignominias e irrespetos, altas cargas de trabajo, inconsistencia en el rol que tenían que desempeñar, etc., es decir, se presenta una alta exposición a factores de riesgo psicosocial que afectaron a los trabajadores de manera clara y que generaron un impacto en su vida laboral, en su ámbito emocional en sus relaciones familiares e interpersonales en su sitio de trabajo.

Las anteriores situaciones exponen al trabajador a que deba ocultar sus sentimientos evitando la confrontación con su agresor, lo que conlleva a asumir el peso psicológico de estas circunstancias y verse en muchos casos abocados a tener que soportar maltratos con situaciones injustas con tal de no perder el trabajo.

Estas coyunturas son consecuentes con las descripciones que se hace en la Bateria de instrumentos para la evaluación de factores riesgos psicosocial, cuando explica que “El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo”... “El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor” (Sarmiento, 2012, p. 67).

Las excesivas demandas del trabajo y la inconsistencia del rol de los trabajadores les implica abandonar sus estudios, el no poder pasar tiempo de calidad con sus familias y el tener que asumir responsabilidades que no le competen al cargo para el que fueron contratados.

Este tipo de situaciones y la forma como se observa el manejo de las quejas presentadas ante el Comité de Convivencia y el Area de Recursos Humanos, al parecer, reflejan una cultura organizacional en la cual se privilegia la consecución de los resultados por encima de las formas.

Se está frente a un modelo de negocio, el de los call center, en el cual se refleja claramente el fenómeno de la tercerización de sus clientes (europeos y nacionales) y de tercerización de la economía, donde uno de los principales objetivos, al lado de la rentabilidad

financiera, es la conservación del cliente empresarial. Estos aspectos favorecen conductas de los cargos de mando y dirección atentatorias contra los derechos de los trabajadores, principalmente su dignidad. Si bien la organización pregona una visión en la cual pretenden ser una compañía referente y deseada por clientes y empleados, desde la misma proposición de esa visión se podría interpretar que los empleados están en un segundo plano, interpretación ésta acorde con los resultados hallados.

Se puede determinar, en consecuencia, un liderazgo que no está basado en las buenas relaciones con los trabajadores, una adecuada retroalimentación del desempeño y una justa retribución del trabajo por el incumplimiento de promesas. Lo anterior se refleja en recriminaciones que, por los relatos naturales de los entrevistados, se concluyen en injustas, maltrato a los trabajadores, e incumplimiento de los planes de retribución pactados de manera verbal. Lo anterior es evidencia palmaria de algunos indicadores de riesgo establecidos en la propuesta construida por Ministerio de la Protección Social cuando al respecto las describe como:

La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas

El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente.

Se percibe inestabilidad laboral.

El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. (Sarmiento, 2012, p. 67).

Desde el punto de vista de factores de riesgo psicosocial se puede interpretar, en consecuencia, que las situaciones de violencia ocupacional halladas son fruto de una cultura organizacional permeada de situaciones que favorecen conductas potenciadoras del riesgo y que necesariamente van en contra del trabajador como parte débil de la relación laboral. Acá claramente la condición de subordinación a la que todos los trabajadores están expuestos, no sólo por elemento esencial del contrato de trabajo, sino por rasgo fundamental del dueño del capital frente al que ayuda a ese cliente como obrero a multiplicar ese patrimonio, es factor más que

suficiente, si se quiere, de evidencia de la falta de equilibrio social entre las relaciones obrero patronales, que conllevan a afectar la salud laboral de las personas.

La violencia ocupacional en el Sistema Jurídico colombiano.

Punto central de esta investigación tiene que ver con las herramientas legales existentes en el país para tratar las situaciones de violencia ocupacional y cómo son percibidos dichos mecanismos de defensa por parte de los trabajadores.

Sea lo primero resaltar que, cuando se indaga a los trabajadores por este aspecto, ellos centran su relato en el Comité de Convivencia y en las áreas de Recursos Humanos. Sin embargo, los resultados cuantitativos encontrados reflejan que de las 11 quejas presentadas, sólo dos fueron consideradas como acoso laboral, siendo éstas, *per se*, constitutivas de violencia ocupacional, y las otras nueve denuncias fueron archivadas por no considerar que se estuvieran presentando casos de acoso laboral, bajo las circunstancias de tipicidad establecidas por la Ley 1010 de 2006, es decir, que fueran conductas persistentes y demostrables. No obstante, al analizar las nueve quejas archivadas, hay evidencia suficiente para determinar que cinco de ellas, por sí solas constituían casos de violencia ocupacional. Sin embargo, el Comité de Convivencia se vió compelido a archivar los casos por no ser acoso laboral.

Se está entonces frente a una situación en la cual están siendo violados los derechos del trabajador. Sin embargo, las disposiciones legales existentes, cuando contemplan herramientas jurídicas, parten de la obligación de la existencia de Comités de Convivencia por expreso mandato de la Resolución 2646 de 2008 y la Ley 1010 de 2006 como desarrollo de la misma, para prevenir y tratar casos de acoso laboral, pero se queda corto en los casos de violencia ocupacional.

Los trabajadores entonces se vieron compelidos a que, si su situación no era considerada acoso laboral, pero sí era una evidente conducta de violencia ocupacional, dichas conductas quedarán en la impunidad; aspecto este primordial al evaluar las herramientas legales y su efectividad, pues se encontraron trabajadores que claramente sabían que podían acudir a autoridades como el Ministerio del Trabajo, pero reprimieron el ejercicio de sus derechos por conservar sus empleos y preservar su imagen.

Aún así, es fundamental aclarar que, por expresa disposición legal de la ley 1010 de 2006, el Ministerio del Trabajo en los casos de Acoso Laboral sólo puede intervenir con funciones de conciliación, es decir, no puede declarar o negar la existencia de derechos y por ende no puede calificar la existencia de acoso laboral, por lo cual termina siendo un convidado de piedra sin facultades jurisdiccionales o correctivas frente a los casos que le son planteados. De igual manera, pese a tener facultades de inspección, vigilancia y control conforme a la Ley 1610 de 2013, la Resolución 1309 de 2013, mediante la cual se adopta el Manual del Inspector de Trabajo, que rige el actuar de dichos funcionarios, no contempla en materia de derechos laborales la posibilidad específica de declarar la vulneración de derechos en casos particulares, sino que su función es de carácter conciliatorio.

Cuando en el marco teórico se hacía referencia a una serie de reformas laborales, éstas reflejaban, desde la ley 50 de 1990 y Ley 789 de 2002, así como la Ley 100 de 1993, cómo paulatinamente se menguaban los derechos que habían sido reivindicados y ganados por los trabajadores, bajo el pretexto de la flexibilización laboral y la generación de empleo, bajo el modelo neoliberal rampante de ausencia de control efectivo de los dueños del capital. Estas condiciones reflejan que la legislación, más que comprender mecanismos de protección del trabajador, lo que establece son mecanismos de protección de capital. No se está entonces bajo el ejercicio de una regulación responsable, sino más bien de una desregulación¹⁷ (Betancur, 2003). Se decía entonces, y esto se corrobora con los hallazgos, que para los trabajadores poderse defender de conductas constitutivas de violencia ocupacional, se veían obligados a terminar su contrato de trabajo, aduciendo la justa causa contemplada en el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, sobre el haber sufrido actos de violencia por el empleador (entendido este también como sus representantes). ¿Qué mostraron los hallazgos? La respuesta a esta pregunta es que ninguno lo hizo, es decir, los trabajadores no encontraron herramientas legales en la legislación

¹⁷ En esta misma dirección otros autores plantean que además de que la regulación del capitalismo es una regulación contradictoria, “los procedimientos sociales de la regulación son las formas históricas de la articulación de la concurrencia y de la lucha de clases”. En la dimensión espacial -a pesar de que esto es aún debate en la Escuela de la Regulación-, los contenidos, la apropiación del trabajo y la apropiación del excedente generado por el trabajo vivo, dependerán de cómo se produzca y/o gestione la contradicción en cuanto a la distribución del excedente en el proceso de generación de nuevo valor. Según Alain Lipietz, la posibilidad de mantener una cohesión en medio de la contradicción, estaría dada por la capacidad de buscar una solución a estas por implicación negociada o en un marco de flexibilización liberal; en el primer caso se daría una negociación con cierto nivel de reparto y requiere una movilización organizada de los y las trabajadoras para lograr una estrategia de ajuste ofensivo que supuestamente favorecería en el largo plazo tanto al capital como al trabajo.” (Betancur, 2003. p. 362)

que fueran suficientes para defender sus derechos y optaron por mantener su empleabilidad, mas no la conservación de un trabajo digno.

Por otro lado, se encontró en el desarrollo de la investigación que la empresa donde se realizó el trabajo de campo, a junio de 2017, en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, había desplegado acciones para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Sin embargo, no existía aún una evaluación de los factores de riesgo psicosocial, por lo cual las quejas presentadas no tuvieron posibilidad de evaluarse a la luz no sólo de lo reflejado en las denuncias, sino también de los eventuales resultados que se hubieran encontrado en dicha evaluación.

Colofón de esta interpretación es que la violencia ocupacional no tiene una visibilización clara en la legislación colombiana, de tal manera que sea comprensible en todas sus dinámicas por el trabajador al encontrar herramientas efectivas contra el fenómeno dentro del desarrollo del contrato de trabajo y, por ende, éste se ve remitido únicamente a la terminación del mismo, aduciendo un acto de violencia como justa causa para terminar la relación laboral, y poder reclamar ante la jurisdicción ordinaria una indemnización. Lo anterior, con los correspondientes riesgos que desde el punto de vista de la proporcionalidad, la autoridad judicial considere que el acto violento no era de tal entidad que ameritara la terminación del contrato de trabajo o que, por el trabajador desconocer la obligación de alegar claramente la razón de su renuncia, se vea impedido en aducirla posteriormente por la vía judicial, haciendo entonces nugatorio su derecho a, por lo menos, obtener una compensación económica de su empleador. Como alternativa distinta a la anterior, lo que los trabajadores optan por hacer es soportar el abuso de sus derechos; esto, de paso, permite entonces concluir la insuficiencia de herramientas jurídicas al alcance de los trabajadores para afrontar el fenómeno.

Rol de los Comités de Convivencia Laboral.

Cuando dentro del desarrollo de la investigación se revisó el rol que cumplió el Comité de Convivencia, se pudo concluir que su actuación estuvo limitada a atender las quejas presentadas por acoso laboral y considerar, una vez hecha una investigación de los hechos y

examen de las pruebas allegadas, si se encontraban ante la presencia de hechos constitutivos de la tipicidad de acoso contemplado en la Ley 1010 de 2006 o si, por el contrario, no era acoso.

Esta categoría no puede entonces analizarse dejando de lado la legislación laboral, que es la que contempla la obligación de creación del Comité de Convivencia y su rol. Ya se dijo en el marco teórico que los Comités de Convivencia fueron establecidos por la Ley 1010 de 2006 y reglamentados por la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio del Trabajo, por medio de 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. Sin embargo, en dicha disposición se reitera el papel de estos comités, exclusivamente, para tratar situaciones de acoso laboral.¹⁸

Fue común encontrar, en los trabajadores entrevistados, respuestas en las cuales habían características homogéneas en el sentido que las conductas de que fueron víctimas eran situaciones de violencia laboral, pero que, por no encontrarse el elemento de la repetición de la conducta, entonces no era sujeto de intervención por parte del Comité de Convivencia, por no constituir acoso laboral, lo que dejó la conducta de los agresores prácticamente en la impunidad.

Estos resultados dejaron en los trabajadores percepciones negativas de ineficacia sobre el rol del Comité de Convivencia, de que se quedan cortos en las decisiones y de falta de objetividad e independencia por la presencia de empleados en el Comité, en representación del empleador, que ostentaban altos cargos directivos y, por lo tanto, veían influenciada la actuación de los demás miembros del Comité que representaban a los trabajadores, por la capacidad de subordinación que podían tener dichas personas sobre trabajadores cuyos cargos eran menores y,

¹⁸ Ley 1010 de 2006. Artículo 9o. MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS DEL ACOSO LABORAL.

1. Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo. Los comités de empresa de carácter bipartito, donde existan, podrán asumir funciones relacionados con acoso laboral en los reglamentos de trabajo.

Resolución 2646 de 2008. Artículo 14. MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS DE ACOSO LABORAL. Son medidas preventivas y correctivas de acoso laboral las siguientes:

1.4 Realizar actividades de capacitación sobre resolución de conflictos y desarrollo de habilidades sociales para la concertación y la negociación, dirigidas a los niveles directivos, mandos medios y a los trabajadores que forman parte del comité de conciliación o convivencia laboral de la empresa, que les permita mediar en situaciones de acoso laboral.

1.7 Conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral.

por ende, veían amenazada su estabilidad laboral al momento de asumir posturas en contra de la posición de su empleador.

También se encontró que los trabajadores, según los relatos de los entrevistados, consideran que sus compañeros de trabajo son temerosos de poner quejas ante el Comité de Convivencia por las represalias que esto les pueda ocasionar. Temores que no son infundados, pues los trabajadores entrevistados sufrieron consecuencias totalmente adversas, posterior a interponer las quejas que a lo sumo fueron todas archivadas.

Estas consecuencias circulan alrededor de desenlaces adversos en sus relaciones laborales, lo que muestra que el haber ejercido sus derechos se convirtió en la piedra angular para perder sus empleos con posterioridad, esta fue la principal y más grave consecuencia, la pérdida del empleo.

Se observa que la terminación de dos de los contratos de trabajo se dio sin justa causa, es decir, el empleador decidió de manera unilateral el despido, sin contar con una justificación, mediando el pago de una indemnización a los trabajadores.

En el otro caso lo que ocurrió fue que, con base en la inestabilidad que genera la modalidad de contratación, a través de contratos de trabajo por duración de la obra o labor contratada, se adujo una causa legal para la terminación del contrato de trabajo sin que mediara indemnización alguna y, cuando trató nuevamente de ingresar a un proceso de formación para ver si podía de nuevo ser contratada, se le pusieron una serie de cortapisas para obstruir su nueva contratación, a pesar de haber demostrado dentro del proceso formativo que contaba con las competencias para el desempeño del cargo, lo cual se potencializaba con la experiencia acumulada en este tipo de labores por parte de la trabajadora víctima de violencia laboral.

Se observa entonces, acá, la imposición del poder de la persona que detenta la posesión del dinero y el capital, pues para no tener que tratar más con los trabajadores que tomaron la decisión de ejercer sus derechos, simplemente hizo una erogación económica y se los quitó del paso de manera definitiva, apoyado en las posibilidades que le da la ley, en especial, la eliminación de la posibilidad del reintegro cuando el despido era sin justa causa, prerrogativa que perdieron los trabajadores colombianos con ocasión de la ley 50 de 1990.

Respecto a la otra prerrogativa de la que tomó mano el empleador, sobre la inestabilidad laboral, es la pauperización de los modelos de contratación, en este caso el contrato de trabajo por duración de la obra o labor contratada, el cual está contemplado en el artículo 61 del Código Sustantivo del Trabajo y cuya regulación jurisprudencial permite que esté contemplado por la libertad de condiciones que establezcan las partes para determinar la duración, con base en las características de la obra que se contrate, pero que, en términos prácticos, implica que quien redacta el contrato de trabajo es el empleador acomodado a sus necesidades y no a las del trabajador. La definición de la duración de este tipo de contratos ha sido tratada por la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia. Como ejemplo de lo anterior, se transcribe a continuación un aparte de uno de los pronunciamientos de la Corte:

Precisamente esta última circunstancia: de pactarse en esos documentos que su término depende de la duración de una obra o labor, lo que inclusive legalmente no requiere la solemnidad escrita, constituye, cuando se utiliza esa forma, un valioso elemento de juicio para que se pueda determinar con más claridad que, en principio, la voluntad de las partes es que la proyección de la actividad del trabajador esté ligada a una obra o labor. Así sucedió en este caso, y los documentos contractuales mencionados permiten llegar a la conclusión, sin que ella pueda calificarse de error evidente, que el ligamen contractual laboral entre los litigantes se pactó en la modalidad del de por duración de obra o labor. (Vásquez Botero, 1997).

En una sentencia posterior, en la cual se evidencia la connivencia de la Corte con la que podría calificarse como una determinación discrecional de la duración de la obra o labor contratada, ésta dijo que la duración de una obra podía circunscribirse a que la obra o labor terminaría con la culminación parcial o total de la obra. Al respecto dijo:

Así entonces, establecido en el contrato de trabajo duraría hasta cuando se terminara total o parcialmente la obra consistente en la terminación de la segunda pista del aeropuerto El Dorado y obras complementarias, incluyendo el suministro instalación y prueba de equipos, y el mantenimiento de la segunda pista, de las obras complementarias, y de la pista existente, (folio 21 C. ppal) y que cuando se dio por terminado el nexo laboral, los anteriores trabajos se habían ejecutado por lo menos en un 85%, no incurrió el Tribunal en ningún yerro fáctico al concluir que no había lugar al pago de indemnización, en tanto el contrato terminó por una causa legal, porque justamente esa es la deducción lógica y necesaria que es posible extraer de esas probanzas vistas en su conjunto (Náder, 2003).

A criterio de este investigador, dejó pues la Corte al antojo del empleador el decir que una obra o labor contratada terminaba cuando se terminara total o parcialmente, por lo cual consagró de manera jurisprudencial la inestabilidad en cuanto a la terminación de este tipo de contratos de trabajo.

Construcción de sentido

Para el desarrollo de esta etapa de la investigación, como parte final de la misma, se tuvieron en cuenta los dos momentos anteriores, los cuales se circunscriben a los hallazgos relacionados en la parte descriptiva y de allí las interpretaciones dadas por el investigador a dichos hallazgos a partir de la categorización en tres aspectos fundantes que son: los factores de riesgo psicosocial que influyen en el trabajo, generadores de las diversas patologías que afectan al trabajador, la violencia ocupacional en el Sistema Jurídico Colombiano y el rol de los Comités de Convivencia, a partir del estudio de las narrativas de los trabajadores de un call center, entrevistados, seleccionados de aquellos que habían presentado quejas ante el Comité de Convivencia Laboral en los últimos cuatro años y medio.

El estudio pretendido no se puede hacer aislado de los contextos históricos y económicos que ha vivido la economía nacional y el impacto que esto ha conllevado en la legislación y, para el caso puntual, en la legislación laboral.

Ya se había dicho en el marco teórico todo el contexto que rodeó las reformas laborales, a partir de la Ley 50 de 1990, como fueron la imposición de condiciones económicas, a través de los organismos multilaterales, que conllevaron a lo que se conoció como la apertura económica en Colombia, un país que claramente no estaba preparado para abrir sus puertas al mundo y ser avasallado por las grandes potencias económicas con sus correspondientes ventajas arancelarias y nuestras conocidas limitaciones tecnológicas, culturales y de acceso a la propiedad privada.

El proceso de globalización de la economía implica medidas colaterales que se han conceptualizado como “integración regional”, “liberalización”, “ajustes”, “privatización” y otras medidas, que, en las particularidades de cada país, han modificado las políticas sociales y han acentuado cambios en el perfil del trabajo y de la población trabajadora, en el tipo de riesgos

generados de los procesos productivos y de la morbilidad como efecto recurrente. (Pérez y Milano, 2006, p. 22).

Se tiene entonces que el estudio del trabajo se debe abordar y analizar desde lo político, lo económico, lo jurídico, lo humano, lo sociológico y psicológico, entre otros. En este orden de ideas, y retomando el trasegar histórico del trabajo, este ha sido la base del desarrollo económico de los países. Sin embargo, visto a través del modelo capitalista salvaje, siempre se buscará el enriquecimiento de los dueños del capital a costa del empobrecimiento de los trabajadores y la explotación económica de su fuerza de trabajo. Esta idea siempre se ha querido ocultar tras la máscara del subdesarrollo y de la forma de conseguir países desarrollados en una economía global¹⁹. Así se pretende interpretar de alguna manera a Beltrán y Cardona quienes, en su artículo *El factor trabajo: un asunto de la economía y la sociología*, dicen: “En América Latina la sociología del trabajo nace muy vinculada a la perspectiva teórica del desarrollo y en cierta forma subordinada a ella, reproduciendo, en buena medida, los debates de la sociología europea y norteamericana” (2001, p. 18). A partir de allí se puede identificar entonces que en el desarrollo de las legislaciones de los países latinoamericanos, y en especial Colombia, el Estado ha usado la legislación para establecer, vía flexibilización laboral y supuestamente favorecer así la llegada de capitales extranjeros y el fortalecimiento de la industria, y por ende mayor generación del trabajo, cambios legislativos que han mermado paulatinamente los derechos de los trabajadores, disminuyendo sus prerrogativas y privilegiando a los empleadores, siendo esta una forma más de violencia estatal institucionalizada contra la clase trabajadora.

En esta investigación se puede observar la radiografía de una situación, que no sólo es constante, sino progresiva; es decir, es evidente que en estos sistemas de producción, tan inhumanos, se prescinde de alguna manera de aquellos individuos que representan un obstáculo en los procesos; por ello la ley se concibe para desestimarlos. En esa medida, tristemente la contemplación de los factores de riesgo psicosociales y la obligación de identificarlos y evaluarlos se ha convertido en un sofisma de distracción que no pasa de objeto de investigación, sin que sus resultados provoquen un efecto realmente importante en la sociedad, por lo menos no en aquella donde la producción y consumo son rasgos inconfundibles. Para la muestra un

¹⁹ ... la reconfiguración del trabajo asalariado está asociada a la globalización, y asume múltiples formas, en especial la deslaboralización y precarización del trabajo como modos de garantizar el capital y sostener el modelo de producción. (Cardona Acevedo, 2003).

ejemplo: la Resolución 2646 de 2008, que estableció la obligación de identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial, apenas vino a verse realmente exigible con la obligación de establecer el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, por expreso mandato del artículo 2.2.4.6.37. del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, modificado por el artículo del Decreto 171 de 2016, y nuevamente modificado por el Decreto 052 de 12 de enero de 2017, mediante el cual se ampliaba el plazo para que, a partir de junio de 2017, se iniciara de manera progresiva con la implementación del Sistema, es decir, casi 10 años después de la expedición de dicha Resolución 2646, apenas se hace exigible de manera palmaria la implementación del Sistema dentro del cual está incluido la identificación de factores de riesgo psicosocial y su posterior evaluación.

En cuanto al tema objeto de estudio, es decir, la violencia ocupacional en el Sistema Jurídico colombiano, brillan por su ausencia en la legislación las posibilidades que visibilizarían tanto los fenómenos de violencia ocupacional como de herramientas suficientes y eficientes para que los trabajadores puedan defenderse de aquellas conductas constitutivas del fenómeno.

Reflejo de la insuficiencia e ineficacia de las herramientas legales existentes, es el rol de los Comités de Convivencia, pues estos terminan siendo convidados de piedra en las situaciones de violencia ocupacional que estén circunscritas a un solo acto, pues como ya se ha mencionado a lo largo de este estudio, sólo están llamados a intervenir en los casos de acoso laboral, esto es, aquellas situaciones violentas, persistentes y demostrables que se cometan con la intención de infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, es decir, puede decirse que debe estar presente una triple calificación de la conducta para que pueda ser abordada por estos comités paritarios.

Esta situación se vuelve desmotivante para los trabajadores pues, además de ver que estos comités dejan en la impunidad las conductas no constitutivas de acoso laboral, pero sí de violencia ocupacional, se ven expuestos a vencer el temor de poner en conocimiento sus casos, pues estos comités, al tener representantes del empleador con altos cargos directivos o por lo menos personas de confianza del patrono, por miedo de perder su empleo, no se atreven a presentar las respectivas denuncias. Surge, por ejemplo, el interrogante que en un ambiente hostil como lo es el modelo empresarial en el que se desarrolló el trabajo de campo, donde se privilegian los resultados por encima de las personas y donde la flexibilización laboral generada

por la inestabilidad de contratos de trabajo por duración de obra o labor contratada, o jornadas incompletas, es decir, aquellas que ni siquiera alcanzan las 48 horas semanales y por ello la remuneración es el salario mínimo, pero proporcional a las horas trabajadas, en un espacio de 4 años y medio y con un promedio de más de 2.434 trabajadores por año, apenas se hayan presentado 11 quejas. Esta es claramente una muestra de la ineficiencia e insuficiencia de las herramientas existentes porque, con el ejercicio de las mismas, los trabajadores inexorablemente pueden verse sumergidos en una situación de desempleo por la pérdida de sus trabajos, como ocurrió con los casos objeto de estudio y como lo manifestaron en sus expresiones naturales los trabajadores, en el sentido que sabían del temor de sus compañeros de trabajo de poner en conocimiento las situaciones de violencia laboral de las cuales han sido víctimas.

Un segundo reflejo de la insuficiencia de las herramientas legales tiene que ver con la otra opción que tienen los trabajadores para defenderse de situaciones de violencia ocupacional, la cual es acudir a la terminación unilateral del contrato de trabajo con base en la causal establecida en el artículo 62, literal b), numeral 2º, del Código Sustantivo del Trabajo, es decir, que si un trabajador quiere defenderse de situaciones de violencia ocupacional la única norma, que de manera expresa contempla un mecanismo de defensa, es la que se ha mencionado y compele al trabajador a terminar su vínculo laboral. No hay un mecanismo que le permita defenderse de este tipo de situaciones sin que necesariamente deba perder el empleo. Aquí es importante resaltar que esta solución viene de la mano con el cumplimiento de un requisito sin el cual el trabajador, que termine su contrato de trabajo bajo la causal de actos de violencia, debe manifestar de manera expresa a la terminación del contrato de trabajo las razones en que fundamenta dicha terminación. Esto se materializa entonces en que el trabajador en su carta de renuncia debe dejar una constancia probatoria de las circunstancias y hechos en los que se generó el acto de violencia; de lo contrario no le será viable alegarlo con posterioridad en ninguna acción de tipo judicial o administrativa. Esta condición es de capital importancia, pues el cumplimiento de estos requisitos implica un conocimiento profundo de la ley, situación que no es dable exigirle a ningún trabajador que no sea docto en derecho. He aquí una deficiencia más de la única herramienta existente para actos individuales de violencia ocupacional.

Una consideración adicional debe hacerse respecto a las oficinas del trabajo, donde los Inspectores del Trabajo ven direccionada su actuación dentro de las actividades de inspección,

control y vigilancia; sin embargo, a pesar de dichas funciones no tienen la facultad de declarar derechos. De esta manera, en materia de quejas por actos de violencia ocupacional, su papel se ve limitado a facultades de conciliación y aquí la actuación del conciliador no puede ir más allá de convocar a las partes para que lleguen a un arreglo o, en su defecto, proponer una fórmula de acuerdo, pero no pueden obligar a ninguna de las partes a conciliar, es decir, el papel del Ministerio del Trabajo, tanto en eventuales quejas de violencia como de acoso laboral, podría decirse que se limita a un espectador que trata de mediar entre las partes, pero que no tiene ningún poder vinculante.

Otro aspecto que aparece relevante para el investigador es el papel que juega el poder judicial en la consideración de aspectos de violencia ocupacional y/o acoso laboral y que eventualmente puede incidir en la poca visibilización del fenómeno de la violencia ocupacional, desde el punto de vista de la protección de los derechos del trabajador frente a este tipo de actos. Esta conclusión puede eventualmente reflejarse en los pocos pronunciamientos judiciales del máximo órgano de administración de justicia en materia de relaciones de trabajo, como lo es la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia, en cuanto a decisiones que tengan que ver con protección de los derechos de los trabajadores por actos de violencia en su contra.

Al respecto, haciendo una búsqueda en la página web de la rama judicial, se observa que, con la referencia “ACOSO LABORAL”, aparecen 28 sentencias desde el año 2008, empezando por la sentencia en la cual la Magistrada ponente es la Dra. Isaura Vargas Díaz, radicación no. 31217, Acta 06, del 12 de febrero 2008, hasta el 11 de octubre de 2017, con una sentencia en la cual el Magistrado Ponente es el Dr. Luis Gabriel Miranda Vuelvas, st116740-2017, radicación 48676, Acta 37. La mayoría de estos pronunciamientos judiciales se refieren a acciones de tutelas presentadas por trabajadores que se han considerado víctimas de acoso laboral, y las tutelas han sido negadas, por considerar que dicho mecanismo de protección constitucional es subsidiario y que hay otras herramientas judiciales para defender dichos derechos, es decir, remiten a los trabajadores a la jurisdicción ordinaria, esto es demandar a su empleador, con la ironía de que si no se atreven a quejarse ante el Comité de Convivencia, seguro van a considerar de mayor calado y, por ende, tendrán gran temor de demandarlos judicialmente.

Ahora, indagando en la misma página web de la rama judicial, pero con la referencia “ACTOS DE VIOLENCIA”, se encuentran apenas cinco pronunciamientos de la Sala Laboral y

en todos se refieren a situaciones en los cuales el empleador dio por terminado el contrato de trabajo por actos de violencia, pero no hay un solo pronunciamiento donde haya sido el trabajador el que haya ejercido esta acción por ser víctima de este tipo de situaciones.

No se observa, pues, en las decisiones judiciales, una evidencia del ejercicio de acciones por parte de los trabajadores, que sea consecuente con la protección efectiva de sus derechos o, por lo menos, de fallos judiciales favorables en los asuntos que se menciona en la búsqueda.

Es palmario, entonces, que se está ante un fenómeno carente de una consideración efectiva no solo por la legislación, sino por las áreas de talento humano de las organizaciones.

Desde el punto de vista de la legislación urge, entonces, una reforma legal que contemple mecanismos efectivos de protección ante la violencia ocupacional de la que sean víctimas los trabajadores, y cuyo ejercicio no conlleve a que el trabajador deba terminar el contrato de trabajo para poder ejercerlo. Como propuesta alternativa parece importante plantear la posibilidad de otorgar facultades jurisdiccionales al Ministerio del Trabajo, para que Inspectores de Trabajo especializados en la materia, no solo en derecho laboral, sino en factores de riesgo psicosocial generadores de enfermedades laborales y en especial de estrés laboral, puedan atender, mediante un procedimiento sumario con audiencia de todos los implicados, el trámite de procesos administrativos en los cuales tengan la facultad de declarar la conculcación de los derechos del trabajador y tomar medidas preventivas y correctivas que prevengan cualquier conducta que constituya violencia laboral, independiente de que se cumplan las tres condiciones establecidas en la ley 1010 de 2006, bastando solamente que sea probada la situación que la constituya.

Dicha reforma deberá entonces dar alcance a la Ley 1010 de 2006, contemplando de manera expresa conductas determinantes de violencia ocupacional, independientemente de que puedan constituir acoso laboral.

La alternativa planteada no es ajena ni una intromisión en la separación de poderes y de las ramas del poder público. Dicha solución ya está contemplada para la resolución de conflictos societarios, dándole facultades jurisdiccionales a la Superintendencia de Sociedades, así como el otorgamiento de las mismas facultades a la Superintendencia de Industria y Comercio, en materia de acciones de protección al consumidor y competencia desleal, entre otros, y a la Superintendencia Bancaria en materia de protección del consumidor financiero.

En este contexto, el Ministerio del Trabajo dejaría de ser un convidado de piedra en el tratamiento de los asuntos objeto de este estudio y pasaría a ejercer un papel protagónico y determinante en materia de protección efectiva de los derechos de los trabajadores.

Aunado a lo anterior, y pasando a un plano de la responsabilidad social de las organizaciones, es fundamental que las áreas de talento humano encausen su labor en generar entornos de trabajo humanizados, libres, conscientes de cumplir con los objetivos de las empresas, pero donde se tenga en cuenta a las personas, sus opiniones y que tengan una visión de cultura organizacional, en la que en realidad el ser humano sea lo más importante y, en vez de considerar a las personas como un recurso para el desarrollo de la empresa, se deba considerar a la empresa como una herramienta para el desarrollo de las personas. (Gaulejac, 2012).

Lo anterior debe estar acompañado de un compromiso político y social, pues nada se ganaría si el fenómeno se mira de manera aislada, pretendiendo encontrar una solución solo desde el punto de vista legislativo, pues en el tema macro, que es incluso materia del macroproyecto, se requiere una voluntad política y de revisión de los principios del modelo económico. Pero, esto se logra con un movimiento intencionado y estructurado desde la academia como actor social decisivo y con sentido. Es necesario tomar el preámbulo y artículo 1° de nuestra Constitución Política y no dejarlo como letra muerta, sino trabajar por conseguir un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, fundado en el respeto a la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas.²⁰

Podría considerarse un riesgo evidente el permitir la llegada de multinacionales extranjeras, con asiento en el país, sin que exista un control efectivo de compensación de los réditos económicos que perciban frente a los réditos sociales que dejan a la sociedad, no sólo en

²⁰ “CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991. PREÁMBULO. EL PUEBLO DE COLOMBIA, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana decreta, sanciona y promulga la siguiente: CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, TÍTULO I, DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES. Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.”

materia de generación de riqueza salarial de los trabajadores, sino de construcción de patrimonio social a nivel de todos los *stakeholders* o grupos de interés con los cuales se relacionan.

Mi propuesta pretende plantear una alternativa de solución que busque un equilibrio social y justo en las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores. Acá, desde una óptica racional crítica en la modernidad, la hermenéutica de la ley debe buscar no sólo una corrección de los errores históricos de la ciencia y de la legislación, sino también evolucionar a una reivindicación de los errores históricos de la razón que no han permitido solucionar la desigualdad social.

Consideraciones finales

El modelo económico existente en el país, contemplado a partir de las políticas estatales de carácter neoliberal que han favorecido la entrada de capitales extranjeros, está caracterizado por permitir la inversión foránea, pero se observa un descuido de los derechos de los trabajadores en los cuales reside la soberanía popular. Sin embargo, son los ciudadanos los que siguen eligiendo el mismo modelo económico y político cuando, ejerciendo el derecho al sufragio, escogen las propuestas que siempre radican en la satisfacción de intereses personales por encima de los generales; es decir, al parecer no hay sanción política para los que incumplen reiteradamente sus propuestas y que favorecen un *statu quo* de corrupción.

Las diversas reformas laborales que se han dado en el país, en especial las contempladas a partir de la ley 50 de 1990, han menguado de manera progresiva los derechos de los trabajadores. Esto se refleja en aspectos como la eliminación de la acción de reintegro, la flexibilización laboral caracterizada por la posibilidad de tercerización laboral en Empresas Asociativas de Trabajo y la terciarización de sectores de la economía en los cuales prevalecen los intereses de las multinacionales a costa de que el trabajador deba soportar una serie de vejámenes con tal de mantener un contrato de trabajo que prodigue la posibilidad económica de por lo menos subsistir.

La búsqueda de la empleabilidad, hoy en día, sacrifica la posibilidad de encontrar opciones de trabajo digno. A la gente le toca aceptar trabajos con jornada incompleta, en turnos partidos que ni siquiera le permiten poder buscar otras opciones de empleo en las cuales puedan

completar por lo menos la jornada ordinaria de 48 horas y le garanticen, siquiera, percibir la totalidad de un salario mínimo mensual legal vigente.

A partir de la idea planteada en el anterior párrafo, surge la inquietud respecto a si los trabajadores son conocedores de la legislación en cuanto encontrar allí herramientas para defender sus derechos. Sin embargo, para resolver este interrogante debe tenerse en cuenta que en un mundo informático globalizado como el de hoy, donde se pueda tener a mano toda la información que se requiera en internet, resulta obtuso pensar que el trabajador no pueda llegarse a informar sin pretender que por ello se vuelva experto en leyes, lo que podría llevar a concluir que no es el desconocimiento de las herramientas para proteger las prerrogativas que tienen, sino que primero son pocas y, segundo, puede ser preferible guardar silencio para poder así conservar su empleo. Ésta, por ende, se convierte en otra forma más de ocultamiento de las conductas de violencia ocupacional y que influye en su poca o casi nula visibilización.

Los seres humanos por naturaleza son sociales, necesitan del reconocimiento del otro, no solamente económico sino afectivo y de valoración de nuestros aportes, y más en los ambientes laborales. Sin embargo, las relaciones interpersonales en el trabajo, cuando están permeadas de ambientes dañinos y de falta de respeto, conllevan a que los trabajadores sufran de patologías cuyo origen está determinado por la presencia de los factores de riesgo psicosociales, cuya identificación, evaluación y planes de intervención, no son la prioridad para los empleadores.

La falta de visibilización legal y social de la violencia ocupacional favorece los ambientes en los cuales se propician conductas constantes de este tipo en contra de los trabajadores. Por lo anterior, es necesaria una reforma legal que contemple la violencia ocupacional de manera autónoma y establezca herramientas legales efectivas, al alcance de los trabajadores, para que puedan defender sus derechos. Dicha reforma también debería plantear la posibilidad de que exista una lista de las empresas que mayores situaciones comprobadas de acoso laboral y violencia ocupacional sean denunciadas ante el Ministerio del Trabajo o las autoridades judiciales, de tal manera que exista la posibilidad que la sociedad conozca quiénes son los empleadores que favorecen este tipo de conductas.

Aunado a la propuesta anterior, debería existir una sanción legal, consistente en la prohibición de celebrar contratos con entidades del Estado, por ocasión de favorecer conductas

constitutivas de violencia ocupacional; de esta forma las empresas van a adoptar políticas internas y conscientes de tolerancia mínima a este tipo de conductas.

Las funciones de inspección, vigilancia y control del Ministerio del Trabajo, reforzadas con el otorgamiento de facultades jurisdiccionales, podrían ser una importante herramienta legal de protección para que el Estado cuide la inversión del capital nacional o extranjero, pero condicionado al ofrecimiento de condiciones verdaderamente dignas de trabajo para las personas.

Debe existir mayor control a las multinacionales extranjeras cuyo modelo de negocio permite la contratación masiva de trabajadores y por la consideración de que, por lo menos, ofrecen una opción de empleo, las consecuencias a largo plazo, en materia de salud pública y ocupacional, pueden llegar a ser catastróficas, pues se tendrá una sociedad trabajadora cada vez más enferma a causa de patologías de origen laboral que, muchas veces, ni siquiera se identifican de esta manera porque no existe una política seria en cuanto a factores de riesgo psicosocial.

Surgen algunas inquietudes que podrían ser objeto de estudio de una nueva investigación y que podrían concretarse en las siguientes:

- En una multinacional del sector del BPO, que tiene un promedio de 2.434 trabajadores, ¿en los últimos 4 años y medio sólo se presentaron 11 situaciones de presunto Acoso Laboral?
- ¿Cuántas verdaderas situaciones de violencia ocupacional se pueden suscitar en este tipo de entornos, y que, de existir mecanismos eficientes de defensa, saldrían a la luz pública, es decir, se visibilizarían?
- ¿Cuáles son las condiciones de contratación de los trabajadores de estas multinacionales extranjeras en sus países de origen frente a las condiciones en Colombia?
- ¿Cuáles son las dimensiones del aprovechamiento de las condiciones económicas de nuestro país para ofrecer condiciones más ventajosas a los capitales extranjeros, a costa de la pauperización de los derechos de los trabajadores?

Las reflexiones planteadas a lo largo de toda esta investigación son el resultado analítico y crítico de la observación realizada, en la cual no sólo se pretenden establecer unos hallazgos, sino la presentación de una propuesta concreta a partir de la cual pueda volverse un principio de solución y una motivación para seguir investigando y buscando propuestas en pro del beneficio de los trabajadores y el mantenimiento e incentivo a la inversión del capital.

Referencias

- Argandoña, A. (8 de mayo de 2015). Compliance + Ética: ¿por qué? (Entrada de blog). Recuperado de: <http://blog.iese.edu/antonioargandona/2015/05/08/compliance-etica-por-que-i/>
- Asociación Española para la Calidad. (n.d). *Salario Emocional*. Disponible en: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/salario-emocional>
- Beltrán M. A., Cardona M. (2001). El Factor Trabajo: Un Asunto de la Economía y la Sociología. *Universidad EAFIT. Revistas académicas*, 5(12), 8-42.
- Betancur, M. S. (2003). Cambios en la regulación del trabajo. una aproximación desde la teoría. En: *Lecturas Clásicas y Actuales del Trabajo* (pp. 319-367). Escuela Nacional Sindical
- Blanch, J. M. - Cervantes - G.; Sahagún - M.A & Cantera, L. (2013). Violencia ocupacional externa. En: L. Cantera, S. Pallarés, & C. Selva (comps.). *Del malestar al bienestar laboral* (pp. 157 -180).
- Boyer, R. (1989). *La teoría de la regulación: un análisis crítico*. Buenos Aires: Humanitas.
- Bustos, B. A. (27 de septiembre de 2015). 80 por ciento de mexicanos ha sufrido acoso laboral. *Universidad de Guadalajara. Red Universitaria de Jalisco*. Disponible en: <http://www.udg.mx/es/noticia/80-por-ciento-de-mexicanos-ha-sufrido-acoso-laboral>
- Cancela Gordillo, R., Cea Mayo, N., Galidno Lara, G. y Valilla Gigante, S. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa - Investigación Ex Post Facto*. (Trabajo de grado). Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en: https://www.uam.es/https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/EX-POST-FACTO_Trabajo.pdf
- Cardona Acevedo, M. -V. (2003). *Modelo de producción, mundo del trabajo y cambios en los marcos regulatorios: Conceptualización del trabajo en América Latina*. Módulo: Objeto de estudio ser humano. U. de Manizales. Maestría Gerencia del Talento Humano.
- Carreón Guillén, J., Campos, G y Covarrubias. (2008). Las Organizaciones, El poder y Michael Foucault. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, Pag. 149.
- Castillo, L. (2004). *Análisis Documental*. Universitat de Valencia. Disponible en: <https://www.uv.es:https://www.uv.es/macass/T5.pdf>
- CEPAL. (2014). *Pactos para la igualdad, Hacia un futuro sostenible*. Lima: CEPAL.
- Código Sustantivo del Trabajo y Procesal del Trabajo*. (2017). Bogotá. Legis Editores.
- Congreso de Chile. (8 de agosto de 2012). Modifica el Código de Trabajo. (Ley 20.607). <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1042709>
- Congreso de Colombia. (18 de julio de 2017). Modifica los artículos 160 y 161 del Código Sustantivo del Trabajo. (Ley 1846 de 2017).
- Congreso de Colombia. (2 de enero de 2013). Regulación de algunos aspectos sobre las Inspecciones de Trabajo y los acuerdos de formalización laboral. (Ley 1610 de 2013). D.O. 48.661

- Congreso de Colombia. (23 de diciembre de 1993). Creación del Sistema de Seguridad Social Integral. (Ley 100 de 1993). D.O. 41.148
- Congreso de Colombia. (23 de enero de 2006). Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. (Ley 1010 de 2006). D.O. 46.160
- Congreso de Colombia. (28 de diciembre de 1990). Reformas al Código Sustantivo del Trabajo. (Ley 50 de 1990). D.O. 39.618.
- Congreso de Colombia. (29 de abril de 2013). Estatuto de ciudadanía juvenil y otras disposiciones. (Ley 1622 de 2013). D.O. 48.776
- Congreso de Colombia. Normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código sustantivo del Trabajo. (Ley 789 de 2002). D.O. 45.046
- Corte Constitucional de Colombia. (17 de mayo de 2011). Sentencia T-424/11. (MP Henao Pérez).
- Corte Suprema de Justicia. (12 de febrero de 2008). Acta 06, radicación no. 31217. Vargas Díaz, I.
- Dirección Nacional de Planeación. (22 de febrero de 1990). Documento Conpes 2465.
- Constitución Política de Colombia. (Const.) (1991). Bogotá: Legis
- Gallardo de Parada, Y., & Moreno Garzón, A. (1999). *Aprender a Investigar. Módulo 3 Recolección de la información*. Bogotá: Arfo Editores.
- Garay, L. J. (1998). Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996. Bogotá: Biblioteca Virtual del Banco de la República.
- Gaulejac. (7 de marzo de 2012). *Entrevista a Vincent de Gaulejac*. Disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=C_6VdgxKx8g
- GHAI, D. (2003). Trabajo Decente. Concepto e Indicadores. *Revista Internacional del Trabajo* 122, 122-123.
- Guerrero, A. E. (2015). Corazonar la dimensión política de la espiritualidad y la dimensión espiritual de la política. *Alteridad*, 10, 21-39.
- Jaramillo Jassir, I. (2010). Presente y futuro del derecho del trabajo: Breve historia jurídica del derecho del trabajo en Colombia. *Opinión Jurídica*, 9(18), 57-74.
- Martínez Rangel, R. y Soto Reyes, E. (2012). El Consenso de Washington: la instauración de las políticas neoliberales en América Latina. *Política y Cultura*, 1-31
- Martínez Rodríguez, J. (2011). Metodos de Investigación Cualitativa. *Silogismo*, 8(1), 1-14.
- Melo, J. O. (1996). *Colombia Hoy*. Santa fé de Bogotá: Biblioteca Familiar Colombiana
- Presidencia de la República Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España - Insitituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1998). NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. España.
- Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*.

- Ministerio de la Protección Social. (17 de julio de 2008). Establece 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. (Resolución 2646 de 2008). D.O. 47.059.
- Ministerio de Trabajo. (18 de julio de 2012). Modifica la Resolución 652 de 2012. (Resolución 1356 de 2012). D.O. 48.501.
- Ministerio de Trabajo. (26 de mayo de 2015). Decreto único reglamentario del sector trabajo. (Decreto 1072 de 2015).
- Ministerio de Trabajo. (30 de abril de 2012). Conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. (Resolución 652 de 2012). D.O. 48.427.
- Ministerio del Trabajo. (29 de abril de 2013). Manual del Inspector de Trabajo y de la Seguridad social. (Resolución 1309 de 2013). Bogotá: Legis.
- Ministerio del Trabajo. (5 de agosto de 2014). Tabla de Enfermedades Laborales. (Decreto 1477 de 2014).
- Miranda Vuelvas, L. G. 11 de octubre de 2017, con una sentencia en la cual el Magistrado Ponente st116740-2017, radicación 48676, Acta 37.
- Náder, C. I. Acta 56. Radicación 20626. Corte Suprema de Justicia. (2003).
- Ochoa Jiménez, S., Ramírez Segura, J. C. y García, J. R. (2011). Dominación y violencia laboral: un enfoque crítico del proceso de trabajo. *Ciencia y Sociedad*, XXXVI(3), 429.
- OIT. (2015). *Agenda 2030 Desarrollo Sostenible*. Retrieved from: <http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión*. Ginebra.
- Real Academia Española. (n.d.). *Diccionario de la Lengua Española, Edición del Tricentenario*. Disponible en: <http://dle.rae.es/>
- Riquelme, A. (2006). Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. *Revista Ciencias Sociales Online*, III, 39-57
- Sanchis, E. (2011). *Trabajo y paro en la sociedad postindustrial*. Bogotá: editorial Magisterio. ISBN 978-84-9004-105-5. 17.
- Sarmiento González, M. C. (2012). *Factores de riesgo psicosocial intralaboral: diagnóstico en personal terapéutico asistencial*. (Trabajo de grado). Universidad EAN. Especialización en Gestión Salud Pública y Seguridad Social.
- Servicio Nacional de la Mujer - Departamento de Reformas Legales. (n.d.). *Acoso Laboral*. Retrieved from <https://portal.sernam.c>
- Suarez Ruíz, P. A. (2001). *Metodología de la investigación Diseños y Técnicas*. Tunja: UPTC.
- Toro J. P., Gómez Rubio, C. (2016). Factores facilitadores de la violencia laboral: una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Revista Ciencia & Trabajo*, 18(56), 110.

Zabala Van Oordt. L. (2015). Criminología Laboral. Tópicos inherentes y vinculantes de la criminología en el ámbito laboral. *Revista Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, 4(2), 119-133

Apéndices

Apéndice 1. Derrotero Entrevistas semiestructuradas

Entrevista para trabajadores víctimas de violencia ocupacional

Nombre:

Ocupación:

Edad:

Trabajo Actual:

- **Conceptualización:**

¿Qué entiende usted por Violencia Ocupacional?

¿Considera que ha sido víctima de violencia ocupacional?

¿Si considera haber sido víctima de Violencia Ocupacional, narre cuál fue el episodio en el cual ocurrieron los hechos?

¿Qué entiende usted por Acoso Laboral?

- **Herramientas para afrontar el Fenómeno:**

¿Conoce que mecanismos o herramientas existen para poder defenderse de situaciones de Violencia Ocupacional?

¿Qué herramientas o manejo le dio usted a la situación presentada?

¿Sabe de la existencia del Comité de Convivencia Laboral en la Empresa y cuáles son sus funciones?

¿Cuándo puso en conocimiento del Comité de Convivencia la situación presentada que manejo se le dio al Asunto?

- **Resultados de la Gestión efectuada por el Comité de Convivencia**

¿Qué resultado le dio el Comité de Convivencia a su caso?

¿Quedó conforme con la solución que se le dio a su caso?

¿Después de la solución dada a su caso, se siguieron presentando episodios de Acoso o Violencia laboral?

- **Eficiencia de las herramientas legales**

¿Considera que las herramientas existentes al interior de la Compañía para tratar las situaciones como las suyas son eficientes?

¿Considera que es fácil tratar situaciones como las suyas ante el Comité de Convivencia o la Gerencia de Recusos Humanos?

¿Recomendaría a algún compañero que ante situaciones como la suya plantee a consideración del Comité de Convivencia su caso?

¿Existen herramientas al interior de la empresa para que en casos de Violencia Ocupacional, distintos a Acoso laboral, los trabajadores puedan defenderse y/o ser protegidos? Si las hay, ¿cuales serían y cómo operan?

Apéndice 2.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

La Universidad de Manizales, a través de su programa de Maestría en Gerencia del Talento Humano, está adelantando la Investigación **VIOLENCIA OCUPACIONAL EN SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS**.

Le solicitamos a Usted que participe en esta Investigación respondiendo a unos cuestionarios y entrevista que indagan acerca de su opinión sobre aspectos relacionados con su trabajo, su entorno extralaboral y condiciones que hayan rodeado eventuales episodios de Violencia Ocupacional en su trabajo; esto tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo.

Es importante que tenga en cuenta que los Cuestionarios y/o Entrevista no son un *examen* de respuestas *buenas o malas, correctas o erróneas*, sino una de las herramientas de esta investigación orientada, en último término, a conocer los eventuales episodios de Violencia Ocupacional en el Call Center xxx, el conocimiento de las herramientas legales y la eficacia de las mismas para el manejo de este tipo de situaciones, así como posibilitar la formulación de propuestas de mejoramiento que posibiliten la calidad de vida laboral y la promoción de organizaciones saludables libres de episodios de violencia laboral. **Todos los puntos de vista expresados serán relevantes.**

Su participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. El equipo de investigación suministrará a la empresa estadísticas generales de los hallazgos del Estudio, garantizando la confidencialidad de la información individual aportada por los trabajadores que participan en él.

Le agradecemos de antemano su disposición a responder los cuestionarios, el tiempo y la atención que le va a dedicar y la valiosa información que nos va a proporcionar. Por favor, responda todas las preguntas.

He entendido el objetivo de la investigación que se está realizando y consiento responder los Cuestionarios y/o Entrevista sobre Violencia Ocupacional.

Nombre del Trabajador:

Firma del Trabajador: _____

CC: _____

Ciudad y Fecha: Manizales, ____/____/____

Apéndice 3.

Señores: **UNIVERSIDAD DE MANIZALES**


XXX CONTACT CENTER

CERTIFICA:

Que el dr. **HERNANDO DE LEÓN GIRALDO GONZALES**, identificado con cc. 75078934 de Manizales, estudiante de la Maestría en GERENCIA DEL TALENTO HUMANO, está autorizado para hacer el trabajo de campo en las instalaciones de XXX Colombia, para lo cual se le suministrará la información que requiera y se podrán realizar visitas y/o encuestas a trabajadores, para efectos académicos dentro del macroproyecto de investigación de Violencia Ocupacional.

La presente se expide a solicitud del interesado a los 30 días de marzo de 2017.

Cordialmente,



Directora de Personas Colombia

Apéndice 4. Síntesis de denuncias al Comité de Convivencia

FECHA DE LA QUEJA	16/03/17
NOMBRE DEL QUEJOSO	DGLG
CARGO	ASESOR
SERVICIO	ETB TRAMITES
CARGO CONTRA QUIEN VA LA QUEJA	GERENTE DE SERVICIO Y TEAM LEADER
MODALIDAD DE ACOSO	MALTRATO LABORAL.PERSECUSIÓN LABORAL, ENTORPECIMIENTO LABORAL
RESUMEN DE LA QUEJA	<p>El día 16 de marzo de 2017 se recibió en las instalaciones de la Empresa el oficio No 7217001-918 de referencia “<i>Buenos oficios-requerimiento preventivo-</i>”, enviado por parte del Coordinador Grupo de PIVC Y RC-C del Ministerio del Trabajo, en el cual se pone de conocimiento la queja por presunto acoso laboral presentada por parte del señor DGLG en contra de la Gerente del Servicio ETB y leam Leader donde describía conductas presuntamente constitutivas de acoso laboral en las modalidades de maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral y entorpecimiento laboral.</p> <p>2. El día 22 de marzo de 2017 fue convocada Reunión Extraordinaria del Comité de Convivencia, allí se decidió admitir la queja y surtir las notificaciones al quejoso y las implicadas, además se comisionó al Área de Relaciones Laborales para que procediera a adelantar las siguientes actuaciones:</p> <p>Tomar declaración en versión libre del quejoso. Correr traslado a las involucradas de la queja y la versión libre, para que se pronuncien frente a ellas y puedan presentar además las pruebas que consideren pertinentes.</p> <p>También, se comisionó al Secretario y al Presidente del Comité para que revisaran con el Servicio ETB Trámites en cabeza del Gerente de Operaciones también miembro del Comité, todo lo relacionado con la asignación de turnos del trabajador en las fechas referidas y en las que hubiera lugar, además de la verificación de los criterios de equidad e igualdad para el envío de los procesos disciplinarios descritos por el trabajador.</p> <p>Por último se ordenó que una vez surtidas las notificaciones y práctica de pruebas, los miembros comisionados del Comité convocarán a reunión extraordinaria para presentar el resultado de la investigación y tomar las decisiones del caso.</p> <p>3. El 24 de marzo de 2017 se adelantaron las siguientes actuaciones y se practicaron las siguientes pruebas: Recepción de la ampliación de la versión por parte del señor DGLG, adicional informó acerca de las pruebas que pretendía hacer valer, entre ellos el testimonio de las personas que refería podían dar cuenta de su versión.</p> <p>4. El 30 de marzo de 2017 se adelantaron las siguientes actuaciones y se practicaron las siguientes pruebas: Recepción de un escrito en el cual el señor DGLG relató unos nuevos hechos presuntamente ocurridos el día 27 de marzo de 2017, allegó pruebas para hacerlas valer en el trámite de la investigación.</p>

RESUMEN DE LA QUEJA

5. El día 03 de abril de 2017 se adelantaron las siguientes actuaciones y se practicaron las siguientes pruebas: Fue allegado por el miembro del Comité XX correo electrónico donde la Gerente de Servicio respondió acerca del envío de los procesos disciplinarios a DGLG y sus cambios de turno.

6. El 06 de abril de 2017 se adelantaron las siguientes actuaciones y se practicaron las siguientes pruebas: Declaración testimonial de 5 trabajadores.

7. El 07 de abril de 2017 se adelantaron las siguientes actuaciones y se practicaron las siguientes pruebas: Declaración testimonial de 3 trabajadores.

8. El 10 de abril de 2017 se adelantaron las siguientes actuaciones y se practicaron las siguientes pruebas: Se allega por parte del Área de Administración de Personal información acerca de los permisos y descuentos realizados al señor DGLG durante el año 2017, información solicitada el día 08 de abril de 2017, adicional es allegado por parte del Gerente de Operaciones correo electrónico donde la Gerente de Servicio responde y allega pruebas dando respuesta a los interrogantes planteados por el también miembro del Comité XXXX el día 03 de abril de 2017.

9. El 11 de abril de 2017 se adelantaron las siguientes actuaciones y se practicaron las siguientes pruebas: Versión y presentación de pruebas por parte de la Team Leader implicada en la queja, niega haber adelantado actos que constituyeran acoso laboral, sustentó su defensa en el cumplimiento de su compromisos contractuales como jefe directo de DGLG y como cabeza de la operación.

10. El 12 de abril de 2017 se adelantaron las siguientes actuaciones y se practicaron las siguientes pruebas: Recepción de un escrito y prueba allegada por parte de la Team Leader, versión y presentación de pruebas por parte de la Gerente de Servicio implicada en la queja, negó haber adelantado actos que constituyeran acoso laboral, sustenta su defensa en el cumplimiento de su compromisos contractuales como Gerente de la Campaña a la cual pertenece DGLG

11. El 19 de abril de 2017 se adelantaron las siguientes actuaciones y se practicaron las siguientes pruebas: Declaración testimonial de 1 trabajador acerca de los hechos del 27 de marzo de 2017.

12. El 20 de abril de 2017 se adelantaron las siguientes actuaciones y se practicaron las siguientes pruebas: Correo electrónico donde el Gerente de Servicio XXXX informa que no se tramitó un acuerdo para cambio de día de descanso con el señor DGLG, confirma que si bien se habló el tema en su momento, dicho trámite no se hizo efectivo.

13. El 21 de abril de 2017 se adelantaron las siguientes actuaciones y se practicaron las siguientes pruebas: Se recibió información a través de correo electrónico por parte de Administración de Personal confirmando que no existe registro alguno de solicitud o trámite de cambio de día de descanso para el señor DGLG.

14. El día 25 de abril de 2017 entre las 08:00am y las 10:00am se reunió el Comité de Convivencia con el fin de tomar una decisión, a esta reunión asistieron sus miembros. Luego de correr traslado de todas y cada unas de las pruebas, de escuchar las consideraciones de cada uno de los asistentes y de votar si se encontraba probada conducta alguna que constituyera acoso laboral el Comité de Convivencia decidió:

RESUMEN DE LA QUEJA

Por votación unánime de los miembros habilitados para votar, archivar el caso por no encontrar probada conducta alguna que constituyera acoso laboral. La anterior decisión tuvo como fundamento lo siguiente:

El señor DGLG no aportó prueba alguna que diera cuenta de las conductas que denunciaba. Ni de los testimonios por él presentados y solicitados, ni de las pruebas documentales allegadas se desprende la existencia de prueba alguna que constituyera acoso laboral en alguna de las modalidades que denuncia como maltrato, persecución, discriminación y entorpecimiento laboral. El Secretario del Comité informa que en una diligencia de descargos, del día 17 de abril, el señor DGLG denunció la intimidación de sus testigos y ponía en entredicho la confidencialidad del trámite de la investigación. Frente a ello el Comité define que no existen pruebas de dicha situación y que de las declaraciones testimoniales recolectadas, no se encontró que los testigos hayan sido intimidados, sus declaraciones fueron espontaneas y respondieron a la necesidad, como quiera que pudiera obrar, de determinar si existió conducta alguna de acoso laboral.

Luego de revisar el trámite de los procesos disciplinarios que el señor DGLG denuncia como improcedentes, se resolvió que en estos se demostró la comisión de las conductas sobre las cuales se solicitó una investigación. En dichos trámites se siguieron todos los conductos legales y constitucionales, además se le respetaron todas las garantías procesales para que ejerciera plenamente su derecho defensa y contradicción. El Área de Relaciones Laborales aportó los soportes documentales del trámite, destacando que no tiene procesos disciplinarios sin respuesta por fuera de los términos definidos en el Reglamento Interno de Trabajo, la ley laboral y los preceptos jurisprudenciales que desarrollan la materia; todas la decisiones han sido debidamente notificadas.

No se encontró que los cambios de turno que el señor DGLG denuncia fueron hechos de manera arbitraria por parte de la Gerente de Servicio o la Team Leader. De las pruebas que aportaron las investigadas se pudo determinar que si bien se le hizo un cambio de turno antes, en la semana 7 de 2017 y en especial en la semanas 11 y 12 de 2017 a un turno que finalizaba a las 06:00pm, los mismos no obedecieron a una decisión arbitraria o que si quiera hayan tomado la señora Gerente de Servicio y/o la Team Leader, sino que dicha determinación correspondió a necesidades operativas del Servicio para lo cual fue el Área de Data Marshall quien ordenó y ejecutó dichos cambios, no sólo respecto a él, sino de otras personas. Es de resaltar que de acuerdo al certificado de estudio presentado por el Señor DGLG al Servicio (del cual se desprende que la disponibilidad horaria algunos días no podría siquiera permitirle trabajar) y según su histórico de turnos, actualmente cuenta con un turno que le permite cumplir con los compromisos académicos que indica tener. Tampoco se encontró probado que el señor DGLG haya encontrado con quien cambiar su turno y que dicha solicitud haya sido negada.

Se hace énfasis en que los horarios de trabajo, se otorgan y programan conforme a lo preceptuado por la Ley Laboral y el Artículo 8 del Reglamento Interno de Trabajo, es decir para el personal operativo se programa por turnos de acuerdo a las necesidades del Servicio las cuales están encaminadas al cumplimiento de los compromisos contractuales adquiridos con los clientes corporativos, para lo cual si es necesario su empleador puede variar los mismos haciendo uso de la facultad subordinante y el Ius Variandi.

Respecto a la renuncia de los dominicales, tal como aclaró en el acta de versión, lo que el señor DGLG dice acordó con La Empresa, fue cambiar su día de descanso dominical del domingo al sábado, sin embargo no se encontró, ni él demostró que dicho acuerdo se haya hecho efectivo, ni que fuera responsabilidad de las denunciadas que este no se estuviera desarrollando. De los desprendibles de pago se demuestra que cuando ha trabajado los días domingos estos se han pago con su respectivo recargo.

RESUMEN DE LA QUEJA

En cuanto al descuento del día de trabajo y dominical, se encontró procedente la reclamación de DGLG, en el sentido de que se le había descontado un día de ausencia el 04 de febrero de 2017, pues en realidad lo que pasó fue que cambió su turno de trabajo, modificación de turno gestionada por su Team Leader en ese momento, el señor xxx y que si bien se reportó en la nómina de la Empresa, por un error administrativo no se vio reflejado. El Comité concluye que si bien hay un yerro que corregir, el mismo no puede ser imputable a un acto de entorpecimiento laboral desplegado por las denunciadas, máxime cuando la solicitud fue hecha por el señor Team Leader xxxx y autorizada por el Área de Data Marshall. De dicha situación ya se ha solicitado por parte del Comité de Convivencia al Área de Administración de Personal el respectivo ajuste en nómina.

No encontrar probado que al señor DGLG no se le otorguen permisos y se le discrimine en tal sentido. Del acervo probatorio recolectado se encontró que le han sido otorgados permisos, algunos autorizados por la Gerente de Servicio. No está demás resaltar que el otorgamiento de permisos, siempre y cuando el motivo de la solicitud no se configure en una de las que obligan al empleador a otorgarlos, según el art. 57 numeral 6 del Código Sustantivo del Trabajo y el art. 39 del Reglamento Interno de Trabajo, quedan sujetos a la liberalidad del empleador, respetando claro está la dignidad y derechos de los trabajadores.

No encontrar probado que exista persecución por envío a proceso disciplinario del señor DGLG, pues como ya se dijo, por un lado los procesos disciplinarios reportados han dado como resultado que las conductas puestas en conocimiento del Área de Recursos Humanos se han demostrado. Por otro lado, de las pruebas aportadas y de los registros de La Empresa se desprende que no es la única persona a quien se reporta a proceso por parte de la campaña a la cual pertenece y que en el envío de los procesos disciplinarios que el relata, no en todos tuvieron relación directa las denunciadas, pues antes del 21 de marzo de 2017 la Gerencia de la Operación del Servicio ETB Trámites estaba a cargo además del Gerente de Servicio xxxxx, por otro lado, la team leader denunciada es Jefe del Señor DGLG desde el 06 de febrero hasta aproximadamente el 17 de marzo, semana en la cual se comunicó acerca de la Querrela por parte del Ministerio del Trabajo y momento en el cual la señora Team Leader inició un proceso de formación para aplicar a la selección como Team Leader en otra campaña; se anota que si bien después de esto la Team Leader retornó a la Campaña ETB Trámites, no continuó como jefe directo del señor DGLG.

El artículo 8, “*CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL*” de la Ley 1010 del año 2016, en su literal b reza lo siguiente: “*Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos*”. Conforme a lo anterior y lo probado en la investigación realizada por el Comité de Convivencia, se tiene que la solicitud del quejoso para que se tome como conducta constitutiva de acoso laboral los distintos procesos disciplinarios que ha tenido, no está llamado a prosperar.

Para terminar, el Comité de Convivencia resalta que las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en la ley laboral, reglamentos y clausulas del contrato de trabajo no puede ser constitutivas de acoso laboral, más aun cuando para el caso en mención no se encontró demostrada modalidad de acoso alguna relatada por el quejoso. Así las cosas se ordenó:

1. La notificación de archivo al denunciante y denunciadas, actuación que queda a cargo del Secretario del Comité.
2. El quejoso queda en la facultad de acudir antes las autoridades judiciales y/o administrativas si así lo considera.

OBSERVACIONES	Se citó a audiencia de conciliación al Ministerio del Trabajo, en la cual no se llegó a ningún acuerdo con el trabajador.
RESUMEN RESULTADO RESULTADO	Cerrado y Archivado- No se encontró probado acoso laboral por no encontrarse que los hechos denunciados fueran constitutivos de conducta alguna que pudiera llegar a considerarse acoso laboral.
CASO CONSTITUTIVO DE VOSAP	Revisadas las circunstancias del caso, no se encontró evidencia probatoria de Violencia Laboral
CASO CONSTITUTIVO DE ACOSO	NO

FECHA DE LA QUEJA	27/07/16
NOMBRE DEL QUEJOSO	Trabajador #1
CARGO	ASESOR
SERVICIO	ETB TRAMITES
CARGO CONTRA QUIEN VA LA QUEJA	TEAM LEADER
MODALIDAD DE ACOSO	MALTRATO LABORAL.
RESUMEN DE LA QUEJA	<p>El Comité de Convivencia Laboral recibió una queja de acoso laboral de fecha 27 de julio de 2016, interpuesta por la asesora del servicio ETB Trámites (960003) Trabajador #1 en contra de la team leader (TL) del mismo servicio XXX.</p> <p>El 25 de agosto de 2016 el Comité de Convivencia Laboral, en reunión extraordinaria, inadmite la queja y solicita a la quejosa la subsanación de la misma en un término de cinco días hábiles a partir de su notificación. El Comité solicitó a la quejosa subsanar la queja en el siguiente sentido:</p> <p>Allegar las pruebas pertinentes en que se basa su queja, de tal manera que se puedan probar las supuestas conductas que constituyen Acoso Laboral por parte de la Team Leader. Indicar en qué modalidad de Acoso Laboral conforme lo dispuesto en el art. 2º de la Ley 1010 de 2006, considera la quejosa que se está incurriendo en acoso laboral en su contra.</p> <p>Dicha decisión fue notificada a Trabajador #1 el mismo 25 de agosto de 2016.</p> <p>El día 01 de septiembre fue allegada la subsanación por parte de la quejosa.</p> <p>A partir de la recepción de la subsanación de la queja, el Comité de Convivencia en reunión extraordinaria del 06 de septiembre de 2016 toma las siguientes decisiones:</p> <p>Admitir la queja en la modalidad de maltrato laboral y notificar a las partes que se dará trámite a la misma dando cumplimiento lo establecido en la Ley 1010 de 2006 y el Reglamento Interno de Trabajo.</p> <p>Comisionar al Área de Relaciones Laborales para que dé trámite a la práctica de pruebas. Practicar los testimonios de tres personas referenciadas por la quejosa.</p> <p>Citar a la investigada TL para que rinda versión libre.</p> <p>Volver a citar a Comité a Reunión Extraordinaria luego de adelantada la etapa anteriormente referenciada.</p> <p>El 06 de septiembre de 2016 se notifica a Trabajador #1 de la admisión de la queja.</p> <p>El 07 de septiembre de 2016 se notifica a TL de la apertura de la investigación por parte del Comité de Convivencia y se le solicita estar a disposición del Comité de Convivencia para cualquier requerimiento que se le pudiera hacer.</p>

RESUMEN DE LA QUEJA

Durante los días 07 y 08 de septiembre fueron practicados los tres testimonios. El 12 de septiembre de 2016 comparece a rendir versión libre la involucrada en la queja, allí se puso de presente la queja interpuesta por Trabajador #1 y se le corrió traslado de las pruebas recolectadas hasta el momento.

El 20 de septiembre de 2016, en reunión extraordinaria del Comité de Convivencia el Presidente pone de presente a todos los integrantes asistentes, las pruebas que fueron practicadas en cabeza del Área de Relaciones Laborales de quien él es el Gerente, solicitó al Auxiliar Administrativo de Relaciones Laborales, invitado a la reunión, que presentara al Comité lo encontrado en los testimonios de:

xxxxxx quien dio su declaración por los hechos ocurridos el 25 de julio de 2016, confirmó la versión de Trabajador #1.

xxxxxx Castro quien dio su declaración por los hechos ocurridos el 25 de julio de 2016, confirmó la versión de Trabajador #1.

xxxxxx quien dio su declaración por los hechos ocurridos el 25 de agosto de 2016, desmintiendo que la TL le haya dicho a Trabajador #1 “*Ya veremos*”.

Luego de esto se presenta también la versión de los hechos que dio la TL, en la cual aceptó que en el momento en que se dirigió a Trabajador #1 el 25 de julio, lo hizo alterada porque le molestó su actitud, aceptando haberse dirigido a ella en los siguientes términos: “(...) *“mujer, es que yo a ti no te tengo que dar explicación de mi tardanza”*, si soy franca siempre hablo fuerte, a ella o a la persona que sea, además le dije que *“mi jefe directo era xxxxx y era a él a quién debía darle la explicación”*, a lo cual le dije: *“es que a ver, yo soy una team leader, tú eres una asesora y a quien yo debo darle explicaciones como team leader es a mi gerente” (...)*”.

Así las cosas, se procede a otorgar la palabra a los miembros del Comité presentes, para que dieran su punto de vista e hicieran las respectivas consideraciones. Luego de esto el Comité de Convivencia unánimemente decide:

A. Archivar el caso por no encontrarse probada la conducta de acoso en la modalidad de maltrato laboral por parte de la TL hacía la asesora Trabajador #1, pues no se probó que la conducta de la team leader fuera persistente, de los distintos hechos relacionados en la queja sólo se encontró probado lo referente a lo sucedido el 25 de julio de 2016 cuando la TL le dijo a Trabajador #1 en tono ofuscado lo anteriormente aceptado por la involucrada. En referencia lo descrito por Trabajador #1 y que supuestamente ocurrió el 23 de julio con el otorgamiento de su break y el 25 de agosto cuando la TL supuestamente le dijo a Trabajador #1 “*ya veremos*”, no se encontraron probadas dichas afirmaciones. Sin embargo se decide remitir el caso al Área de Relaciones Laborales para que de parte de dicho Departamento se proceda a iniciar el trámite de un proceso disciplinario en contra de la team leader y verificar si eventualmente incurrió en una falta disciplinaria.

Luego de tomada esta decisión se llama a las involucradas para notificarles la decisión que ha tomado el Comité de Convivencia, la remisión del caso a Relaciones Laborales por los hechos del 25 de julio de 2016 y de igual forma exhortarlas a que luego de cerrado este capítulo procedieran a dejar zanjada cualquier diferencia, para así mantener una sana y armónica relación laboral, que propenda siempre por un ambiente convivente.

RESUMEN DE LA QUEJA	<p>B. Notificar a las personas involucradas en la queja del cierre y archivo del caso, puesto que según el análisis realizado, teniendo en cuenta las pruebas practicadas por el Comité de Convivencia, no se encuentra una conducta probada que constituya acoso laboral según la Ley 1010 de 2006.</p> <p>C. Se informa a la quejosa queda en la facultad de acudir a la autoridad del trabajo si así lo considera.</p>
OBSERVACIONES	El proceso disciplinario en contra de la team leader se cerró imponiendo una suspensión de un día hábil. El caso se cerró el 20 de septiembre de 2016.
RESUMEN RESULTADO RESULTADO	Cerrado y Archivado- No se encontró probado acoso laboral por no encontrarse que la conducta por parte de la team leader fuera reiterativa.
CASO CONSTITUTIVO DE VOSAP	Revisadas las circunstancias del caso, y los relatos de la entrevista, se evidenció la existencia de Violencia Laboral
CASO CONSTITUTIVOS DE ACOSO	NO

FECHA DE LA QUEJA	21/01/16
NOMBRE DEL QUEJOSO	MAEC
CARGO	TEAM LEADER (TL)
SERVICIO	ETB Atención LTE 4G
CARGO CONTRA QUIEN VA LA QUEJA	GERENTE DE SERVICIO (GS)
MODALIDAD DE ACOSO	PERSECUCIÓN LABORAL
RESUMEN DE LA QUEJA	<p>El 21 de enero de 2016, el Comité de Convivencia Laboral recibió una queja de acoso laboral, interpuesta por el team leader del servicio ETB 4G LTE Atención al Cliente (960002) MAEC en contra de la Gerente del mencionado servicio.</p> <p>El 27 de enero de 2016 el Comité de Convivencia Laboral en reunión extraordinaria, ordena darle trámite a la queja bajo la modalidad de Persecución Laboral, surtir las debidas notificaciones y posteriormente se decide la práctica de pruebas en cabeza del Presidente del Comité, tales como, ampliación de la queja interpuesta por el quejoso, práctica de diligencias de declaración testimonial a las personas relacionadas en la queja y versión libre de la involucrada. Por último, se designó a XX y XX, miembros principales del Comité de Convivencia en representación de los trabajadores, para que sea revisada la asignación de turnos inequitativa que alega el quejoso, esto a partir de las pruebas documentales presentadas por él mismo (hoja impresa de malla de turnos).</p> <p>El día mismo día 27 de enero de 2016, se notifica al quejoso de la admisión y trámite a la queja.</p> <p>El día 28 de enero de 2016 comparece MAEC individualmente a rendir ampliación de la versión de los hechos en su calidad de Quejoso, allí se ratificó y amplió los hechos mencionados en el escrito presentado.</p> <p>El mismo día 28 de enero de 2016, de oficio, se practicaron las siguientes pruebas: declaración testimonial 3 trabajadores (asesores) del equipo de trabajo de MAEC, quienes manifiestan al unísono que la relación con el team leader es buena y que no tienen una mala imagen de su gestión. Por su parte XXXXX da su versión de los hechos y de allí se desprende que para el permiso para ausentarse de su puesto de trabajo debido a su estado de salud no tuvo trato con la Gerente de Servicio y que finalmente si le otorgó permiso, considera que MAEC si le colabora aunque considera que la situación presentada ese día fue incómoda.</p> <p>El 29 de enero de 2016 se cita y comparece a rendir versión libre la GS sobre los hechos donde supuestamente se genera el acoso laboral, en dicha diligencia se pronuncia oponiéndose a la queja impetrada y explicando que:</p>

RESUMEN DE LA QUEJA

Los turnos asignados a MAEC obedecen a un acuerdo al que se llegó con los team leader, dicho acuerdo consistía en que los team leader que estudian y generalmente tienen turno en la mañana, durante sus vacaciones de estudio tomarían los turnos de la tarde, entre dichos team leader se encontraba MAEC, a quien una vez informó que ya había entrado a estudiar se le gestionó nuevamente el cambio para el turno de 08:00am a 04:00pm.

En cuanto a las personas que venían de otro Call Center, trabajaron con ella y ascendieron de manera rápida. Aceptó que xxx y xxx si trabajaron con ella y con el otro GS del Servicio, pero que en los procesos de ascenso a los que ellos se sometieron, ella nada tuvo que ver, aclara que xxxx renunció en la primera semana de enero y que xxx fue postulado al proceso de selección por la Gerente de Operaciones (GO)

En relación a los permisos que supuestamente otorgaba a los asesores indicó en cuanto al de xxxx (quien ya no trabaja en la empresa) que en un principio no conoció todas las circunstancias personales de la trabajadora, por lo que al escuchar la versión de la empleada comentó el caso a la GO y se autorizó el permiso, de xxxx afirma no haber tenido ningún contacto con ella y tampoco que se le haya expuesto el caso. Por último y en cuanto a xxxx quien ya no labora en la Compañía expuso que si bien se le expuso el caso, fue clara con el trabajador en que no se podía cambiar su turno, pero que si conseguía con quien cambiar la modificación se hacía, él finalmente no consiguió a nadie y con autorización de la GO se le permitió el cambio de turno por sólo un día.

La señora GS también se pronuncia frente al permiso que se le otorgó al team leader aclarando que si bien es cierto ella fue la primera persona que el señor MAEC buscó para solicitarlo, el permiso se autorizó inicialmente por un día; en cuando al segundo día manifiesta que no tenía conocimiento de que MAEC faltaría un segundo día, y que frente a ello no tuvo ninguna comunicación con él, expresa que él se comunicó con la GO y reitera no tenía conocimiento de esta situación, por lo que cuando el señor MAEC se reincorporó a labores procedió a dar un permiso no remunerado por la totalidad de dos días dada la ausencia del team leader debido a problemas familiares, y que cuando MAEC manifestó que uno de los días era remunerado autorizado por la GO, lo confirmó con ella y de esta manera se otorgó el permiso. Niega haber tenido actitud hostil, afirma actuó “normal”.

Por último solicitó que se tuviera en cuenta como prueba, las declaraciones testimoniales de siete trabajadores. Además se comprometió a enviar para que obrara como prueba documental las planillas de turnos de los Team Leader desde octubre de 2015 a la fecha.

El día 09 de febrero de 2016 se toman tres declaraciones testimoniales donde manifestaron lo siguiente:

xxxx: Afirma haber presenciado el momento en que a MAEC se le formalizó el permiso por los días de ausencia, declarando que la Gerente de Servicio no tuvo una mala actitud frente al permiso otorgado, y que por el contrario dio la orden de otorgar el permiso como calamidad.

XXXX: Confirma que si hubo una reunión para el acuerdo de turnos para que las personas que estudiaban durante el mes de diciembre pasarían a los turnos de la tarde, y que en enero al no ver cambio en los turnos preguntó que hasta cuándo iba dicho acuerdo, a lo que la GS le confirmó que iría hasta finalizar vacaciones, a lo que el no le vio ningún problema y que ya le cambiaron el turno. Por último manifestó que si bien él tuvo que aclarar los turnos para el mes de enero, cree que el manejo se hizo igual con todos los team leader.

RESUMEN DE LA QUEJA	<p>xxxx: Manifestó que si hubo una reunión en la que se acordaba dicho cambio hasta que entraran de nuevo a estudiar, que tan pronto empezaron a estudiar los turnos se modificaron nuevamente y por último acepta que lo pactado en dicha reunión se cumplió.</p> <p>El 10 de febrero de 2016 rinde declaración testimonial xxxx, quien acepta que la reunión para los cambios de turnos durante vacaciones de estudio si se llevó a cabo y que el acuerdo al que se llegó es que las personas que estudiaban (incluyéndola) iban a estar en los turnos de la tarde durante vacaciones estudiantiles, lo cual comprende diciembre y enero, por último aceptó que lo pactado se cumplió.</p> <p>El 12 de febrero de 2016, en reunión extraordinaria del Comité de Convivencia, se escucha el análisis presentado frente a los turnos y se ponen de presente a todos los miembros del Comité la ampliación de la queja por parte de MAEC, declaraciones testimoniales referenciadas anteriormente, la versión libre y las pruebas aportadas por la Gerente de Servicio, teniendo que, luego del análisis respectivo y de escuchar las intervenciones de los demás miembros y se concluye lo siguiente:</p> <p>A. Archivar el caso por no considerar que exista Acoso Laboral, toda vez:</p> <p>Luego del analizar los archivos contentivos de la programación de turnos y las declaraciones testimoniales se encontró probado que se llegó a un acuerdo frente a la programación de los turnos durante el periodo de vacaciones (diciembre y parte de enero) de los team leader que estudiaban y que la rotación de los mismos se hizo conforme al acuerdo al que se llegó.</p> <p>Si bien es cierto XXX y XXX ya no trabajan para la Compañía, a partir de los testimonios de XXX, XXX, XXX (testigos solicitados por el Quejoso) y XXX (persona nombrada como testigo en la queja), se concluye que el presunto comportamiento de la GS frente al otorgamiento de permisos para generar una mala imagen del team leader no se encuentra probado pues los testigos son dicientes en el sentido de que tienen una buena imagen de MAEC y consideran que les ayuda diligentemente con las solicitudes que hacen, es decir aquí lo que se encuentra es una imagen favorable frente al team leader.</p> <p>No se encontró probada una mala actitud de parte de la Gerente de Servicio, pues en cuanto al permiso que se le otorgó al team leader, la testigo XXX confirma que la actitud de la GS no estuvo por fuera de lo normal y que solicitó se gestionara el permiso conforme lo había otorgado la GO</p> <p>No se encontró probado que la GS se haya dirigido de mala manera a MAEC cuando él le dijo que por favor no le hablara que estaba de mal genio, no se aportaron pruebas frente a ello.</p> <p>No se encontró probado que la GS haya tenido que ver con los ascensos de xxx y xxx, pues en pruebas allegadas fue la GO quien realizó los trámites, y además se debe tener en cuenta que la Empresa está en libertad de realizar sus procesos de selección con personal interno y/o externo y no tiene obligación de nombrar a las personas por su antigüedad sino que para ello se basa en las competencias necesarias para el desempeño de los cargos.</p> <p>B. Notificar a las personas involucradas en la queja del cierre y archivo del caso, puesto que según el análisis realizado, teniendo en cuenta las pruebas practicadas por el Comité de Convivencia, no se encuentra una conducta probada que constituya acoso laboral según la Ley 1010 de 2006.</p>
----------------------------	---

RESUMEN DE LA QUEJA	<p>C. Haciendo énfasis en lo anterior, y según la misma Ley 1010 de 2006 en su Art. 2° el acoso laboral se entiende como “<i>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</i>”; conducta que en el caso que nos ocupa, no se encuentra probada, ni que haya causado perjuicio laboral al quejoso.</p> <p>D. La misma Ley 1010 de 2006 en su Artículo 2, numeral 2°, cuando habla de la modalidad de Persecución Laboral, expone que la conducta debe buscar una efectiva inducción a la renuncia del trabajador, situación que no se encuentra probada.</p> <p>E. Se invita a las partes a revisar sus maneras de actuar, para así propender por una adecuada y sana convivencia.</p> <p>F. El quejoso queda en la facultad de acudir a la autoridad del trabajo si así lo considera.</p>
OBSERVACIONES	El 12 de febrero de 2016 se decide el archivo del caso.
RESUMEN RESULTADO RESULTADO	El Comité considera que no hay un acoso laboral configurado conforme a la Ley 1010 de 2006, por no haberse encontrado probados los hechos relatados en la queja, ya que luego de practicadas las pruebas del caso se encontró que no existe conducta alguna constitutiva de acoso laboral por parte de la señora GS
CASO CONSTITUTIVO DE VOSAP	Revisadas las circunstancias del caso, no se encontró evidencia probatoria de Violencia Laboral
CASO CONSTITUTIVO DE ACOSO	NO

FECHA DE LA QUEJA	23/12/14
NOMBRE DEL QUEJOSO	Trabajador #3
CARGO	GERENTE DE OPERACIONES (GO)
SERVICIO	ETB Atención LTE 4G
CARGO CONTRA QUIEN VA LA QUEJA	DIRECTORA DE OPERACIONES (DO)
MODALIDAD DE ACOSO	PERSECUCIÓN LABORAL
RESUMEN DE LA QUEJA	<p>El 23 de diciembre de 2014 el Comité de Convivencia recibió una queja de acoso laboral contra la Directora de Operaciones xxx interpuesta por el Gerente de Operaciones Trabajador #3, pues la DO le exigió que debía cumplir con una Formación a la cual no había asistido el Formador o de lo contrario le debía pasar la carta de renuncia. Además le había enviado varios procesos disciplinarios de manera injusta.</p> <p>El Comité de Convivencia analizó y revisó la queja y determinó inadmitirla con el fin de que allegara las pruebas con las que pretendiera demostrar los hechos allí relatados.</p> <p>El 26 de enero de 2015 fue presentada la subsanación por parte del quejoso.</p> <p>El 27 de enero de 2015 en reunión extraordinaria se pone en consideración la subsanación allegada y la queja en conjunto, el Comité de Convivencia decidió archivar el caso por no considerar que exista acoso laboral, asimismo se procede a ordenar la notificación al quejoso. Se procede el archivo del caso toda vez que luego de analizar la queja y la subsanación presentada por el quejoso no se encontró que las conductas supuestamente desplegadas por la DO fueran probadas, asimismo el Comité consideró que el ejercicio de la potestad disciplinaria fuera constitutiva de acoso alguno. No consideró pertinente practicar más pruebas, distintas a las documentales existentes en el Area de Relaciones Laborales sobre procesos disciplinarios y el quejoso no pudo probar lo que supuestamente le dijo la DO.</p> <p>El 27 de enero de 2015 el quejoso es notificado.</p>
OBSERVACIONES	El 12 de febrero de 2016 se decide el archivo del caso.
RESUMEN RESULTADO	El Comité considera que no hay un acoso laboral configurado conforme a la Ley 1010 de 2006, por no haberse encontrado probados los hechos relatados en la queja, ya que luego de practicadas las pruebas del caso se encontró que no existe conducta alguna constitutiva de acoso laboral por parte de la señora GS
CASO CONSTITUTIVO DE VOSAP	Revisadas las circunstancias del caso, y los relatos de la entrevista, se evidenció la existencia de Violencia Laboral
CASO CONSTITUTIVO DE ACOSO	NO

FECHA DE LA QUEJA	16/07/16
NOMBRE DEL QUEJOSO	Asesores AT&T
CARGO	GERENTE DE OPERACIONES (GO)
SERVICIO	AT&T
CARGO CONTRA QUIEN VA LA QUEJA	GERENTE DE SERVICIO (GS)
MODALIDAD DE ACOSO	MALTRATO LABORAL.
RESUMEN DE LA QUEJA	<p>En el mes de julio y agosto de 2014 se recibieron sendas quejas en contra del Gerente en mención. Luego de hacer las solicitudes de subsanación y que se practicaran pruebas en la ciudad de Medellín, el Comité de Convivencia concluyó que todos los hechos constitutivos de las quejas por si solos no constituyen Acoso Laboral según la Ley 1010 de 2006. No obstante lo anterior el Comité encontró que uno de los hechos manifestados en las quejas puede llegar a encajar en las hipótesis contempladas en el Artículo 2 de la Ley 1010 de 2006 y es referente al señalamiento que se hace en cuanto a que el Señor GS puede llegar a inducir a la renuncia de personas a su cargo cuando en reiteradas ocasiones después de reunirse con su equipo de trabajo les ha ofrecido una hoja en blanco insinuando que hagan la redacción de su renuncia. Lo anterior se encontró probado a partir de las quejas puntuales, ampliación de versión y testimonios presentados por seis trabajadores.</p> <p>Así pues y teniendo en cuenta que la conducta del señor GS podría encuadrar en la conducta definida en el Artículo 2 numeral de la Ley 1010 de 2006, el Comité también quiso llamar la atención en que aparentemente no son repetitivas y por si solas no constituyen acoso laboral, no son las más afortunadas, ni las más adecuadas en la forma de dirigirse a los compañeros de trabajo y personas a cargo.</p> <p>Así las cosas, el Comité de Convivencia decidió hacer una enérgica reconvención al señor GS para que en lo sucesivo sea absolutamente cuidadoso y respetuoso en el trato y la manera en que se dirige a sus subalternos, sin que por esa mera condición pierda autoridad y el poder de subordinación que ostenta. También se delega en el Presidente del Comité para que practique audiencia de conciliación en la ciudad de Sabaneta, notificando esta decisión a los interesados.</p> <p>El 04 de marzo de 2015, se intentó audiencia de conciliación, no hubo acuerdo, no obstante las partes reconocen que ha habido un cambio positivo entre las relaciones del quejoso y el implicado.</p>
OBSERVACIONES	El 12 de febrero de 2016 se decide el archivo del caso.
RESUMEN RESULTADO	Proceso archivado, lo que se desprende de la documentación es que el señor Triana cesó su conducta y si bien no hubo conciliación, las partes manifiestan que hubo una mejoría entre las relaciones entre los quejosos y el involucrado.
CASO CONSTITUTIVO DE VOSAP	Revisadas las circunstancias del caso, y los relatos de la entrevista, se evidenció la existencia de Violencia Laboral y Acoso Laboral
CASO CONSTITUTIVO DE ACOSO	Así lo consideró el Comité, pero no hubo conciliación

FECHA DE LA QUEJA	31/01/14
NOMBRE DEL QUEJOSO	Trabajador #2
CARGO	TEAM LEADER (TL)
SERVICIO	ONO FACTURACIÓN
CARGO CONTRA QUIEN VA LA QUEJA	GERENTE DE OPERACIONES (GO)
MODALIDAD DE ACOSO	PERSECUCIÓN LABORAL
RESUMEN DE LA QUEJA	<p>El 31 de Enero de 2014, el Comité de Convivencia Laboral recibió una queja de acoso laboral en la modalidad de Persecución laboral, según la Ley 1010 de 2006 en su Artículo 2º, numerales 1º y 2º, interpuesta por el Trabajador #2, contra el GO XXX.</p> <p>El 04 de Febrero de 2014 el Comité de Convivencia Laboral en reunión extraordinaria, ordena darle trámite a la queja y la práctica de pruebas (Testimonio de las personas relacionadas en la queja como testigos) y se nombra a XXX Y XXX (Miembros del Comité de convivencia por el empleador y trabajadores respectivamente), para que sea analizado nuevamente el caso en su totalidad, y expongan en una próxima reunión argumentos necesarios para tomar una decisión del caso.</p> <p>Entre los días 06, 07 y 10 de Febrero de 2014 comparecen a rendir testimonio XXX (Asesora del Servicio), LEIDY LORENA CANO CARVAJAL (Asesora del Servicio),XXX (Asesora del Servicio), XXX (Gerente de Servicio), XXX (Gerente de Servicio) y XXX (Gerente de Servicio) sobre los hechos donde supuestamente fueron testigos presenciales, y donde manifiestan que efectivamente la reacción del Gerente de Operaciones XXX tiene mucha similitud con lo narrado en la queja por el señor Trabajador #2, sin embargo todos los testimonios coinciden en que es la primera vez que se ve esta reacción en el Gerente de Operaciones y que anteriormente siempre se ha caracterizado por sus buenos tratos hacia todo el personal a su cargo. Dichos testimonios también son entregados a XXX yXXX (Miembros del Comité), para que realicen un análisis de los testimonios recolectados y compartan desde su perspectiva, una visión de lo acontecido al Comité de Convivencia en pleno.</p> <p>El 10 de Febrero de 2014 se cita y comparece a rendir versión el Gerente de Operaciones sobre los hechos donde supuestamente se generó el acoso laboral en la modalidad de persecución laboral y en donde manifiesta que en ningún momento reacciono de forma inadecuada ante el señor Trabajador #2 y que lo que hizo fue llamarle la atención ya que bajo su concepto el señor Trabajador #2 no se encontraba ejecutando sus labores de forma adecuada, recalca que la forma en que hizo dicho llamado de atención fue en un entorno de seriedad pero nunca de forma irrespetuosa. Dicha versión también es entregada XXX Y XXX (Miembros del Comité) para su análisis.</p> <p>El 20 de Febrero de 2014, en reunión en pleno extraordinaria del Comité de Convivencia, se escucha el análisis presentado por las dos personas miembros designadas para el caso en cuestión, se escuchan las intervenciones de los demás miembros y se concluye lo siguiente:</p>

RESUMEN DE LA QUEJA	<p>A. Archivar el caso por no considerar que exista Acoso Laboral.</p> <p>B. Notificar a las personas involucradas en la queja del cierre y archivo del caso, puesto que según el análisis realizado, teniendo en cuenta los testimonios solicitados de oficio por el Comité de Convivencia, no se encuentra una conducta probada que constituya acoso laboral según la Ley 1010 de 2006.</p> <p>C. Haciendo énfasis en lo anterior, y según la misma Ley 1010 de 2006 el acoso laboral se entiende como <i>“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”</i>; conducta que en el caso que nos ocupa, no encontramos sea persistente ni haya causado perjuicio laboral al quejoso.</p> <p>D. La misma Ley 1010 de 2006 en su Artículo 2, numeral 2º, cuando habla de la modalidad de Persecución Laboral, expone que la conducta debe buscar una efectiva inducción a la renuncia del trabajador, situación que no se presentó en este caso, por el contrario, el señor GO solicitó al área de formación, realizar un test general a todos los Team Leader del servicio Ono Facturación, para detectar los errores que se estaban cometiendo y seguidamente solicitar un refuerzo especial para aquellas personas que obtuvieran la calificación más baja.</p> <p>E. El Comité de Convivencia encuentra lamentables las palabras y la forma usada por el Gerente de Operaciones, al dirigirse a su subalterno, pues no fueron las adecuadas en la discusión presentada con el Sr. Trabajador #2 y presenciadas por XXX (Asesora del Servicio), XXX (Asesora del Servicio), XXX (Asesora del Servicio), XXX (Gerente de Servicio), XXX (Gerente de Servicio) y XXX (Gerente de Servicio). Sin embargo, las mismas deben ser persistentes para configurarse el acoso laboral en la modalidad de persecución laboral. No obstante lo anterior, el Comité de Convivencia Laboral, para evitar ambientes que perjudiquen el bienestar de la empresa, el Clima Laboral y para velar por el mantenimiento de un Ambiente Conviviente, hace un enérgico llamado de atención al Señor GO, para que en lo sucesivo las buenas maneras en la forma de dirigirse a sus compañeros de trabajo sea lo que predomine en el trato que les prodigue a los mismos, de tal manera que contribuya eficientemente a preservar el orden y las relaciones armoniosas entre compañeros de trabajo.</p> <p>F. Adicional a lo anterior, el Comité de Convivencia Laboral, dará traslado al área de Relaciones Laborales de la situación acontecida, para que se ocupen de revisar si existen méritos necesarios para iniciar un proceso disciplinario por la conducta del señor GO.</p>
OBSERVACIONES	No obstante no haberse encontrado probado acoso laboral, se encuentra que la conducta del Gerente de Operaciones es lamentable, por lo cual se remite el caso al Área de Relaciones Laborales para que desde allí se verifique si pudo existir alguna falta disciplinaria por parte del Gerente de Operaciones. El caso en el Comité se cerró el 20 de febrero de 2014.
RESUMEN RESULTADO RESULTADO	Archivo del caso por no encontrarse que exista acoso laboral por no haber presentado una conducta persistente
CASO CONSTITUTIVO DE VOSAP	Revisadas las circunstancias del caso, y los relatos de la entrevista, se evidenció la existencia de Violencia Laboral
CASO CONSTITUTIVO DE ACOSO	NO

FECHA DE LA QUEJA	16/10/16
NOMBRE DEL QUEJOSO	AFG
CARGO	TECNICO DE REPORTING (TR)
SERVICIO	AREA ADMINISTRATIVA
CARGO CONTRA QUIEN VA LA QUEJA	CONTROL MANAGER (CM)
MODALIDAD DE ACOSO	MALTRATO Y PERSECUCIÓN LABORAL
RESUMEN DE LA QUEJA	<p>El 10 de Octubre de 2013, es citado a descargos en las oficinas de Relaciones Laborales el Técnico de Reporting AFG, por incurrir presuntamente en la falta “<i>Retardo injustificado igual o mayor a 15 minutos</i>”, el 09 de Octubre de 2013, falta reportada por el Control Manager (CM) (Superior inmediato), y estipulada en el Reglamento interno de trabajo de la compañía.</p> <p>El 11 de Octubre de 2013, se presenta AFG a los respectivos descargos y acepta la comisión de la falta por la cual fue reportado.</p> <p>El 15 de Octubre de 2013, se presenta a las oficinas de Relaciones Laborales de la compañía el Control Manager , a rendir declaración testimonial por una investigación que se adelanta en un proceso disciplinario en contra del trabajador AFG (Técnico de Reporting), por presuntamente incurrir en la falta denominada “<i>Retardo injustificado igual o mayor a 15 minutos</i>”, el 09 de Octubre de 2013.</p> <p>El 16 de Octubre de 2013, el Comité de Convivencia Laboral recibió una queja de acoso laboral en la modalidad de Maltrato laboral y Persecución laboral, según la Ley 1010 de 2006 en su Artículo 2º, numerales 1º y 2º, interpuesta por el Técnico de Reporting AFG, contra el Control Manager, pues el CM se refirió al quejoso con palabras soeces al reclamarle por el retardo y lo amenazó con despedirlo</p> <p>El 22 de Octubre de 2013 el Comité de Convivencia Laboral en reunión extraordinaria, ordena darle trámite a la queja y la práctica de pruebas (Copia del archivo de entrada y salida de los turnos laborales de las personas que se desempeñan en el área de Reporting de la empresa, que comprenda desde el 08/12/2013, como también copia solicitada al área administrativa acerca de las horas extras laboradas por todos los Técnicos de reporting que abarque la misma fecha anterior).</p> <p>El 28 de Octubre de 2013 se le solicita al quejoso presentar las pruebas pertinentes en que basa la queja para darle el trámite necesario de acuerdo a la Ley 1010 de 2006.</p> <p>El 01 de Noviembre de 2013 se recepciona documento escrito enviado por el accionante, donde menciona como prueba el proceso disciplinario adelantado en su contra por la falta “<i>Retardo injustificado igual o mayor a 15 minutos</i>”, falta cometida el 09 de Octubre de 2013, como también menciona que la Controller Operativo xxx, fue testigo presencial del intercambio de palabras entre las personas involucradas en la queja</p>

RESUMEN DE LA QUEJA

El 20 de Noviembre de 2013 se reciben los archivos solicitados de los turnos asignados y horarios de salida de todos los técnicos de Reporting, como también archivo con las horas extras laboradas.

El 11 de Diciembre de 2013 en reunión extraordinaria del Comité de Convivencia, se analizan y discuten las pruebas recopiladas y ordenadas para el caso, donde no se encuentra evidencia indiscutible que configure efectivamente un caso de acoso laboral. Sin embargo, para darle mas claridad al asunto, se ordena el testimonio de la Controller Operativo xxxx y se nombra a xxx y xxx (Miembros del Comité de convivencia por el empleador y trabajadores respectivamente), para que sea analizado nuevamente el caso en su totalidad, y expongan en una próxima reunión argumentos necesarios para tomar una decisión unánime.

El 12 de Diciembre de 2013, se cita y comparece a rendir testimonio xxx, sobre los hechos donde supuestamente fue testigo presencial, y donde manifiesta que las palabras mencionadas por el quejoso según las cuales el CM lo increpó fueron textuales como las manifestó en la queja. Dicho testimonio también es entregado a xxx y xxx, para que haga parte como prueba, y se tengan diversos argumentos para una toma de decisión.

El 19 de Diciembre de 2013, en reunión en pleno extraordinaria del Comité de Convivencia, se escucha el análisis presentado por las dos personas miembros designadas para el caso en cuestión, se escuchan las intervenciones de los demás miembros y se concluye lo siguiente:

A. Notificar a las personas involucradas en la queja del cierre y archivo del caso, puesto que según el análisis realizado, teniendo en cuenta las pruebas aportadas y las solicitadas de oficio por el Comité de Convivencia, no se encuentra una conducta probada que constituya acoso laboral según la Ley 1010 de 2006.

B. Haciendo énfasis en lo anterior, y según la misma Ley 1010 de 2006 el acoso laboral se entiende como *“Toda conducta **persistente** y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediano, 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”*; conducta que en el caso que nos ocupa, no encontramos sea persistente ni haya causado perjuicio laboral al quejoso.

C. La misma Ley 1010 de 2006 en su Artículo 8°, nos expone que no constituya acoso laboral *“Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos”*, acción que encontramos acorde con lo realizado por el superior jerárquico CM, al enviar a proceso disciplinario al quejoso por haber incurrido en una falta disciplinaria estipulada en nuestro Reglamento interno de trabajo, como lo fue el Retardo Injustificado mayor o igual a 15 minutos del 9 de octubre de 2013.

D. Consideramos no haber existido ninguna temeridad ni mucho menos persecución laboral en el reporte de faltas enviada por el Control Manager a Relaciones Laborales por el retardo cometido por el quejoso, puesto que tras la investigación realizada, se encontró probada la falta y sancionada con *“Sanción Conmutada”*, notificada el 15 de Octubre de 2013 y aplicable para el 25 de Octubre de 2013.

RESUMEN DE LA QUEJA	<p>E. El Comité de Convivencia encuentra lamentables las palabra usadas por el Control Manager, al dirigirse a su subalterno, pues no fueron las adecuadas en la discusión presentada con el Sr. AFG y presenciada por la Controller Operativo xxx. Sin embargo, las mismas deben ser persistentes para configurarse el acoso laboral en la modalidad de maltrato. No obstante lo anterior, el Comité de Convivencia Laboral, para evitar ambientes que perjudiquen el bienestar de la empresa, el Clima Laboral y para velar por el mantenimiento de un Ambiente Convivente, hace un enérgico llamado de atención al Señor CM, para que en lo sucesivo las buenas maneras en la forma de dirigirse a sus compañeros de trabajo sea lo que predomine en el trato que les prodigue a los mismos, de tal manera que contribuya eficientemente a preservar el orden y las relaciones armoniosas entre compañeros de trabajo.</p> <p>D. Se resalta que en todas las cesiones en que se trató el caso se declaró impedida para tratar el tema la Señora xxx. Miembro del Comité por su condición de parentesco con el implicado en la Queja.</p>
OBSERVACIONES	El caso se cerró el 19 de diciembre de 2013.
RESUMEN RESULTADO RESULTADO	El Comité de Convivencia Laboral, después de analizar la queja de Acoso Laboral interpuesta y una vez recolectadas las pruebas ordenadas (Solicitud de pruebas, Testimonios y documentos), ha llegado a la decisión unánime de proceder con el cierre y archivo del caso, decisión tomada en reunión extraordinaria del Comité del 19 de Diciembre de 2013. Dicho archivo obedece que el Comité considera que no hay un acoso laboral configurado conforme a la Ley 1010 de 2006, por no presentarse la condición de persistencia establecida en el artículo 2º de la citada ley y por no considerar que por si sola la conducta denunciada constituya un Acoso Laboral.
CASO CONSTITUTIVO DE VOSAP	Revisadas las circunstancias del caso, y los relatos de la entrevista, se evidenció la existencia de Violencia Laboral
CASO CONSTITUTIVO DE ACOSO	NO, por efectos de no ser repetitiva la conducta

FECHA DE LA QUEJA	04/07/13
NOMBRE DEL QUEJOSO	ASESORES ONO FACTURACIÓN
CARGO	ASESORES
SERVICIO	ONO FACTURACIÓN
CARGO CONTRA QUIEN VA LA QUEJA	TEAM LEADER (TL)
MODALIDAD DE ACOSO	MALTRATO LABORAL
RESUMEN DE LA QUEJA	<p>El Comité de Convivencia Laboral, después de analizar la queja de Acoso Laboral y una vez hecho el procedimiento correspondiente, tales como, ampliación de la queja por los accionantes, declaración de los testigos de los hechos narrados dentro del escrito de la queja y declaración testimonial del Gerente de Operaciones y los Gerentes de Servicio, ha tomado la decisión de cerrar y archivar el caso en mención, debido a la renuncia voluntaria de la Team Leader involucrada en el supuesto acoso laboral denunciado por los asesores arriba descritos, cuya conducta evidenciaba malos tratos en la forma de tratar y referirse a sus trabajadores a cargo.</p> <p>En atención a lo anterior se deberá proceder a la notificación a los implicados, mediante la puesta en conocimiento de la presente comunicación.</p> <p>Para el efecto, a continuación se deja escrito las recomendaciones realizadas al Gerente de Operaciones, como también a cada uno de los Gerentes de Servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Respetuosamente los invitamos a que exista un involucramiento directo de los superiores del servicio ante los temas cotidianos del clima laboral que presenten los trabajadores. 2. Los conminamos cordialmente a que se responsabilicen del manejo del clima laboral, evitando a toda costa cualquier tolerancia que pueda llegar a eventualmente constituir acoso laboral. 3. Es indispensable que se generen espacios para una comunicación cordial entre todas las personas que hagan parte del servicio, con la intención de conocer los puntos de vista de cada trabajador, logrando una real armonía laboral
OBSERVACIONES	El caso se cerró el caso el 12 de septiembre de 2013.
RESUMEN RESULTADO RESULTADO	Caso Archivado por renuncia de la implicada
CASO CONSTITUTIVO DE VOSAP	Revisadas las circunstancias del caso, al parecer si era constitutiva de Violencia Laboral
CASO CONSTITUTIVO DE ACOSO	Por el cierre del caso antes de la práctica completa de pruebas no se pudo determinar la existencia de Acoso Laboral

FECHA DE LA QUEJA	04/07/13
NOMBRE DEL QUEJOSO	YHP
CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO (AA)
SERVICIO	AREA ADMINISTRATIVA
CARGO CONTRA QUIEN VA LA QUEJA	CONTROLLER OPERATIVO (CO) Y TECNICO CONTABLE (TC)
MODALIDAD DE ACOSO	PERSECUCIÓN LABORAL
RESUMEN DE LA QUEJA	<p>El 04 de Julio de 2013, el Comité de Convivencia Laboral recibió una queja de acoso laboral contra la Controller Operativo y Técnico de Contabilidad y Tesorería, porque manifiesta que la estaban presionado mucho para cumplir con sus tareas por parte de la CO, estaba haciendo muchas horas extras y la Técnico Contable se había dirigido de manera grosera hacia ella.</p> <p>El 15 de Julio de 2013 el Comité de Convivencia Laboral en reunión extraordinaria, ordena darle trámite a la queja y la práctica de pruebas.</p> <p>El 15 de Julio de 2013 se le dio traslado de la queja a la involucrada en ella la CO para que diera una versión libre de los hechos que le constaran.</p> <p>El 15 de Julio de 2013 se solicita al área de Administración de Personal, los soportes escritos donde figuren las horas extras, dominicales y festivos laborados por la accionante desde que desempeña el cargo de Auxiliar Administrativo para el área de Transporte.</p> <p>El 16 de Julio de 2013 se recibe notificación de Mintrabajo de la queja puesto que también fue presentada en dicha institución el mismo 04 de Julio de 2013.</p> <p>El 19 de Julio de 2013 se recepciona el escrito donde la accionada CO se pronuncia acerca de los hechos que le consta presentados en la queja.</p> <p>El 22 de Julio de 2013, se socializan y discuten las pruebas recolectadas hasta el momento en reunión Extraordinaria del Comité de Convivencia, con la decisión de continuar con la práctica de pruebas.</p> <p>El 23 de Julio de 2013, se recibe ampliación de la queja por parte de la accionante.</p> <p>El 23 de Julio de 2013 se recibe declaración testimonial de xxxx, (Aprendiz de la Universidad Nacional) quien es nombrado como testigo de algunos hechos por parte de la accionante.</p> <p>El 23 de Julio de 2013 se recibe notificación de Mintrabajo para comparecer a la Audiencia de Conciliación.</p> <p>El 26 de Julio de 2013 se realiza Audiencia de Conciliación en el Ministerio de Trabajo donde no hay acuerdo entre las partes.</p>

RESUMEN DE LA QUEJA	El 31 de Julio de 2013 en Reunión Extraordinaria del Comité de Convivencia se pone en conocimiento de todos sus integrantes la actuación y resultado de la audiencia de conciliación en el Ministerio, llegando a la conclusión de cerrar y archivar el caso por no estar probado el acoso laboral invocado por la accionante, pues las horas extras laboradas nunca se las había informado a su jefe inmediato, no había una presión indebida y el trato hacia ella siempre fue respetuoso, además cuando la jefe inmediata fue notificada de las horas extras, inmediatamente ordenó su pago a la trabajadora y al parecer se percibe una ineficiencia de la trabajadora en la realización de sus tareas.
OBSERVACIONES	El caso se cerró el 6 de agosto de 2013
RESUMEN RESULTADO RESULTADO	El 31 de Julio de 2013 en Reunión Extraordinaria del Comité de Convivencia se pone en conocimiento de todos sus integrantes la actuación y resultado de la audiencia de conciliación en el Ministerio, llegando a la conclusión de cerrar y archivar el caso por no estar probado el acoso laboral invocado por la accionante.
CASO CONSTITUTIVO DE VOSAP	No se evidencia la existencia de Violencia Laboral
CASO CONSTITUTIVO DE ACOSO	No se evidencia la existencia de Acoso Laboral

FECHA DE LA QUEJA	14/03/13
NOMBRE DEL QUEJOSO	GAJ Y MCM
CARGO	AUXILIARES ADMINISTRATIVOS (AA)
SERVICIO	RECURSOS HUMANOS
CARGO CONTRA QUIEN VA LA QUEJA	GERENTE RRHH
MODALIDAD DE ACOSO	DISCRIMINACIÓN Y PERSECUCIÓN LABORAL
RESUMEN DE LA QUEJA	<p>Los quejosos presentaron dos quejas, la primera de ellas el 14 de marzo de 2013 por discriminación laboral pues según ellos siendo Técnicos Laborales devengaban \$589.500 y XXXXXX ,otro Técnico, \$1.000.000. La segunda queja presentada el 21 de marzo de 2013 hacía referencia a que de parte de ellos en el sentido de que después de la queja de acoso laboral recibieron por parte de la GRHH la penalización de sus actos” y adjuntan una serie de impresiones de correo electrónicos con observaciones e instrucciones cruzadas. Al respectola GRRHH aclararó que respecto a la primera queja y en atención a que el Comité de Convivencia como está conformado según el reglamento interno de trabajo no estaba operando por el hecho de no estar trabajando en la actualidad dos representantes de los trabajadores, dio traslado al Ministerio del Trabajo en materia de consulta para que determinara como dar el trato a la queja presentada o si ellos asumían el conocimiento, pues en la Compañía no se ha adoptado aún la operación del Comité de Convivencia conforme lo definido en la Resolución 652 del 30 de abril de 2012 del Mintrabajo, no obstante está en trámite la modificación del RIT y consiguientemente del Comité de Convivencia.</p> <p>De igual manera respecto a la primera queja se expone que los dos funcionarios fueron contratados por un contrato de Duración de Obra o labor determinada por el tiempo que durara su judicatura y de esto se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>La Señora MCM entró en el mes de octubre y se graduó en el mes de diciembre de 2012, es decir, a pesar de informarle a la Compañía que trabajaría para realizar su judicatura, no optó por esta y se graduó con anterioridad, situación que es legalmente viable pero que va en contravía a lo informado a la Compañía para su admisión.</p> <p>Se observa respuesta posterior del Ministerio de Trabajo donde deja en manos de la empresa resolver la situación con la operatividad del Comité en las condiciones actuales. El Señor GAJ entró a realizar su judicatura en diciembre de 2011 y se graduó el pasado viernes 22 de marzo de 2013.</p> <p>Al Señor XXX (El otro Técnico) se le incrementó el salario a partir del 1º de febrero de 2013 para lo cual se suscribió Otrosi con la especificación de funciones adicionales que no desempeñan los quejosos y teniendo en cuenta además las calidades técnicas desde el punto de vista de conocimiento específico del servicio de Call Center, toda vez que trabajó directamente en la Operación y conoce aspectos técnicos puntuales de gran valía para la Compañía al momento de abordar la resolución de procesos disciplinarios de determinada complejidad.</p>

RESUMEN DE LA QUEJA	<p>Se pone de presente a los miembros del Comité el comentado Otrosí. El procedimiento de una eventual terminación de contrato se debió a un acuerdo con los quejosos al que se había llegado con anterioridad con la Gerente de Relaciones Laborales en la cual la Compañía sólo iba a mantener un cargo adicional al del Señor XXX (El otro Técnico) y la Señora MCM de manera voluntaria informó que no concursaría con GAJ por sus lasos de amistad, por lo cual procedería a su renuncia y que se mantuviera el cargo del Señor GAJ.</p> <p>Es de resaltar que el documento adjunto por los quejosos denominado “ANEXO COLOMBIA PROCEDIMIENTO PLAN CARRERA”, no es un documento vigente sino un borrador que no ha sido aprobado ni publicado en e-space por lo cual no está vigente en la actualidad y no sabemos como tuvieron conocimiento del mismo pues no es posible que tengan dicho acceso ni que hagan publicación o comunicación del documento y mucho menos por funcionarios que no tienen permiso para acceder a este tipo de documentos como son los quejosos.</p> <p>Respecto a la segunda queja Observa el Comité lo siguiente:</p> <p>De los correos cruzados se observa que existen requerimientos de instrucciones dadas a los funcionarios.</p> <p>Que existen reconvenciones vía correo electrónico por la no atención de instrucciones impartidas.</p> <p>Que la reconvención por no asistir de manera puntual a las reuniones de Grupo primario los días lunes a las 7.00 a.m. se le han hecho a los 3 funcionarios del Area de relaciones laborales.</p> <p>Que lo comentado por los funcionarios en el sentido de “penalizar sus conductas”, no obedece a persecución sino a instrucciones impartidas a los trabajadores de manera respetuosa y que incluso se ha hecho vía correo electrónico en ejercicio de su potestad de mantenimiento del orden y la posibilidad de dar instrucciones, sin ejercer incluso el derecho a la potestad disciplinaria.</p> <p>No se puede decir que es una conducta recurrente y por el hecho de la queja de acoso laboral presentada en marzo 14, de hecho el correo enviado solicitando atender instrucciones de medidas de orden se efectuó con anterioridad a la presentación de la queja de acoso laboral.</p> <p>Procede el Comité a analizar y decidir la situación para lo cual la GRRHH se declara impedida, por ser su Superior Jerárquico de los quejosos:</p> <p>Por lo anteriormente expuesto los siguientes miembros del Comité:</p> <p>xxxxxxxxxxxxx Representante de los Trabajadores</p> <p>xxxxxxxxxxxxx Representante de los Trabajadores</p> <p>xxxxxxxxxxxxx Representante del Empleador</p> <p>xxxxxxxxxxxxx Representante del Empleador</p> <p>Concluyen de manera unánime:</p>
--------------------------------	---

<p style="text-align: center;">RESUMEN DE LA QUEJA</p>	<p>Respecto a la primera queja no encuentra el Comité la existencia de conductas de Acoso Laboral pues se observan diferenciación de funciones de entidad entre las realizadas por los quejosos y el Señor xxx(El otro técnico).</p> <p>Respecto a la Segunda queja, encuentra el Comité que las conductas reprochadas por los quejosos, obedecen a normales instrucciones dadas por la Compañía a sus empleados y existe el deber y obligación de cumplirlas. No existe una reiteración que se pueda calificar distinta a normales instrucciones dadas por el Empleador a sus trabajadores y no existe una publicidad en la misma pues los destinatarios de los correos electrónicos no han sido distintos a los que ellos mismos han puesto copia, salvo el Señor xxxx, Director General de la Compañía, el cual tiene toda la autonomía y facultad de conocer de este tipo de situaciones sin que se pueda hablar con ello de publicidad.</p> <p>Se ratifica el procedimiento efectuado con la queja inicial, por considerarlo correcto. Las quejas presentadas no obedecen a acoso laboral sino a simples inconformidades de los trabajadores.</p> <p>No obstante no considerar que las conductas desplegadas constituyen Acoso Laboral, se estará a lo definido en la consulta presentada al Mintrabajo.</p>
<p>OBSERVACIONES</p>	<p>El caso se cerró el 26 de marzo de 2013</p>
<p style="text-align: center;">RESUMEN RESULTADO</p>	<p>Respecto a la primera queja no encuentra el Comité la existencia de conductas de Acoso Laboral pues se observan diferenciación de funciones de entidad entre las realizadas por los quejosos y el Otro técnico.</p> <p>Respecto a la Segunda queja, encuentra el Comité que las conductas reprochadas por los quejosos, obedecen a normales instrucciones dadas por la Compañía a sus empleados y existe el deber y obligación de cumplirlas.</p> <p>Las quejas presentadas no obedecen a acoso laboral sino a simples inconformidades de los trabajadores.</p>
<p style="text-align: center;">CASO CONSTITUTIVO DE VOSAP</p>	<p>No se evidencia la existencia de Violencia Laboral</p>
<p style="text-align: center;">CASO CONSTITUTIVO DE ACOSO</p>	<p>No se evidencia la existencia de Acoso Laboral</p>

FECHA DE LA QUEJA	28/12/12
NOMBRE DEL QUEJOSO	FUNCIONARIOS ONO FACTURACIÓN
CARGO	TEAM LEADER (TL) TECNICOS DE CONDUCCIÓN (TC) GERENTE DE SERVICIO (GS)
SERVICIO	ONO FACTURACION
CARGO CONTRA QUIEN VA LA QUEJA	GERENTE DE OPERACIONES
MODALIDAD DE ACOSO	MALTRATO Y PERSECUCIÓN LABORAL
RESUMEN DE LA QUEJA	<p>El 28 de diciembre de 2012 el Comité de Convivencia Laboral recibió una queja de acoso laboral en contra del Gerente de Operaciones XXXXXX, por una serie de conductas consistentes en seguimientos excesivos y malos tratos al dirigirse de manera desobligante hacia los funcionarios.</p> <p>El Comité de Convivencia analizó y revisó la queja, escuchó a las partes involucradas y practicó los testimonios pertinentes y consideró que por la reiteración de conductas y ser estas de tipo negativo, podría constituir Acoso Laboral, por lo cual convocó a las partes a Audiencia de Conciliación.</p> <p>El 22 de enero de 2013 se llevó a cabo diligencia de conciliación con las partes involucradas en la cual se llegó a un acuerdo adquiriendo compromisos tendientes a mejorar la convivencia.</p> <p>El Comité de Convivencia realizó seguimiento del cumplimiento de dichos compromisos durante 5 meses, tomando los testimonios de las personas implicadas, al igual que algunas declaraciones de personas cercanas al entorno laboral de los quejosos. Una vez analizados los testimonios tomados, se pudo concluir que los compromisos adquiridos en la conciliación se cumplieron por las partes, por lo cual se procede al cierre del caso notificando a cada uno de los implicados en la queja.</p>
OBSERVACIONES	El caso se cerró el 22 de mayo de 2013
RESUMEN RESULTADO RESULTADO	Se encontraron conductas constitutivas de Acoso Laboral. El caso se cerró con la realización de una audiencia de conciliación en la cual las partes adquirieron compromisos tendientes a mejorar los espacios de convivencia laboral, el Comité realizó un seguimiento durante 5 meses.
CASO CONSTITUTIVO DE VOSAP	Revisadas las circunstancias del caso, y los relatos de la entrevista, se evidenció la existencia de Violencia Laboral y Acoso Laboral
CASO CONSTITUTIVO DE ACOSO	Así lo consideró el Comité, se realizó Audiencia de Conciliación y se pactaron compromisos que fueron cumplidos por las personas involucradas