

**CREDIBILIDAD Y CONFIANZA DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL DE  
LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE ITAGÜÍ  
(2014 – 2015)**

**GLORIA CRISTINA ORTIZ CANO**

**Informe Final**

**Asesor Temático  
GUSTAVO ADOLFO ORTEGA OLIVEROS**

**UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN  
MAESTRÍA EN GOBIERNO  
COHORTE 13  
MEDELLÍN  
2016**

## **DEDICATORIA**

A Dios porque me ha dado la oportunidad y la capacidad de cumplir con mis propósitos, a mi esposo Uriel Darío Trujillo Puerta, quien siempre me ha acompañado en mis proyectos, a mis hijas María Alejandra y Laura, mis mayores motivaciones para salir adelante, a todas las personas que estuvieron presentes como apoyo en el camino, para ellos el fruto de mi compromiso.

## CONTENIDO

	<b>pag.</b>
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
INTRODUCCIÓN .....	11
1. MARCO DE REFERENCIA .....	15
1.1 El acoso Laboral.....	15
1.1.1 El concepto de acoso laboral. ....	15
1.1.2 Antecedentes del acoso laboral. ....	16
1.1.3 Características del acoso laboral. ....	18
1.1.4 Tipos de acoso laboral. ....	19
1.1.5 Conductas de acoso laboral. ....	20
1.1.6 Causas del acoso laboral. ....	21
1.1.7 El acoso laboral en las empresas.....	23
1.1.8 El acoso laboral en la administración pública.....	24
1.1.9 Fases del acoso laboral.....	24
1.1.10 Consecuencias del acoso laboral en quien lo padece.....	25
1.2 Marco contextual de la ley 1010 de 2006. ....	27
1.2.1 Antecedentes de la Ley 1010 de 2006. ....	27
1.2.2 Criticas a la eficacia de la Ley 1010 de 2006. ....	30
1.3 Los Comités de Convivencia Laboral. ....	32
1.3.1 Conformación de los CCL. ....	32
1.3.2 Funciones y funcionamiento del CCL. ....	32
1.3.3 Funciones de los dignatarios del CCL. ....	35
1.4 Aspectos Metodológicos.....	37
1.4.1 Enfoque.....	37
1.4.2 Tipo de investigación.....	37
1.4.3 Población y muestra.....	38
1.4.4 Técnicas y herramientas de recolección de la información.....	39
1.4.4.1 Fuentes primarias.....	39

1.4.4.2 Fuentes secundarias.....	39
1.4.4.3 Instrumentos.....	40
2. COMPORTAMIENTOS CONSIDERADOS POR LOS FUNCIONARIOS COMO PRÁCTICAS DE ACOSO LABORAL .....	41
2.1 Aspectos laborales generales del Municipio de Itagüí.....	41
2.2 Contexto laboral y caracterización de la muestra.....	42
2.3 Comportamientos asumidos como prácticas de Acoso Laboral (AL) .....	47
3. MOTIVOS PARA ACUDIR AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL (CCL) POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	55
3.1 Causales para acudir al Comité de Convivencia Laboral (CCL).....	55
4. CREDIBILIDAD Y CONFIANZA DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL (CCL).....	59
4.1 Percepción de los funcionarios encuestados sobre el CCL.....	59
4.2 Percepción sobre su propia gestión de los miembros del CCL de la administración municipal. ....	65
5. ANÁLISIS SOBRE LA CREDIBILIDAD DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL EN LAS CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN EL ACOSO LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL .....	69
BIBLIOGRAFÍA .....	73
ANEXOS .....	76

## LISTA DE TABLAS

**pag.**

Tabla 1. Cálculo del tamaño muestral. ....	39
--	----

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pag.</b>
Figura 1. Proceso de introyección de la culpa.....	26
Figura 2. Conformación de los CCL. ....	34
Figura 3. Funcionamiento del CCL.....	35
Figura 4. División política de Itagüí. ....	42
Figura 5. Organigrama Administración Municipal de Itagüí.....	43
Figura 6. Nivel jerárquico de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí encuestados. ....	45
Figura 7. Antigüedad de los empleados en la Administración Municipal de Itagüí.....	46
Figura 8. Grupos etarios de los empleados de la Administración Municipal de Itagüí. ....	46
Figura 9. Grupos étnicos de los empleados de la Administración Municipal de Itagüí. ....	47
Figura 10. Capacitación recibida por los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí en Acoso Laboral. ....	48
Figura 11. Comprensión por parte de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí sobre la definición de AL prevista en la Ley 1010/2006 .....	49
Figura 12. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí acerca de diferentes modalidades de AL .....	50
Figura 13. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí de la definición de maltrato laboral.....	51
Figura 14. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí de la definición de persecución laboral.....	51
Figura 15. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí de la definición de discriminación laboral. ....	52
Figura 16. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí de la definición de entorpecimiento laboral .....	52
Figura 17. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de	

Itagüí de la definición de inequidad laboral .....	53
Figura 18. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí de la definición de desprotección laboral.....	53
Figura 19. Porcentaje de funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí que han acudido al CCL para denunciar alguna modalidad de AL de la cual son víctimas .....	56
Figura 20. Conocimiento acerca de casos de compañeros víctimas de AL que acudieron al CCL de la Administración Municipal de Itagüí.....	57
Figura 21. Distribución porcentual de las modalidades de AL conocidas por los empleados de la Administración Municipal de Itagüí.....	57
Figura 22. Hostigadores en las relaciones laborales según los funcionarios encuestados de la Administración Municipal de Itagüí.....	58
Figura 23. Información y/o capacitaciones sobre el CCL de la Administración Municipal de Itagüí recibidos por los participantes en la encuesta.....	59
Figura 24. Conocimiento acerca de las funciones del CCL de la Administración Municipal de Itagüí .....	60
Figura 25. Participación en la elección de los miembros del CCL de la Administración Municipal de Itagüí.....	61
Figura 26. Conocimiento que tienen los encuestados acerca de la conformación del CCL de la Administración Municipal de Itagüí .....	61
Figura 27. Cercanía de los encuestados con los miembros del CCL de la Administración Municipal de Itagüí.....	62
Figura 28. Efectividad de las soluciones ofrecidas por el CCL de la Administración Municipal de Itagüí .....	63
Figura 29. Nivel de confianza en el CCL de la Administración Municipal de Itagüí.....	64
Figura 30. Percepción que tienen los encuestados sobre las decisiones que adopta el CCL de la Administración Municipal de Itagüí .....	65

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pag.</b>
Anexo A. Encuesta CCL.....	76
Anexo B. Cuestionario entrevista a los miembros del CCL. ....	80
Anexo C. Resultados de la entrevista grupal a los miembros del CCL. ....	82
Anexo D. Procedimiento Trámite de quejas CCL Municipio de Itagüí .....	85



## RESUMEN

El acoso laboral es una problemática que aqueja a la población laboral mundial y es uno de los principales riesgos psicosociales en el trabajo, pues no sólo afecta la productividad de los trabajadores, sino que también tiene un fuerte impacto en su salud mental.

En Colombia se promulgó la Ley 1010 de 2006 con el fin de combatir este flagelo, sin embargo, se cuestiona la eficacia de esta ley y las resoluciones emanadas del Ministerio del Trabajo que crean los Comités de Convivencia Laboral. El acoso laboral, continúa siendo una de las principales problemáticas que viven los empleados en Colombia, situación que no es ajena en la Administración Municipal de Itagüí.

La pregunta que orientó la presente investigación fue: ¿Genera credibilidad y confianza el Comité de Convivencia Laboral entre los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí frente a la solución de las problemáticas relacionadas con el acoso laboral? Los resultados obtenidos a partir de una encuesta realizada a 254 funcionarios y una entrevista con los miembros del Comité de Convivencia Laboral (CCL), permite concluir que el CCL de la Administración Municipal de Itagüí, presenta fallas en la gestión que viene realizando y que existe un clima de desconfianza y falta de credibilidad hacia el comité, lo que se traduce en que la Ley 1010 de 2006 pierda eficacia instrumental en la prevención del acoso laboral en la administración municipal de Itagüí.

**Palabras Clave:** acoso laboral, riesgos psicosociales, salud mental, eficacia de la ley, J8, J81, J810.

## ABSTRACT

Bullying is a problem that afflicts the global workforce and is one of the main psychosocial risks at work, it not only affects the productivity of workers, but also has a strong impact on their mental health.

In Colombia the 1010 Law 2006 was enacted in order to combat this scourge, however, the effectiveness of this law and the resolutions issued by the Ministry of Labour to create Coexistence Labor Committees questioned; bullying, remains one of the main problems that employees living in Colombia, a situation that is not employed in the municipal administration of Itagui.

Given this problem, the question that guided this research was: Does it generate credibility and trust Labor Committee Coexistence between officials of the Municipal Administration of Itagui against solving the problems related to bullying? The results from a survey of 254 officials and an interview with members of the Committee on Labor Coexistence (CCL), to conclude that the CCL of the Municipal Administration of Itagui, has flaws in management being done and that there a climate of distrust and lack of credibility to the committee, all of which ultimately translates into Law 1010 2006 instrumental lose effectiveness in preventing bullying in Itagui municipal administration.

**Keywords:** harassment, psychosocial risks, mental health, effectiveness of law.

Key words

## INTRODUCCIÓN

El acoso laboral o *mobbing* es una práctica que ha sido abordada desde diferentes disciplinas, especialmente desde la psicología organizacional, consiste básicamente en una agresión prolongada y recurrente de la cual es objeto un trabajador por parte de un compañero, grupo de compañeros y/o su superior jerárquico. Dicha agresión tiene como finalidad hacer que la víctima renuncie y puede llegar a afectarla de tal manera, que el estrés padecido y la afección psicológica, pueden llevar a la víctima al suicidio.

Si bien el acoso laboral fue una práctica invisible hasta la década de los setenta, en los últimos años ha alcanzado gran relevancia y es considerado un factor de riesgo psicosocial en el trabajo. En este contexto, una de las preocupaciones de los gobiernos ha sido la de prevenir y sancionar las prácticas de acoso laboral en el seno de las empresas, para lo cual ha recurrido a la adopción de leyes que buscan combatir este fenómeno.

En Colombia, la Ley 1010 del 23 de enero de 2006, impone la responsabilidad de “definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública” (art. 1). La mencionada ley impone a las entidades la tarea necesaria de adecuar herramientas e instrumentos que contribuyan a mejores prácticas de gestión humana para el desempeño de la organización y que incidan de manera favorable sobre las relaciones laborales en el lugar de trabajo, pero enmarcadas en el mandato legal de respeto por la dignidad humana.

No obstante lo anterior, la Primera Encuesta sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en el país en el año 2007, reporta que la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es alta, lo cual incide directamente en elevados niveles

de acoso laboral o *mobbing* que sufren los empleados. Se entiende como factor de riesgo psicosocial “condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral que, bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, y por último producen estrés, el cual tiene efectos en los niveles emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico”.

Algunas de las manifestaciones de acoso laboral o *mobbing* son:

- Acoso laboral en la comunicación.
- Acoso laboral de contacto social.
- Acoso laboral que desprestigian a la persona ante sus compañeros.
- Acoso laboral que buscan desprestigiar la capacidad profesional y laboral.
- Acoso laboral que buscan comprometer la salud.
- Acoso laboral que busca entorpecer su progreso laboral.

Acorde con lo establecido por la Ley 1010 de 2006 y las Resoluciones 652 y 1356 de 2012, en un escenario de alta prevalencia de los riesgos psicosociales en el país, la Administración Municipal de Itagüí conformó su Comité de Convivencia Laboral en el 2012 el cual está conformado por ocho (8) miembros dado que posee más de 500 empleados, de la siguiente manera: dos (2) representantes de empleados con sus respectivos suplentes y dos (2) representantes de la Administración Municipal con sus respectivos suplentes.

Los valores que fundamentan la filosofía y orientan la actuación de la Administración Municipal de Itagüí se enmarcan en los principios de la función pública, estos son: Igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad. En este propósito, la actual administración (2012–2015) consideró de alta importancia, no solo orientar su accionar hacia la satisfacción de las necesidades de la comunidad Itagüiseña, sino también hacia el bienestar y desarrollo de sus funcionarios, pues entiende que ellos constituyen uno de sus más importantes grupos de interés, plantea estrategias que

aseguren condiciones dignas de trabajo en cuanto a salud física y mental en el marco de la salud ocupacional. La credibilidad en el Comité de Convivencia Laboral es fundamental para que éste sea operativo y funcional ante las necesidades que pueda surgir entre los funcionarios, con el objetivo de superar las diferencias de manera eficiente, ágil, ética y confiable.

Cabe resaltar que la Administración Municipal de Itagüí, actualmente está conformada por 740 funcionarios vinculados en una planta global de personal, distribuidos en niveles jerárquicos de la siguiente manera:

- Nivel Directivo: 46 (6.22%)
- Nivel Asesor: 5 (0.68%)
- Nivel Profesional: 281 (38%)
- Nivel Técnico: 222 (30%)
- Nivel Asistencial: 186 (25.1%)

Esta investigación identifica prácticas de conducta de acoso laboral que los mismos funcionarios públicos consideran que son propias de la entidad, de tal manera que permite conocer una visión aproximada de lo que la ley expresa.

La relevancia de la investigación radica en que a partir de sus resultados se pueda identificar la eficacia de la aplicación de la Ley 1010 sobre conductas de acoso laboral en la Administración Municipal de Itagüí, además, que en el futuro puedan hacer más efectivo el proceso conciliatorio a través del Comité de Convivencia Laboral de la entidad, a partir de un esquema organizacional adecuado al nuevo mandato legal, que sirva de marco de acción para las administraciones públicas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la pregunta de investigación que se plantea es: ¿Genera credibilidad y confianza el Comité de Convivencia Laboral entre los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí frente a la solución de la problemática relacionada con el acoso laboral?

Para cumplir con el objetivo general, a través de una encuesta se ha indagado con los empleados públicos de la Administración Municipal de Itagüí sobre los comportamientos que consideran como prácticas de acoso laboral; las principales causas que conllevan a acudir al Comité de Convivencia Laboral por parte de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí y el grado de credibilidad y confianza que tiene el Comité de Convivencia Laboral del Municipio de Itagüí, encontrando un alto grado de incredulidad en dicho comité, por lo cual se hace necesario replantear el funcionamiento del CCL y el cumplimiento de las funciones de los integrantes de dicho comité, siendo indispensable que se realicen campañas de capacitación y sensibilización frente a la importancia del comité como instancia pertinente para la solución de conflictos y mantener un clima laboral en armonía.

## 1. MARCO DE REFERENCIA

El fenómeno del acoso laboral es uno de los factores de riesgo psicosocial que más están afectando a nivel mundial a la población laboralmente activa, consiste en la presencia de conductas de agresión y hostigamiento reiterado por cualquier medio, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de uno u otros trabajadores, buscando perjudicar su situación laboral cuya consecuencia es el perjuicio de la estabilidad emocional y laboral del acosado y del clima organizacional de la entidad.

### 1.1 El acoso Laboral.

El acoso laboral, *mobbing*, acoso psicológico en el trabajo, acoso moral en el trabajo, psicoterror laboral u hostigamiento psicológico en el trabajo, es una de las prácticas más extendidas en las organizaciones (Ausfelder, 2002). Esta práctica tiene efectos nocivos en la salud mental de los trabajadores que lo padecen y es uno de los factores de riesgo psicosocial identificados en las empresas. El presente apartado está dirigido a presentar los fundamentos conceptuales de esta práctica la cual ha sido abordada desde diferentes disciplinas tales como la psicología, la psiquiatría, el psicoanálisis, la sociología, la administración y, más recientemente, el derecho.

#### 1.1.1 El concepto de acoso laboral.

Hirigoyen (2012) señala que por acoso laboral

“hay que entender cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo” (p. 48).

Por su parte Piñuel (2001), ensaya una definición más elaborada y extensa, señalando que el acoso laboral o Mobbing es:

El continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador. El mobbing tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar, y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas (Piñuel, 2001, p.55).

Desde esta óptica se puede afirmar que el acoso laboral tiene como punto de partida una violencia que es ejercida en el ámbito laboral por una persona o un grupo de personas contra un compañero de trabajo, este tipo de acoso puede asumir las más diversas caras y los métodos cambian de un acosador a otro, sin embargo el objetivo es siempre el mismo: lastimar a la otra persona, desestabilizarla emocionalmente.

### **1.1.2 Antecedentes del acoso laboral.**

El acoso laboral es conocido en otros contextos como *Mobbing*, palabra que fue utilizada por primera vez por el etólogo Konrad Lorenz para describir el ataque que realiza una coalición de miembros débiles de una especie, contra otro de mayor fortaleza (Piñuel, 2001). El término *mobbing* proviene del verbo *to mob* que significa atropellar, acosar, linchar, molestar y maltratar; dicho término aunque fue utilizado por primera vez por Lorenz, también tuvo acogida en otras disciplinas y fue así como Heinz Leymann, doctor en psicología del trabajo de la Universidad de Estocolmo fue el primero en definir este concepto durante un Congreso sobre higiene y seguridad en el trabajo en 1990 (Boada y Ficapal-Cusí, 2012).

Según Leymann, precursor de los estudios sobre acoso laboral:

El psicoterror o mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o



unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado período (definición estadística: al menos durante seis meses) (Leymann, 1996, p. 5).

Ahora bien, es probable que el acoso laboral tenga ya sus antecedentes desde el momento en que el ser humano decidió unirse a otros para realizar una labor, sin embargo, en sus inicios y hasta bien entrado el siglo veinte, los estudios sobre acoso laboral brillaron por su ausencia y más bien se vieron mimetizados en otros estudios que apuntaban hacia la dureza de las condiciones de trabajo o el estrés. Leymann (1996) señala por ejemplo que desde 1976 en un estudio de Brodsky sobre el mundo laboral, se hablaba del trabajador hostigado, sin embargo, el autor no se centraba en el acoso laboral como práctica sistemática, sino que más bien estos casos fueron presentados en el contexto del trabajo excesivo y el estrés laboral que debían enfrentar los trabajadores.

Alonso-Fernández (2008), señala que el acoso moral o psicológico, tiene antecedentes en los cuentos infantiles cuya muestra más evidente son la “Cenicienta” obra publicada en 1697 y “el patito feo” publicado en 1835.

Como quiera que sea, el acoso laboral y los estudios sobre este fenómeno, empezaron a adquirir mayor difusión a principios de los noventa, siendo otra de las causas para que el fenómeno del acoso en el trabajo haya permanecido tanto tiempo invisible, el que los afectados callaran por miedo o por vergüenza (Ausfelder, 2002).

Como se puede apreciar, los estudios orientados a comprender el acoso laboral son más bien recientes, por lo que la bibliografía más abundante sobre el tema se ubica en su mayoría, después de 1990, sin embargo, ello no significa que el acoso laboral sea una práctica irrelevante, así por ejemplo, Ausfelder (2002) señala que en el estudio de Leymann sobre acoso laboral, llevado a cabo en Suecia en la década de los 90 con una muestra representativa de 3400 trabajadores, se encontró que un 25% de

ellos entraba dentro de la definición dada de acoso, lo que significaba, según el autor, que en Suecia 1 de cada 4 trabajadores que se incorporaba al mercado laboral corría el riesgo de sufrir *mobbing*.

Alonso-Fernández (2008) señalaba que entre 5% y 6% de la población laboral activa sufría el acoso laboral y que por lo menos 15% de la población trabajadora lo había sufrido alguna vez. Más recientemente, las tasas se han elevado y se estima que la probabilidad de padecerlo es del 25% con un 15% de la población activa que ya se ha visto afectado por el hostigamiento laboral, al punto que “está considerado como la nueva plaga laboral del siglo XXI” (Acosta, 2011, p. 103).

En Colombia, un estudio de la Universidad de Antioquia (2004) señaló que 21,3% de los trabajadores eran objeto de agresión física, con una mayor prevalencia en empresas de transporte y vigilancia. En lo relativo a la agresión verbal, el estudio señala que 12,8% de los trabajadores fueron objeto de este tipo de agresiones durante el primer semestre del 2004.

### **1.1.3 Características del acoso laboral.**

En cuanto a las características del acoso laboral, Hirigoyen (2014) señala que son básicamente tres:

- La conducta debe ser reiterada.
- Implica una relación complementaria, esto es, el acosador instaura una desigualdad o refuerza una ya existente, a fin de ampliar su control sobre la víctima.
- Las conductas de acoso no necesariamente tienen que ser intencionadas.

Frente a esta última característica del acoso laboral, otros autores parecen no estar tan de acuerdo; Fuertes (2004) señala que si hay algo que diferencia el acoso del conflicto normal que puede existir en el entorno de trabajo, es que las acciones “*son deliberadamente hostiles y se llevan a cabo de forma encadenada y continua*” (p. 30).

En el mismo sentido, Acosta (2011) señala que es un maltrato continuo y deliberado.

Es importante conocer cuáles son las características del acoso laboral, por cuanto hay conductas y conflictos que no merecen ser considerados como acoso laboral. Así, por ejemplo, no puede considerarse como *mobbing* cualquier incidente puntual, pues como señala Bosqued (2005) lo más característico del acoso laboral es precisamente que además de la conducta hostil y el maltrato, exista la intencionalidad y la repetición constante en el tiempo de tales actos.

#### 1.1.4 Tipos de acoso laboral.

De acuerdo a la diferencia jerárquica de los involucrados en el *mobbing*, los investigadores se han encargado de señalar la existencia de varios tipos de acoso laboral, Kahale (2012) distingue tres tipos así:

- **Vertical:** Es el hostigamiento de los subordinados hacia el jefe u otros de jerarquía inferior, aunque el hostigamiento contra el superior jerárquico es poco recurrente, puede darse en el entorno laboral, por ejemplo, cuando el sujeto activo se une a otros miembros sometidos jerárquicamente para llevar a cabo el *mobbing*. Aunque Kahale no lo menciona, es importante anotar que en el acoso vertical generalmente el sujeto activo es quien tiene una posición de poder, esto es, el superior jerárquico.
- **Horizontal:** Es el ataque sobre trabajadores que se encuentran al mismo nivel de los hostigadores, en este sentido, la presión proviene no de una diferencia de poder, sino de la mayor fortaleza del agresor o de la unión de éste con sus compañeros.
- **Mixta:** Se da en ambos sentidos (horizontal y vertical), atentando contra la dignidad tanto de los trabajadores como de los mismos superiores.

El autor también plantea que de acuerdo a la gravedad del *mobbing*, puede ser de primer grado, cuando la víctima resiste el acoso y escapa de él; de segundo grado,

cuando la víctima padece una incapacidad temporal como consecuencia del abuso que le impide laborar y; de tercer grado, cuando la persona no se puede incorporar a sus labores y requiere de un tratamiento especializado.

Fuertes (2004) por su parte, advierte de la existencia de dos tipos de mobbing, el ascendente y el descendente, en el primero el hostigamiento es realizado por subordinados hacia el jefe y en el segundo, que es el más común, es el jefe quien acosa a sus subalternos.

### **1.1.5 Conductas de acoso laboral.**

Los autores que han investigado sobre el acoso en el trabajo, han identificado un sinnúmero de conductas que pueden considerarse como acoso laboral, sin el ánimo de ser exhaustivos, se presenta a continuación algunas conductas reseñadas por diversos autores.

- Restricción a la comunicación del trabajador.
- Establecer límites al contacto y las relaciones con los demás.
- Atacar la reputación de la persona.
- Descalificar y desprestigiar ante los demás su profesionalismo y capacidad laboral.
- Comprometer su salud (Medina, 2015).
- Proporcionar a la víctima un trato vejatorio con insultos, gritos y amenazas (Bager, 2005).
- Asignarle objetivos con plazos imposibles de alcanzar.
- Invadir la privacidad del acosado y sustraer maliciosamente documentos necesarios para realizar su trabajo.
- Ignorar los éxitos profesionales alcanzados.
- Ignorarlo o excluirlo.
- Quitarle áreas de responsabilidad.
- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado (Cleghorn, 2005).
- Asignarle a la víctima tareas humillantes y degradantes.
- Ubicarla en un rincón perdido de la empresa (Acosta, 2011).

### 1.1.6 Causas del acoso laboral.

Lo intrincado de las relaciones laborales hace que sean muchas las causas del acoso laboral, sin embargo, algunos investigadores han tratado de hallar las causas en el perfil del acosador. Rivas (2003) señala que algunos investigadores establecen hasta una docena de características de la personalidad del sujeto acosador, pero para este autor, algunos rasgos son sobresalientes distinguiendo entre varias tipologías de acosadores potenciales, así:

El mediocre, este tipo de personas se rodean en la empresa de otros sujetos de su mismo nivel, posee escasa formación moral e intelectual procurando rodearse de personas de su entera confianza (amigos, recomendados, familiares).

El conflicto surge cuando a su reducido círculo ingresa una persona brillante, bajo tales circunstancias surge la rivalidad y el acosador mediocre hará todo lo posible por librarse de quien percibe como un enemigo.

El necesitado de adulación, este tipo de acosador está acostumbrado a recibir la adulación de sus subalternos, sin embargo, cuando tropieza con un subordinado que no entra en el juego, no tardará en percibirlo como enemigo y sin lugar a dudas, empezará la persecución laboral contra él.

El paranoico, que ve enemigos en todas partes, no tardará en posar su mirada sobre un compañero o subalterno al cual le hará la vida imposible, pues piensa que es su puesto o el del “contrincante” el que está en juego.

Sin embargo, tanto Rivas (2003) como Piñuel (2008 a.), señalan que en el medio laboral uno de los acosadores más formidables es el psicópata, Cleckley citado por Piñuel (2008 a.) estableció las siguientes características típicas de los psicópatas:

- Inexistencia de alucinaciones o de pensamiento irracional.
- Ausencia de nerviosismo o de manifestaciones neuróticas.

- Encanto externo y notable inteligencia.
- Egocentrismo patológico e incapacidad de amar.
- Pobreza de reacciones afectivas básicas.
- Vida sexual impersonal, trivial y poco integrada.
- Falta de sentimiento de culpa y de vergüenza.
- Indigno de confianza.
- Mentiroso consumado.
- Pérdida específica de la intuición.
- Incapacidad para seguir cualquier plan de vida.
- Conducta antisocial sin aparente remordimiento.
- Amenazas de suicidio raramente cumplidas.
- Razonamiento insuficiente o carencia de capacidad para aprender de lo vivido.
- Irresponsabilidad en las relaciones interpersonales.
- Comportamiento fantástico y poco regulable en el consumo de alcohol y drogas (Piñuel, 2008 a., pp. 22, 23).

Uno de los mayores expertos a nivel mundial, el profesor canadiense Robert Hare, citado por Piñuel (2008 a.) en su obra, resalta como rasgo diferenciador del psicópata su indiferencia emocional hacia los demás, para Hare este factor es determinante, pues al psicópata le tiene sin cuidado el dolor que sus acciones puedan causar y tan sólo ven a los demás como medios para conseguir sus fines, este autor señala que hasta el momento no existe ninguna terapia eficaz para curar la psicopatía, por lo que recomienda que no se emplee con ellos psicoterapia alguna pues lo único que hacen es aprender. Lo peor de todo, es que según señala Rivas (2003), los cálculos de la OMS (Organización Mundial de la Salud) advierten que aproximadamente un 2% de la población mundial padece de psicopatía.

Para otros autores, la personalidad de la víctima es la que atrae en muchas ocasiones el acoso laboral; Torres (2006) señala que los individuos más susceptibles

de sufrir acoso laboral son de tres tipos: a) las personas brillantes o envidiables, frente a las cuales el agresor se siente amenazado; b) las personas especialmente vulnerables sobre las cuales el acosador descarga sus frustraciones y; c) las personas eficaces que ponen en evidencia la ineptitud de otros.

### **1.1.7 El acoso laboral en las empresas**

Aunque algunos autores se centran en la naturaleza del acosador y del acosado, como se mostró en el anterior apartado, otros prefieren hallar las causas en el entorno laboral donde algunas características que facilitan el *mobbing* son las siguientes:

- Alta competitividad social.
- Mala organización del trabajo.
- Ausencia de métodos eficaces para resolver los conflictos.
- Falta de solidaridad del grupo que se muestra indiferente frente al acoso del cual es víctima un compañero (Fuertes, 2004).

Aclarando lo anterior, Leymann (1996) señala que la mala organización del trabajo puede llegar a crear las condiciones propicias para el surgimiento del acoso laboral, especialmente cuando se trata de empresas cuyos métodos de trabajo y/o la organización de la producción son improvisadas, con personal impotente o negligentemente desinteresado.

La deficiente gestión del conflicto por otra parte, no hace más que acrecentar el *mobbing*, Leymann señala que los directivos de una organización gestionan mal el conflicto cuando se involucran en él exacerbándolo (muy frecuente en organizaciones con mujeres directivas) o cuando no se le presta la debida atención (muy frecuente en organizaciones con hombres directivos).

### 1.1.8 El acoso laboral en la administración pública

El acoso laboral en la administración pública es un problema de vieja data y los apetitos burocráticos suelen convertirse en un detonante para este tipo de prácticas. Según un estudio de la Universidad de Alcalá de Henares realizado en 2004, en España uno de cada cinco empleados del sector público sufría acoso laboral, las causas más frecuentes van desde los celos profesionales hasta las reivindicaciones de las mujeres para obtener igualdad frente a los hombres (Ferro, 2011).

Kahale (2012) señala por su parte, que, en el seno de la administración pública, el acoso laboral se centra en el hostigamiento del superior hacia un funcionario por considerar que el rendimiento de su trabajo no se acomoda a las expectativas, de ahí que busque hacer que el funcionario renuncie o sea dado de baja por enfermedad.

El autor plantea que, en organizaciones cerradas, cuya cultura interna considera el poder y el control como valores prioritarios sobre la productividad y la eficacia, es más probable la aparición del acoso laboral.

### 1.1.9 Fases del acoso laboral.

Siguiendo con Leymann (1996), autoridad indiscutible en el tema, las fases del acoso laboral se pueden concretar en cuatro, así:

- **Fase de incidentes críticos.** En esta primera fase, el acoso surge a partir de un conflicto que va escalonando en las siguientes fases.
- **Fase de acoso y estigmatización.** El autor plantea que aquí se llevan a cabo conductas orientadas a estigmatizar a la víctima que tienen como común denominador castigarle, tratándose, por tanto, de una manipulación agresiva.
- **Fase de intervención de las autoridades del personal.** Corresponde a la oficialización del problema, aquí la estigmatización previa, provoca que la víctima sea vista como la culpable, quedando marcada, estigmatizada, aquí las directivas



de la empresa tienden a buscar explicaciones en las características personales de la víctima, más que en el ambiente laboral.

- **Fase de exclusión.** En la medida en que las condiciones de trabajo no son resueltas, lo más probable es que la víctima abandone su puesto de trabajo y debido a las secuelas del acoso busque ayuda especializada, Leymann señala que para mayor oprobio, la víctima muchas veces es mal diagnosticada por los profesionales, recurriendo a diagnósticos incorrectos como personalidad paranoica, maniacodepresiva o con alteraciones del carácter.

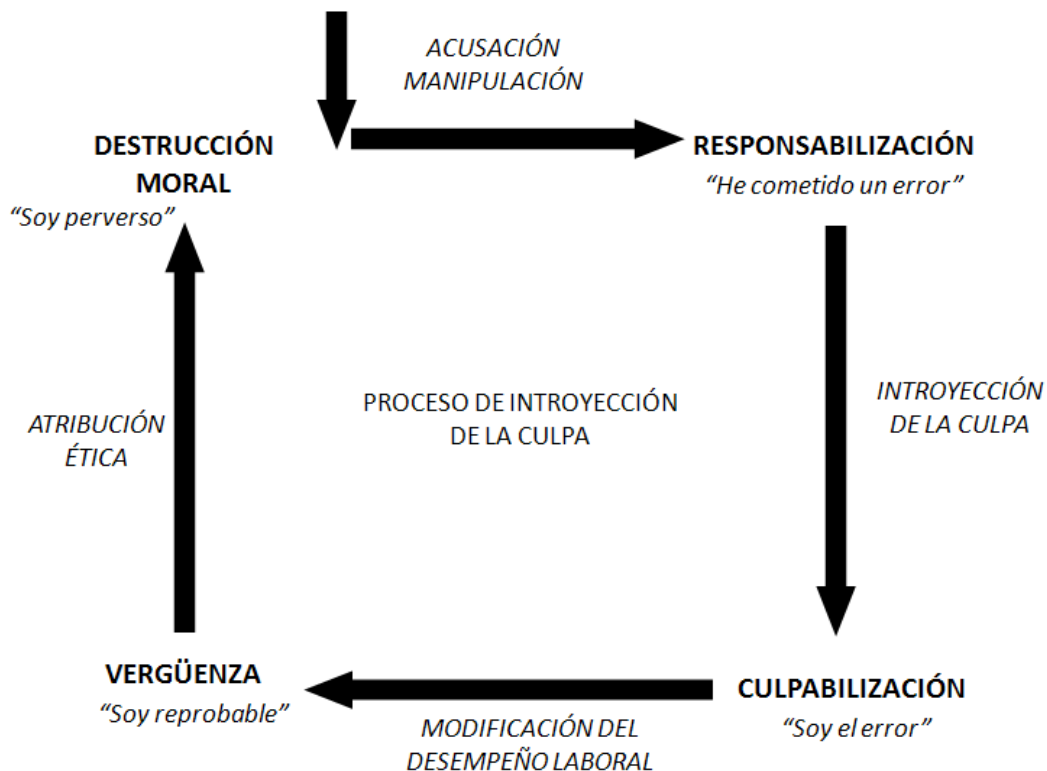
#### **1.1.10 Consecuencias del acoso laboral en quien lo padece.**

Las consecuencias del mobbing en la víctima son muy variadas, pero en términos generales, lo primero que sucede es que la víctima empieza a preguntarse el por qué de las agresiones injustificadas, para luego, a partir de las reiteraciones, ir perdiendo la fe y la auto confianza, hasta llegar a considerar que es merecedora del maltrato, esto es, que lo que sucede es culpa suya (ver figura 1).

A partir del momento en que empieza a introyectar la culpa, se empieza a presentar una situación de estrés creciente que va minando a la víctima física y mentalmente, en desmedro de la eficiencia y la calidad de su trabajo, esta situación es aprovechada por el acosador para justificar públicamente las agresiones y crear en los demás la percepción de que los castigos que recibe la víctima son merecidos debido a la falta de productividad y los comportamientos erráticos que presenta el acosado, sin que nadie sospeche que son por causa del daño físico y psicológico que padece (Piñuel, 2008b.).

A largo plazo, las víctimas de acoso pueden presentar algunos desequilibrios asociados a estados de ansiedad generalizada, depresión o trastornos psicósomáticos y cuando el dominio ejercido por el acosador ha sido demasiado prolongado, las víctimas pueden mostrarse incapaces para luchar o huir de la agresión (Hirigoyen, 2012).

**Figura 1. Proceso de introyección de la culpa.**



Fuente: (Piñuel, 2008 b., p. 55).

Diversos autores han señalado que el acoso laboral puede causar en la víctima:

- Dolores de cabeza, cervicales y espalda.
- Alteraciones del sueño e insomnio.
- Depresión.
- Irritabilidad.
- Afecciones cardiacas.
- Falta de concentración.
- Crisis de inseguridad.
- Drogadicción.
- Perturbaciones de la memoria.
- Paranoia.

- Suicidio (ver entre otros: Ausfelder, 2002; Góngora, Lahera y Rivas, 2008; Piñuel, 2001; Leymann, 1996; Ferro, 2011).

Es importante señalar que el acoso laboral también incide en los demás compañeros del grupo de trabajo, al sentirse involucrados y menos motivados hacia el trabajo (Peralta, 2006).

## **1.2 Marco contextual de la ley 1010 de 2006.**

A continuación, se reseña el marco contextual de la Ley 1010 de 2006, con sus antecedentes y las críticas sobre su eficacia en la prevención del acoso laboral. Con la Ley 1010 de 2006 se avanza significativamente en la legislación colombiana, pues con esta se enfrenta el acoso laboral como práctica que se ha mantenido oculta y sufrida en silencio por quienes la padecen por temor a los despidos de su trabajo. Con esta ley se pretende adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros eventos negativos que se presentan en las relaciones de trabajo afectando la dignidad humana.

### **1.2.1 Antecedentes de la Ley 1010 de 2006.**

En el primer semestre del año 2004 La Universidad de Antioquia y el Ministerio de la Protección Social llevaron a cabo un estudio para determinar la prevalencia de la violencia laboral y sus factores de riesgo determinantes en cuatro subsectores económicos específicos: Vigilancia privada, transporte, financiero y salud. En el estudio se tomó una muestra de 1920 trabajadores de los cuatro subsectores antes mencionados, con igual proporción de las cuatro principales ciudades del país: Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla (Universidad de Antioquia, 2004).

Los resultados del estudio mostraron que 1,3% de los trabajadores encuestados fueron objeto de agresión física donde la mayor prevalencia se presentó en empresas de transporte y vigilancia. En lo relativo a la agresión verbal, 12,8% de la muestra

afirmó haber sido objeto de este tipo de agresiones en el semestre evaluado, donde las agresiones más frecuentes fueron los llamados fuertes de atención, las críticas sobre el trabajo y las palabras humillantes; las agresiones provinieron principalmente del jefe (40%), compañeros de trabajo (22%) y usuarios (21%), la menor proporción de agresiones verbales se presentó en el subsector financiero (18,2%), mientras que en los otros tres la proporción se distribuyó de forma similar (entre el 25% y el 28%).

El 3,6% de la muestra fue objeto de amenazas en el semestre avaluado, presentándose la mayor proporción en los subsectores de salud y finanzas, siendo las mujeres las más afectadas por este tipo de agresión (59,4%), las amenazas provinieron principalmente del jefe, seguido de los usuarios y el tipo de amenaza más frecuente fue la verbal.

Cabe resaltar que de los trabajadores que sufrieron algún tipo de agresión (Física, verbal o amenaza) al 16,9% le quedaron secuelas entre las que se encuentran principalmente los trastornos emocionales y la inseguridad.

En el estudio reseñado, se llega finalmente a la conclusión de que:

...el acoso laboral es el que está afectando en mayor medida la calidad del ambiente de trabajo, la salud y la vida de los trabajadores de todos los sectores.

(...)

La prevalencia de acoso en todos los sectores, reconocida a través de este estudio, informa que es un fenómeno social importante que está atentando contra la seguridad y la salud en los ambientes de trabajo (19,8% para Colombia). Es de anotar que la prevalencia hoy reconocida se estudió para un solo semestre del 2004, y los datos de referencia con los cuales se compara y a partir de los cuales se afirma la existencia importante en Colombia están dados para un año, lo que da a entender que el problema puede ser aún mayor de lo que se informa (p. 118).

A partir de los datos recabados en la investigación reseñada, el Congreso de la República expidió la Ley 1010 de 2006 donde se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral. En esta Ley se define el acoso laboral como: “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por

parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo” (art. 2).

En la misma ley, se tipifican algunas modalidades de acoso a saber:

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:** 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 (art. 2, núms. 1-6).

Cabe resaltar, que el art. 2 de la mencionada Ley, aunque reseña algunas modalidades de acoso laboral, deja abierta la posibilidad de que existan otras modalidades al señalar que el acoso puede darse “entre otras” bajo las modalidades antes reseñadas.

### **1.2.2 Críticas a la eficacia de la Ley 1010 de 2006.**

El art. 10 de la Ley 1010/2006 establecía que las empresas deberían tomar medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, sin embargo, una encuesta sobre cómo se estaba aplicando la ley de acoso laboral en Colombia realizada por la Procuraduría y la oficina de la Función Pública en 2007 arrojó como resultado que de 8000 instituciones que tiene el Estado, 284 respondieron la encuesta y de ellas solo 60 pasaron el examen de la implementación de la ley; las conclusiones del estudio fueron que no se conocía la norma, que había confusión, que se evidenciaba una falta de compromiso de los funcionarios y que seguía predominando el temor a denunciar (Franco, 2007).

El incumplimiento de la norma, llevó a que el Ministerio del Trabajo expidiera la Resolución 652 de 2012, a fin de que se conformaran al interior de las empresas los CCL para prevenir y corregir el acoso laboral, dicha disposición fue modificada parcialmente por la Resolución 1356 de 2012 en lo que tiene que ver con la conformación de los CCL, la periodicidad de las reuniones y el plazo para conformar dichos comités.

No obstante lo anterior, el combate al acoso laboral no depende en exclusiva de la creación de los CCL, el problema es la eficacia de la Ley 1010 de 2006, Seco y López (2015), señalan por ejemplo, que esta ley presenta graves problemas que limitan su poder de coacción. Lo primero que advierten los autores, es que la norma está

restringida a las relaciones laborales, sin tener en cuenta las relaciones por prestación de servicios; segundo, la Ley exige que la conducta sea repetida y pública para ser considerada como acoso y las pruebas debe suministrarlas el trabajador, cuando lo cierto es que el acoso laboral puede registrarse en el ámbito privado y hay una relación de dependencia del trabajador lo que le dificulta conseguir las pruebas; tercero, la Ley no considera ningún tipo de reparación para la víctima, salvo la indemnización que le corresponde por derecho; esta situación lleva a que frente al acoso laboral, los conoedores del derecho prefieran la vía civil o penal.

Los autores también plantean que la ineficacia de la Ley de Acoso Laboral se evidencia que, aunque en 2011 se presentaron mil cuatro (1.004) querellas ante el Ministerio de Protección Social y de Salud “todavía hay un significativo número de provincias que no cuentan con ninguna denuncia o estas no superan las cuatro al año. A esta situación se suma el hecho de que a 2012 muchas empresas aún no habían constituido el Comité de Convivencia Laboral ni contemplado en sus reglamentos mecanismos de prevención del acoso” (p. 137).

En otro estudio llevado a cabo en Manizales con 800 servidores públicos de la Rama Judicial, se encontró que en el periodo objeto de investigación (2008 – 2009), en la Rama Judicial Manizales se presentaron tan sólo cuatro (4) quejas de presunto acoso laboral, tipificadas bajo la modalidad de persecución del superior (juez) al subordinado inferior (empleado). En el estudio en cuestión, se concluye que la Ley 1010 de 2006 carece de eficacia instrumental pues en la práctica “a los nominadores les continúa la facultad de disciplinar y de evaluar el desempeño a los empleados, no obstante, aunque según el trabajo de campo existen estrategias de acoso laboral, los empleados sienten temor al denunciarlos por posibles represalias en la calificación de servicios, la que continúa en cabeza del nominador” (Lizarralde y Ortiz, 2010, p. 60).

Los hallazgos registrados en el estudio de Lizarralde y Ortiz sugieren que los pocos casos de acoso laboral registrados en la Rama Judicial de Manizales, no son fruto de la eficacia de la Ley 1010 de 2006 o porque se hayan implementado

mecanismos de prevención efectivos, sino que el fenómeno obedece más bien al temor que tienen los subalternos a denunciar el acoso laboral, a esta situación se debe sumar lo que ya se había señalado en el anterior estudio, esto es, el acervo probatorio que debe suministrar la víctima consistente en fotos, grabaciones, mails, documentos y testimonios, lo cual ocasiona que el 65% de las querellas instauradas ante el Ministerio del Trabajo, sean desestimadas por falta de pruebas (Mera, 2013).

### **1.3 Los Comités de Convivencia Laboral.**

Como una forma de contener el avance del acoso laboral en el país, se crearon los Comités de Convivencia Laboral (CCL), el presente apartado está orientado a establecer los aspectos sustanciales de los CCL.

#### **1.3.1 Conformación de los CCL.**

La Resolución 1356 de 2012 establece que el CCL debe estar conformado por 2 representantes del empleador y 2 de los trabajadores con sus respectivos suplentes, esto es, que el CCL estaría conformado por 8 personas, no obstante, la norma también estipula que en empresas con menos de 20 trabajadores, el CCL estará conformado por 1 representante del empleador y 1 de los trabajadores con su respectivo suplente, esto es, por cuatro personas (ver figura 2).

#### **1.3.2 Funciones y funcionamiento del CCL.**

La Resolución 652 de 2012 establece que las funciones del CCL serán únicamente las siguientes:

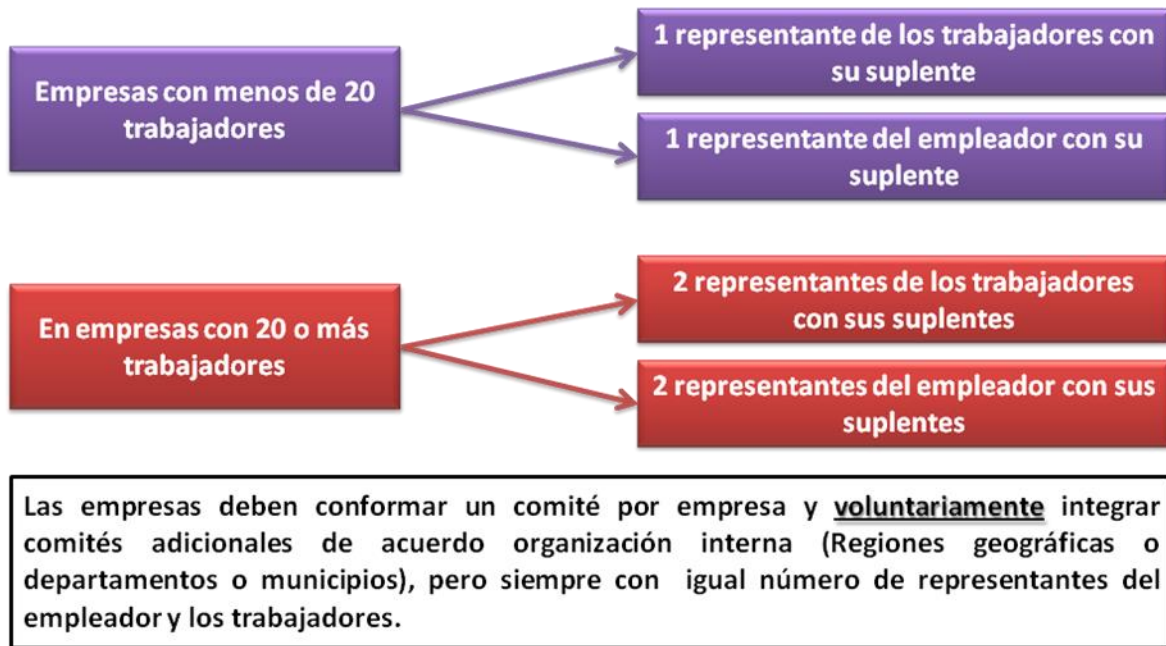
1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
2. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que



se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.

3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
4. Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
5. Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
6. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
7. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación, tratándose del sector público. En el sector privado, el Comité informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.
8. Presentar a la alta dirección de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.
9. Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional de las empresas e instituciones públicas y privadas.
10. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada (art. 6).

**Figura 2. Conformación de los CCL.**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la Resolución 1356 de 2012

En lo relativo al funcionamiento del CCL, la Resolución 652 de 2012 establece período, impedimentos, dignatarios y capacitaciones requeridas por sus miembros, mientras que en la Resolución 1356 también del 2012 se establece la periodicidad de las reuniones, tal y como se muestra en la siguiente figura.

**Figura 3. Funcionamiento del CCL.**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las Resoluciones 652 y 1356 de 2012.

### **1.3.3 Funciones de los dignatarios del CCL.**

La Resolución 652 de 2012 establece las funciones del Presidente y del Secretario así:

Presidente del CCL:

1. Convocar a los miembros del Comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.

3. Tramitar ante la administración de la entidad pública o empresa privada, las recomendaciones aprobadas en el Comité.
4. Gestionar ante la alta dirección de la entidad pública o empresa privada, los recursos requeridos para el funcionamiento del Comité (art. 7).

Secretario del CCL:

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas por escrito en las que se describan las situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
2. Enviar por medio físico o electrónico a los miembros del Comité la convocatoria realizada por el presidente a las sesiones ordinarias y extraordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.
3. Citar individualmente a cada una de las partes involucradas en las quejas, con el fin de escuchar los hechos que dieron lugar a la misma.
4. Citar conjuntamente a los trabajadores involucrados en las quejas con el fin de establecer compromisos de convivencia.
5. Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.
6. Elaborar el orden del día y las actas de cada una de las sesiones del Comité.
7. Enviar las comunicaciones con las recomendaciones dadas por el Comité a las diferentes dependencias de la entidad pública o empresa privada.
8. Citar a reuniones y solicitar los soportes requeridos para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada una de las partes involucradas.
9. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada (art. 8).

Es importante señalar que las empresas tanto públicas como privadas, deben

asignar un espacio para las reuniones del CCL, garantizar un manejo reservado de la documentación y realizar actividades de capacitación para sus miembros, así mismo, son los empleadores quienes deben desarrollar las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral.

#### **1.4 Aspectos Metodológicos.**

El presente apartado está destinado a presentar el marco metodológico desde el cual fue abordado el estudio, incluyendo aspectos importantes sobre la selección de la muestra de empleados encuestada y las técnicas empleadas.

##### **1.4.1 Enfoque.**

Desde un enfoque empírico-analítico, la presente investigación es de tipo cuantitativo<sup>1</sup> porque se utilizó como instrumento una encuesta<sup>2</sup>, cuyos resultados fueron arrojados en forma de datos numéricos donde se utiliza la estadística para su análisis. Para ello se utilizó el programa Excel de Microsoft Office® que resultó pertinente para tabular los datos recopilados en las encuestas.

Por tratarse de un enfoque cuantitativo, el método de investigación que fue utilizado es el deductivo, el método deductivo consiste en partir de lo general para llegar a lo específico, esto es, la percepción que tienen en la administración municipal de Itagüí sus empleados sobre el acoso laboral y el Comité de Convivencia Laboral (CCL).

##### **1.4.2 Tipo de investigación.**

---

<sup>1</sup> El enfoque cuantitativo “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación (...) confía en la medición numérica, el conteo y en el uso de la estadística” (Gómez, 2006, p. 60).

<sup>2</sup> La encuesta es “una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos” (Grande y Abascal, 2005, p. 14).

La investigación planteada fue cuantitativa, con un nivel descriptivo mediante el cual se buscó “especificar las propiedades, las características y los aspectos importantes del fenómeno que se somete a análisis” (Gómez, 2006, p. 65). Igualmente, es un estudio de tipo transversal porque se realiza en un lapso de tiempo específico y determinado correspondiente al primer semestre del 2015.

### 1.4.3 Población y muestra.

A partir de una población que se calcula está compuesta por 740 empleados de la administración municipal, se aplicó la fórmula del tamaño muestral para poblaciones finitas que se presenta a continuación:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * P * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * P * q}$$

Donde:

n = Tamaño muestral

N = Total de la población (740 personas)

$Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$  (nivel de confianza del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = margen de error (en este caso deseamos un 5%).

El cálculo del tamaño muestral dio como resultado 254 encuestas y la elección de la muestra se efectuó teniendo en cuenta la distribución por cargos de los empleados de la administración municipal tal y como se muestra a continuación:

**Tabla 1. Cálculo del tamaño muestral.**

<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>REDONDEO</b>
Nivel Directivo	46	6%	15,24	15
Nivel Asesor	5	1%	2,54	3
Nivel Profesional	281	38%	96,52	97
Nivel Técnico	222	30%	76,2	76
Nivel Asistencial	186	25%	63,5	63
<b>TOTAL</b>	<b>740</b>	<b>100%</b>	<b>254</b>	<b>254</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **1.4.4 Técnicas y herramientas de recolección de la información.**

##### **1.4.4.1 Fuentes primarias.**

Dentro de las actividades que se llevaron a cabo para la recolección de información de las fuentes primarias, esto es, los empleados de la administración municipal encuestados, se utilizó la técnica de la encuesta y la observación directa, como parte del trabajo de campo.

Los resultados de las encuestas se conservaron físicamente en folders A-Z, para ser entregadas a quien solicite dicha información.

##### **1.4.4.2 Fuentes secundarias.**

En el desarrollo de la investigación del tema objeto de estudio se recurrió a fuentes secundarias tales como: libros, revistas y artículos especializados, Internet.

#### **1.4.4.3 Instrumentos.**

Como instrumentos para la recopilación de información se utilizaron la entrevista guiada empleando cuestionario (ver anexo B) que estuvo dirigida a los miembros del CCL de la administración municipal de Itagüí y la encuesta (ver anexo A) integrada por una serie de preguntas cerradas que respondían a los objetivos de la investigación, la cual le fue aplicada a los empleados de la administración municipal que participaron en el estudio.



## **2. COMPORTAMIENTOS CONSIDERADOS POR LOS FUNCIONARIOS COMO PRÁCTICAS DE ACOSO LABORAL**

Este capítulo da cuenta de aquellos comportamientos que son considerados por los funcionarios de la Administración Municipal como prácticas de acoso laboral. En primer lugar, se hace una semblanza general del municipio de Itagüí y su población laboralmente activa, seguidamente, se presenta el contexto laboral de la administración municipal con las características más relevantes de la muestra seleccionada para el estudio y, finalmente, se presentan los resultados de la encuesta sobre comportamientos asumidos por la muestra como prácticas de acoso laboral.

Los empleados de la Administración Municipal responden a una encuesta técnica que determina el conocimiento real sobre las prácticas de acoso laboral, lo que puede demostrar una confusión sobre las manifestaciones.

### **2.1 Aspectos laborales generales del Municipio de Itagüí**

El municipio de Itagüí está organizado en 6 comunas con 64 barrios y un corregimiento con 8 veredas (ver figura 4). La extensión total del municipio es de 17 km<sup>2</sup> de los cuales 57,71% corresponden a la zona urbana, el número de habitantes del municipio es de aproximadamente 261.662 personas de las cuales la población en edad de trabajar es de 211.925 personas, mientras que la económicamente activa es de 122.768 (Observatorio Aburrá Sur, 2015).

En cuanto al tipo de empresa que hace presencia en el municipio de Itagüí, vale la pena señalar que si bien, hasta hace algunas décadas el municipio tenía una vocación eminentemente industrial, con amplio predominio de las empresas dedicadas a la manufactura de bienes, en los últimos años la principal actividad económica se ha desplazado hacia las empresas comerciales y aquellas dedicadas a la prestación de servicios, esto significa que el municipio migró de la actividad industrial a una más comercial y de servicios (Arias, 2015).

**Figura 4. División política de Itagüí.**



**Fuente:** Wikimedia (2015)

## **2.2 Contexto laboral y caracterización de la muestra.**

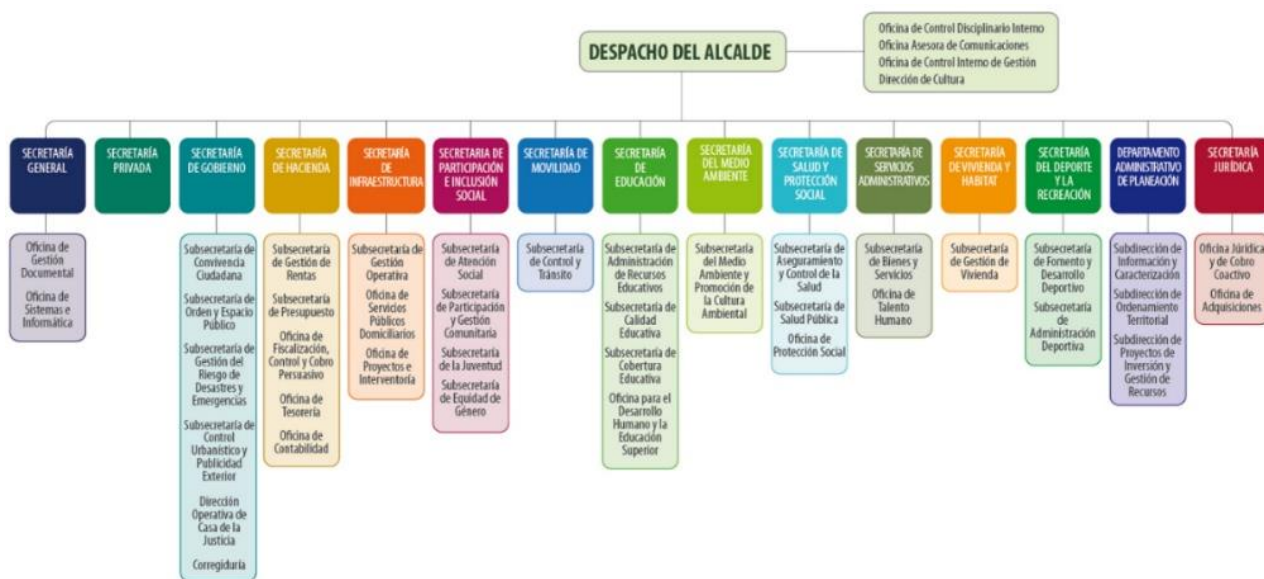
La Administración Municipal de Itagüí tiene como misión “Impulsar el desarrollo armónico de su territorio enmarcado en las demandas del progreso; garantizar la provisión de bienes y servicios de consumo colectivo esenciales para una vida digna; posibilitar el desarrollo de sus habitantes a escala humana, social y cultural; y promover espacios de participación, solidaridad, honestidad, transparencia y respeto por las diferencias, en el ámbito de los principios, derechos y deberes ciudadanos” (Alcaldía de Itagüí, 2015).

La administración municipal está conformada por 740 funcionarios vinculados en una planta global de personal, distribuidos en niveles jerárquicos de la siguiente

manera: en el nivel directivo trabajan 46 funcionarios, asesores 5, profesionales 281, técnicos 222 y en el nivel asistencial 186 funcionarios.

La Alcaldía de Itagüí tiene en su estructura organizacional dos (2) Direcciones: Cultura y Departamento Administrativo de Planeación, una (1) oficina asesora de Comunicaciones, catorce (14) secretarías, la cuales son: Secretaria general, Gobierno, Hacienda, Infraestructura, Participación e inclusión social, Movilidad, Educación, Medio ambiente, Salud y protección social, Servicios Administrativos, Vivienda y habitad, Deporte y la recreación, Jurídica, Secretaria privada y estas a su vez están compuestas por cuarenta y cinco (45) oficinas (Ver figura 5).

**Figura 5. Organigrama Administración Municipal de Itagüí.**



Fuente: Alcaldía de Itagüí (2015).

Cuatro (4) Secretarías están descentralizadas del Centro Administrativo Municipal: Deporte, Educación, Medio Ambiente y Movilidad.

En carrera administrativa hay 137 empleados. Existen 13 sindicatos, en los

últimos tres años se crearon 4 sindicatos nuevos como mecanismo de protección a la estabilidad laboral y defensa de derechos, en total hay 130 empleados aforados.

El Nivel Directivo, está compuesto por: Alcalde, Secretarios de Despacho, Directores, Subsecretarios, Subdirectores y Jefes de Oficina, elegidos por elección popular, libre nombramiento y periodo.

El Nivel Asesor, está compuesto por: Jefe Oficina Asesora y Asesor, los cuales son de libre nombramiento. En el Nivel Profesional, se tiene Corregidor, Profesional Especializado, Comisario de Familia, Líder de Programa, Profesional Universitario e Inspector de Policía, nombrados en carrera administrativa y libre nombramiento.

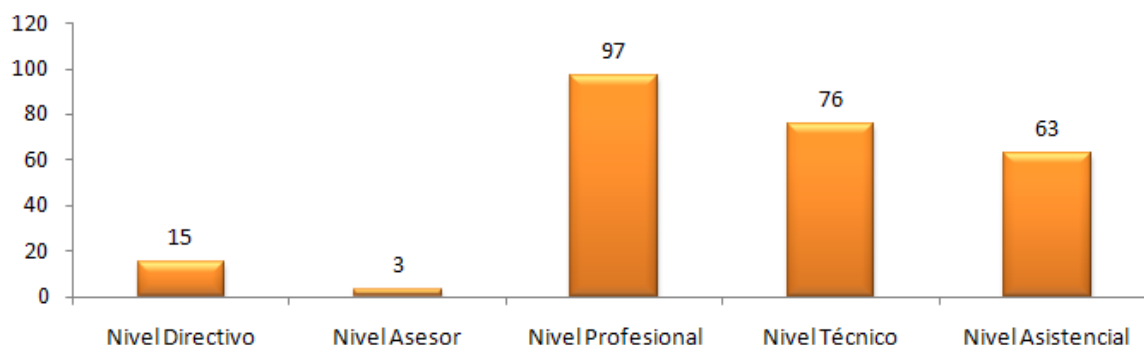
El Nivel Técnico, está compuesto por: Técnico Operativo, Técnico Administrativo, Subcomandante de Tránsito, Agente de Tránsito y Técnico Área Salud, nombrados en carrera administrativa y libre nombramiento.

El Nivel Asistencial, está compuesto por Secretario, Auxiliar administrativo, Conductor, Secretaria Ejecutiva del Despacho del Alcalde, Conductor Mecánico, Ayudante, Celador y Auxiliar de Servicios Generales, nombrados en carrera administrativa y libre nombramiento. La Secretaria de Educación cuenta con diferentes plazas que corresponden al nivel profesional y asistencial en carrera administrativa. Cabe destacar que de los cargos provistos, el 49% de los cargos son ocupados por personas de sexo femenino y el restante 51% de los cargos son ocupados por personas de sexo masculino.

Como ya se había señalado en el diseño metodológico, la muestra tomada para el presente trabajo de investigación estuvo conformada por un total de 254 funcionarios de los diferentes niveles (ver figura 6), la mayor representación la tuvieron los empleados de los niveles profesional (97 funcionarios), técnico (76 funcionarios) y asistencial (63 funcionarios) pues a estos tres niveles pertenecen la mayoría de los funcionarios que laboran para la administración municipal.

Cabe resaltar que la muestra fue seleccionada tomando elementos muestrales de las diferentes áreas y subsecretarías que conforman la administración municipal, donde la mayor parte de los funcionarios, esto es, más del 80% son empleados de libre nombramiento.

**Figura 6. Nivel jerárquico de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí encuestados.**

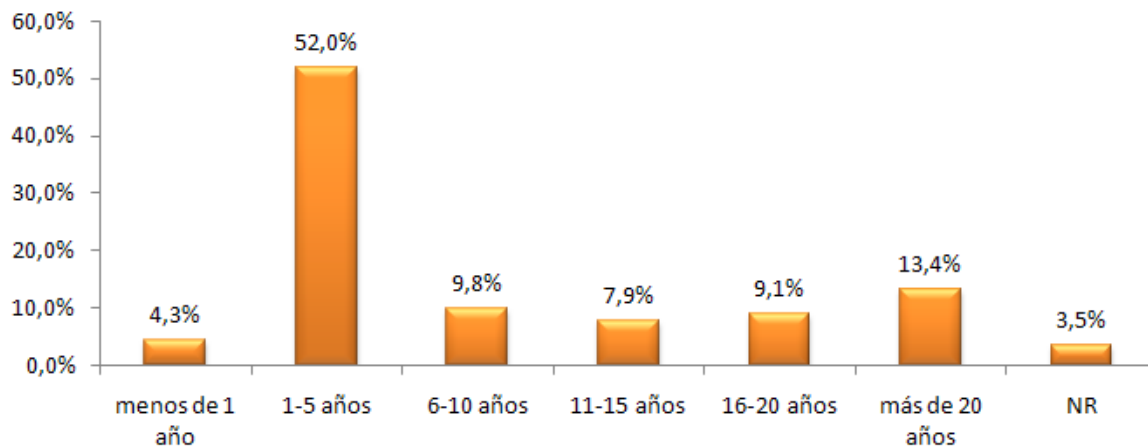


La mayor parte de los encuestados fueron mujeres y la mayoría de los funcionarios lleva entre 1 y 5 años laborando para la administración municipal. En cuanto a los grupos etarios, la mayor participación estuvo representada por el grupo etario de funcionarios con más de 45 años de edad (figura 8). El grupo étnico más representativo fue el de los mestizos (figura 9).

Con base en la muestra seleccionada se arroja como dato importante que el 56.3% son mujeres, el 43.3% son hombres y el 0.4% no responde a la pregunta.

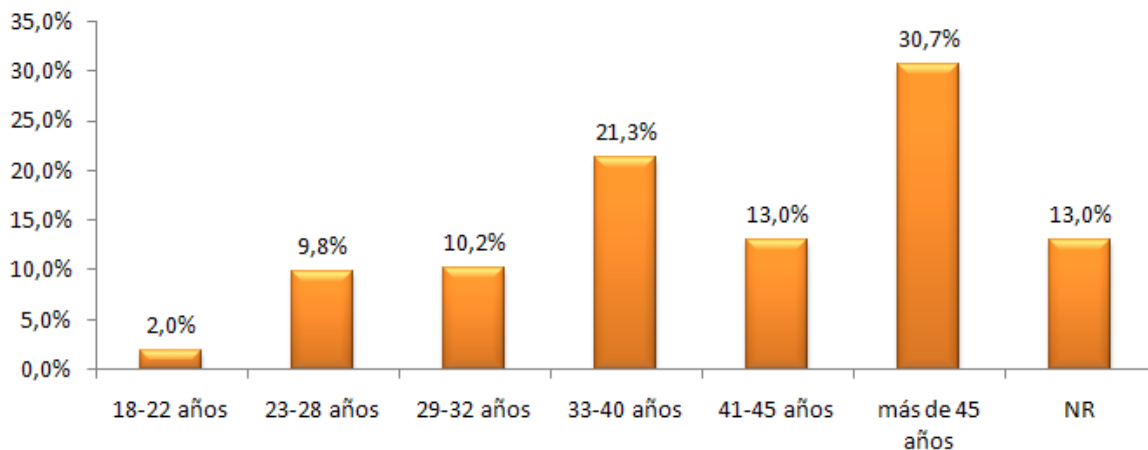
Teniendo en cuenta los anteriores resultados, se puede establecer una caracterización de los funcionarios que trabajan para la alcaldía, donde las mujeres tienen una alta participación; los funcionarios, en su gran mayoría, son mestizos o blancos y superan los 33 años de edad, lo que significa que los jóvenes y las minorías étnicas tienen escasa participación en la actual administración.

**Figura 7. Antigüedad de los empleados en la Administración Municipal de Itagüí.**



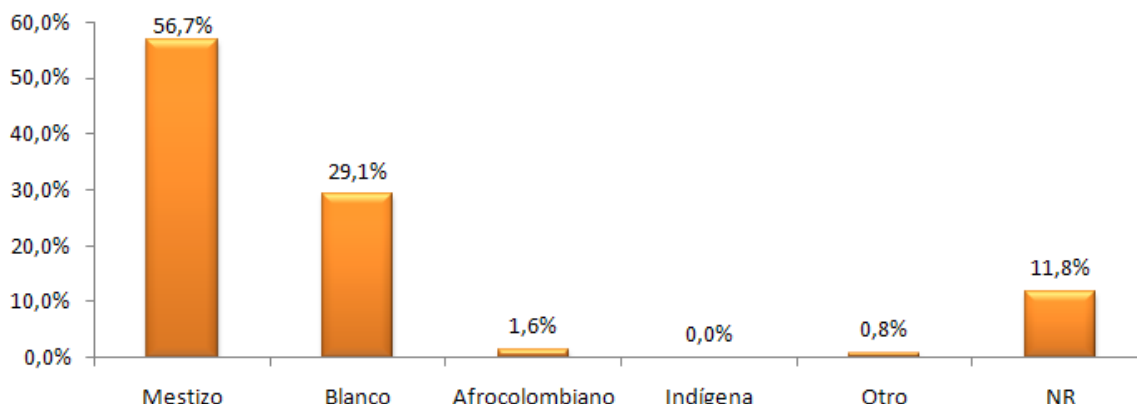
Se puede observar en la gráfica que el 52% del total de los encuestados fueron vinculados finalizando la anterior administración y la actual; objeto de este estudio.

**Figura 8. Grupos etarios de los empleados de la Administración Municipal de Itagüí.**



Analizando la gráfica se puede apreciar que la gran mayoría de los empleados de la administración municipal, sus edades oscilan entre 33 hasta más de 45 años, lo cual indica que tienen experiencia en la administración pública.

**Figura 9. Grupos étnicos de los empleados de la Administración Municipal de Itagüí.**



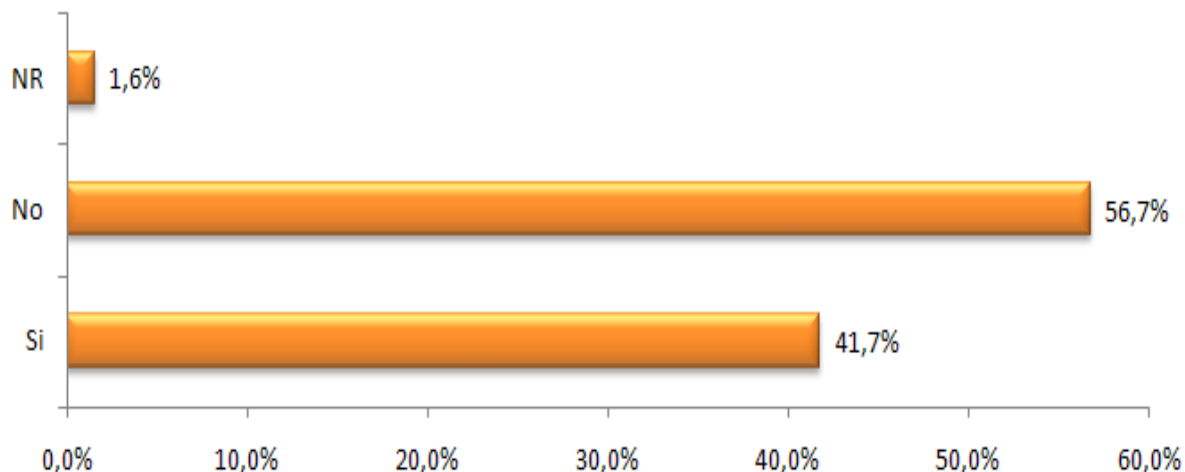
### **2.3 Comportamientos asumidos como prácticas de Acoso Laboral (AL)**

El presente apartado está destinado a dar cuenta de los comportamientos que son asumidos por los funcionarios de la administración municipal como prácticas de acoso laboral, medir este aspecto es de suma importancia dado que sirve para develar la existencia de prejuicios en torno al acoso laboral, esto es, aquellas prácticas que son tomadas como acoso laboral, pero que en realidad no lo son, o en el lado opuesto, prácticas que son asumidas como normales, pero que constituyen acoso laboral.

En primer lugar, los resultados obtenidos en el estudio, dejan ver que la mayoría de los funcionarios de la administración municipal (52,8%), no habían recibido hasta la fecha de la realización de la encuesta, ninguna capacitación por parte de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) o de cualquier otra entidad, en lo relativo al acoso laboral (AL) y lo que se debe entender por ello (ver figura 10).

Esta situación resulta problemática por cuanto cualquier roce, diferencia o conflicto normal en el ámbito laboral, podría ser asumido como AL o también, que aquellos funcionarios que realmente son víctimas de *mobbing*, no tengan el criterio, ni los fundamentos necesarios para encontrar una solución a su problema.

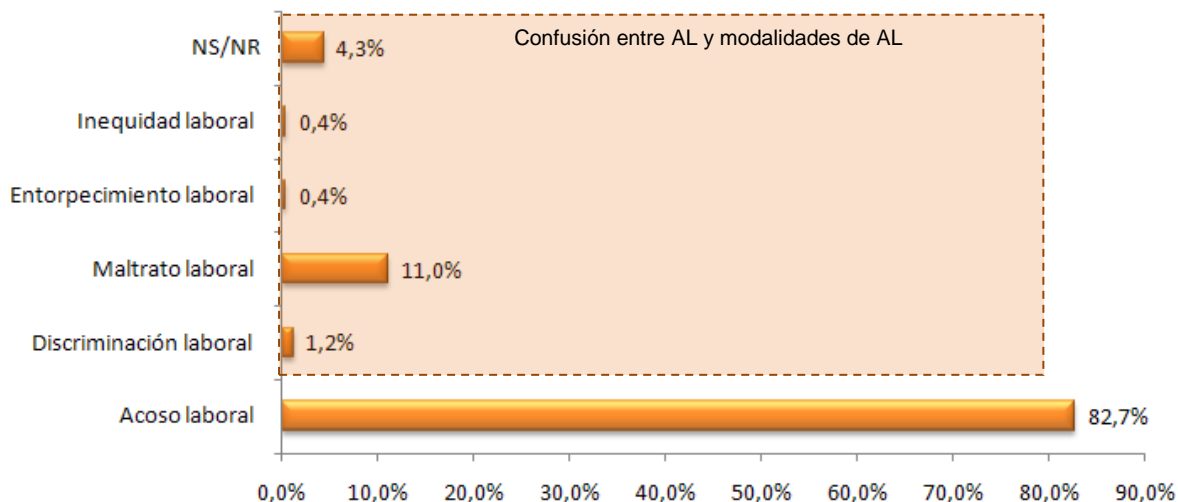
**Figura 10. Capacitación recibida por los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí en Acoso Laboral.**



Sobre lo que los empleados entienden por acoso laboral, se encontró que la mayoría de ellos (82,7%) tiene muy clara la definición que ofrece la Ley 1010 de 2006 sobre lo que es el AL, esto significa que una parte del personal que no ha recibido capacitación alguna en el tema, ha debido asumir por iniciativa propia la tarea de documentarse sobre el *mobbing*, situación que puede llegar a ser contraproducente para la Administración Municipal, puesto que sin la guía profesional, el personal podría adquirir ideas erradas sobre lo que es el AL. La otra parte, esto es, el restante 17,3% de los funcionarios encuestados, se muestra confundido, no sabe o simplemente no responde a la definición de AL prevista en la Ley 1010 de 2006 (ver figura 10).



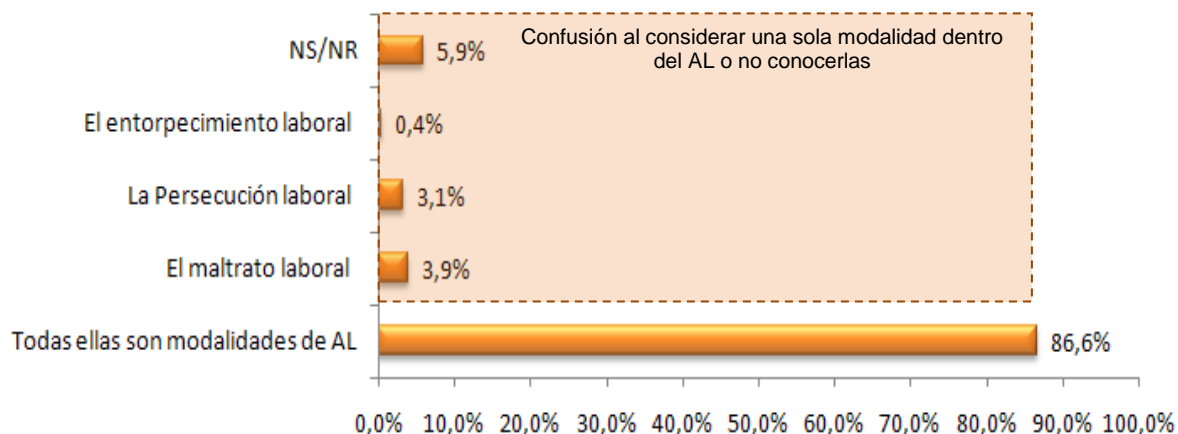
**Figura 11. Comprensión por parte de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí sobre la definición de AL prevista en la Ley 1010/2006**



En cuanto a los conocimientos mostrados por los encuestados sobre las modalidades de AL, los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de ellos (86,6%) entiende que el maltrato laboral, la persecución laboral, la discriminación laboral, entre otras, no son más que modalidades que caben dentro del AL. No obstante, una parte de los funcionarios encuestados correspondiente al 13,4% considera que dentro del AL cabe sólo una determinada modalidad, dejando por fuera las demás, en dicho porcentaje, también se incluyen los funcionarios encuestados que no saben o simplemente no responden (ver figura 11) que representan el 5,9% de la muestra.

El problema que representa considerar sólo una modalidad de AL está en que los funcionarios asumen como prácticas de AL sólo los comportamientos que se enmarcan dentro de esa modalidad, así por ejemplo, el 3,9% de los encuestados que considera que sólo el maltrato laboral constituye AL, asumirán que otros comportamientos más sutiles como la discriminación laboral no constituyen casos de AL.

**Figura 12. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí acerca de diferentes modalidades de AL**



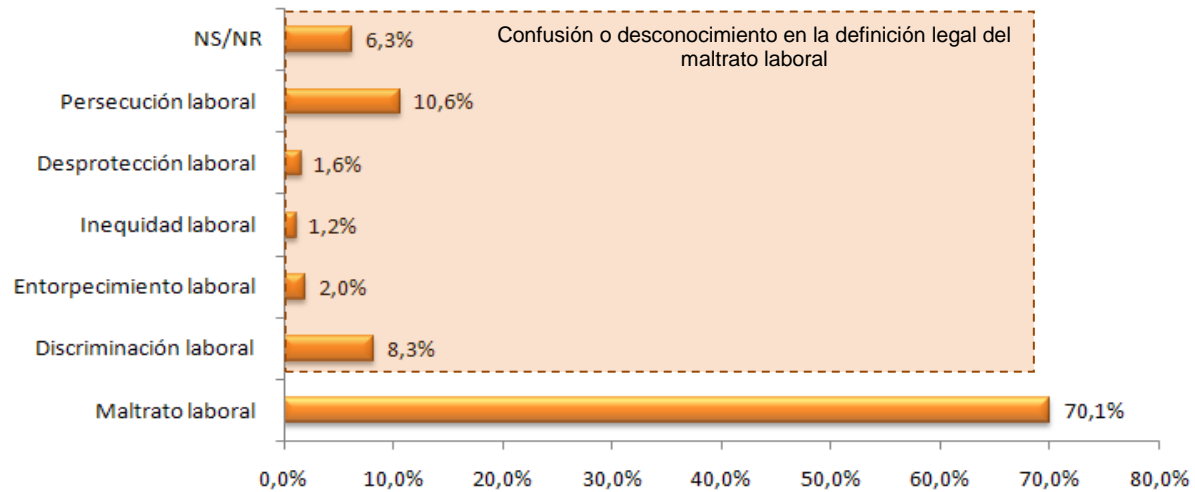
Pero el problema no es sólo la confusión en la modalidad de AL, también es la confusión que muestran algunos de los funcionarios encuestados en la definición legal de cada una de las modalidades de AL previstas en la Ley 1010/2006 (ver figuras 13-18), en otras palabras, algunos de ellos no saben qué nombre darle al acoso laboral que pudieran estar padeciendo, mientras que otros, quizás estén considerándose hostigados por razones que nada tienen que ver con la modalidad que denuncian, así por ejemplo, los resultados de esta encuesta muestran que 16,9% de los funcionarios encuestados, confunde la discriminación laboral con la inequidad laboral (ver figura 17).

La situación arriba descrita, se puede prestar para que algunos funcionarios asuman como una práctica de AL, algunos comportamientos que en realidad no lo son o que por lo menos, no caben en una modalidad específica de acoso laboral, otros, quizá estén siendo víctimas sin que lo sepan, de una de las modalidades de AL previstas en la Ley 1010/2006.

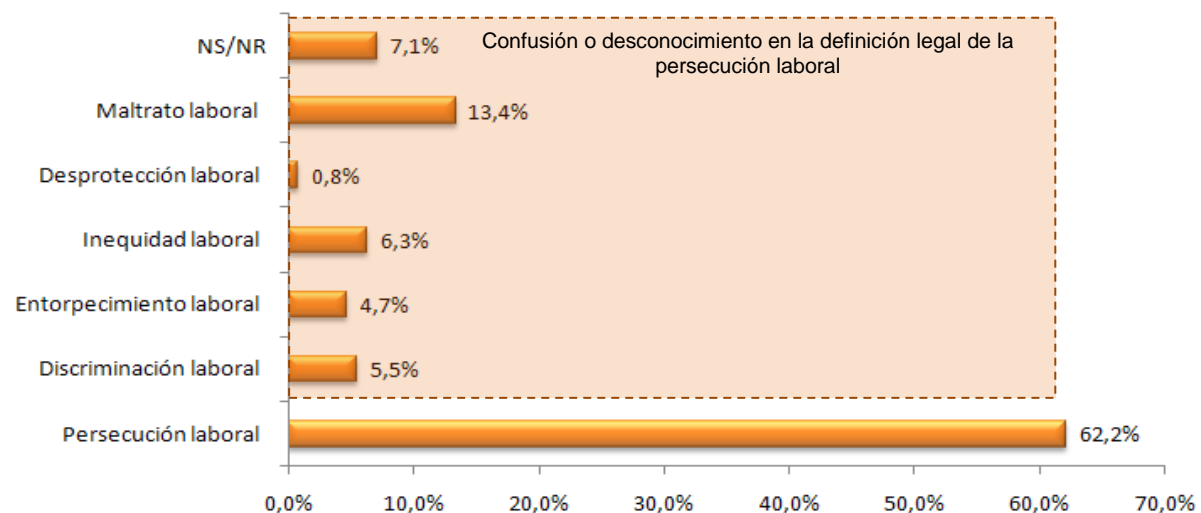
En términos generales, es posible señalar que debido a la falta de capacitación de la mayoría de ellos en el tema del AL, una buena parte de los funcionarios de la administración municipal encuestados, no tiene claridad suficiente acerca de las modalidades que puede asumir el AL, lo cual les dificulta determinar comportamientos y

actuaciones constitutivas de una práctica de acoso laboral al interior de la administración.

**Figura 13. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí de la definición de maltrato laboral**



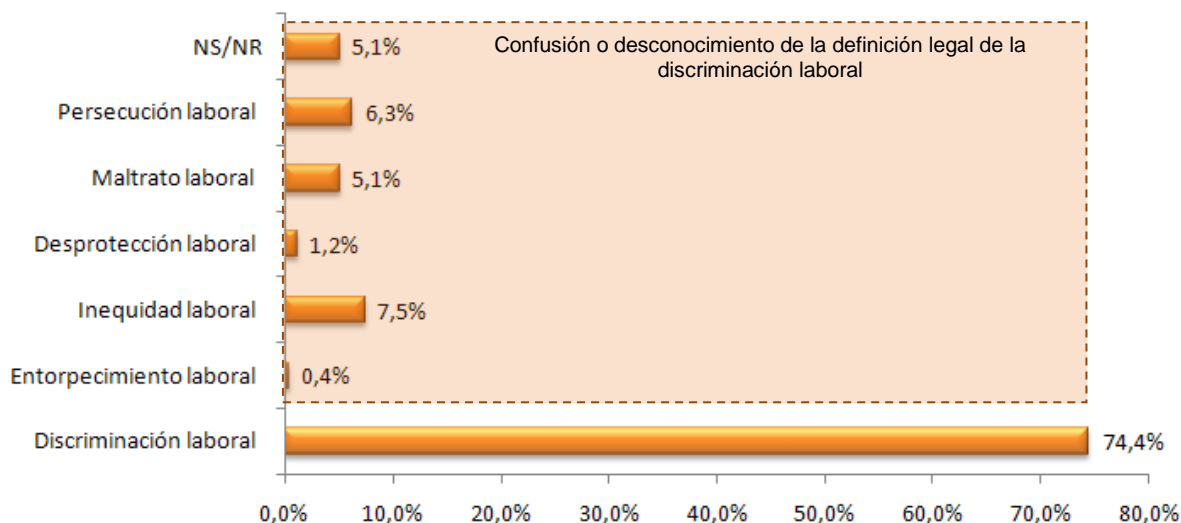
**Figura 14. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí de la definición de persecución laboral.**



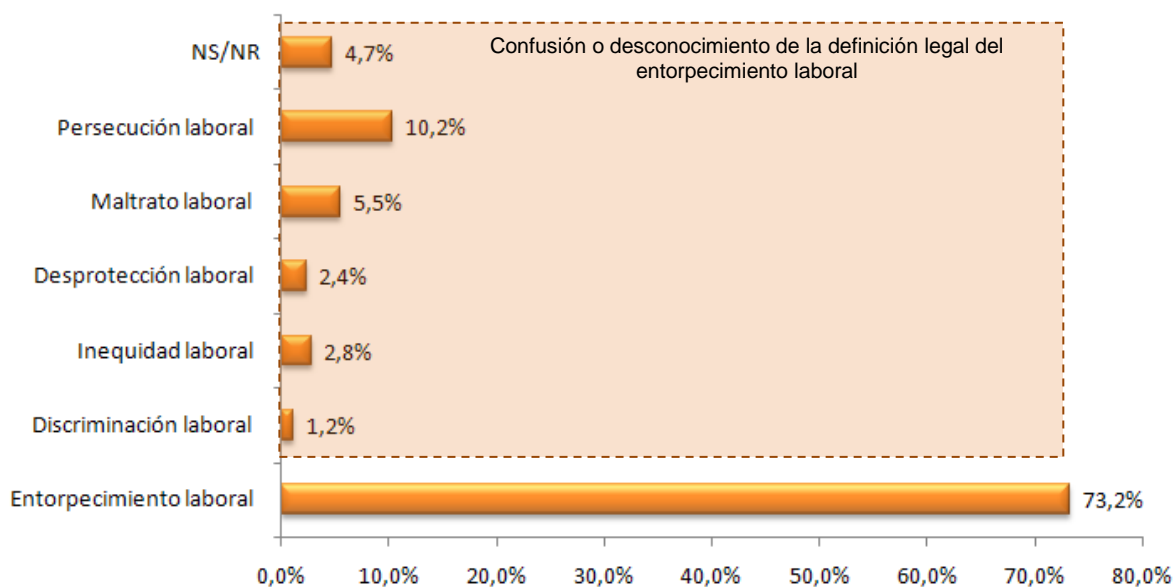
En relación con las respuestas de los encuestados frente al concepto de persecución laboral la cual acertadamente se respondió en un 62.2%, siendo un

fenómeno que se refleja presuntamente por causa del ambiente político que permite que las administraciones asuman este tipo de comportamientos.

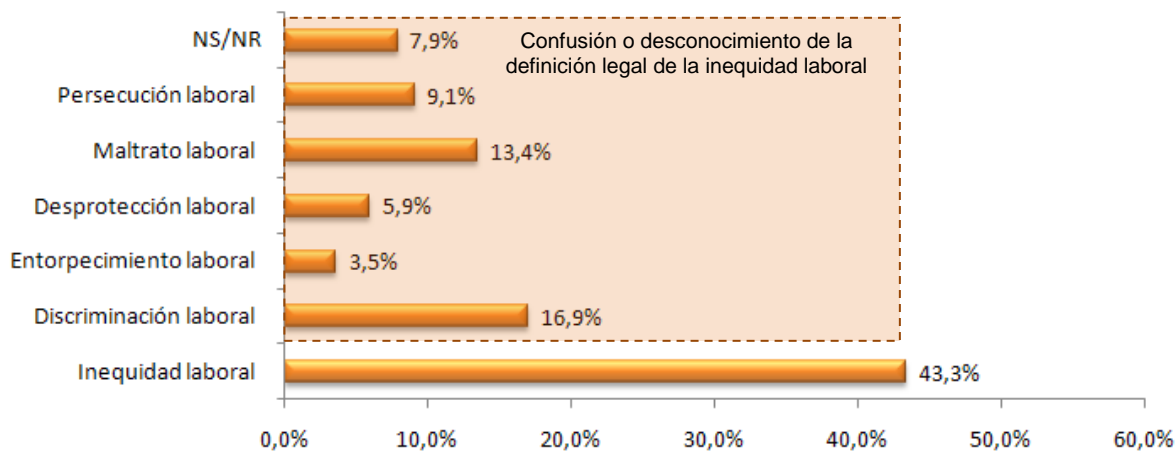
**Figura 15. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí de la definición de discriminación laboral.**



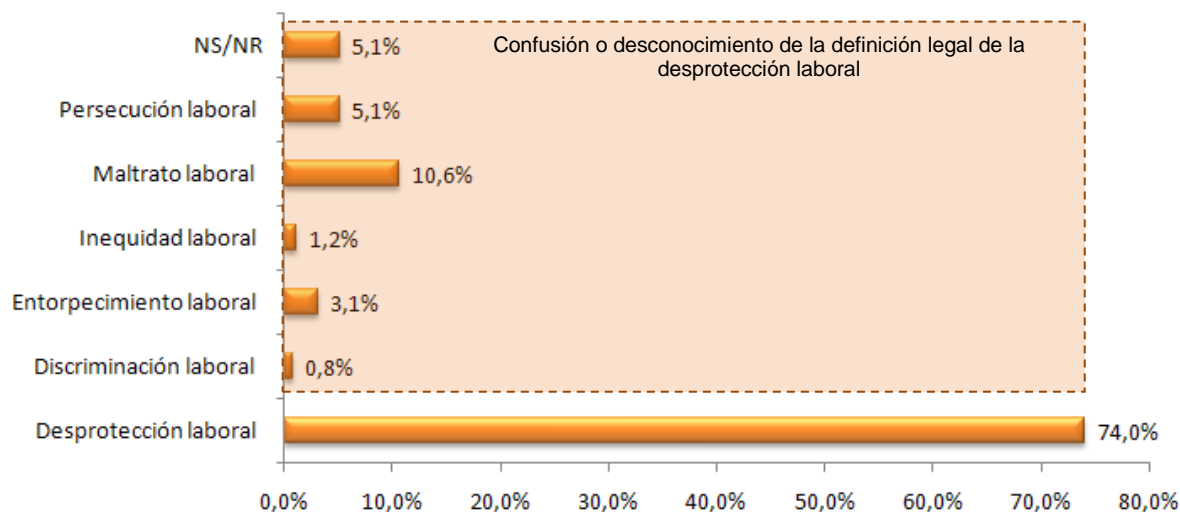
**Figura 16. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí de la definición de entorpecimiento laboral**



**Figura 17. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí de la definición de inequidad laboral**



**Figura 18. Comprensión de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí de la definición de desprotección laboral**



La problemática que se refleja en las respuestas de los encuestados en lo relativo al escaso conocimiento que tienen algunos sobre las prácticas que podrían considerarse como acoso laboral, tiene notable incidencia en un eventual proceso por acoso laboral que se entable ante la jurisdicción del trabajo, al respecto, debe recordarse lo estipulado en la Ley 1010 de 2006, art. 14 donde el legislador estableció

que “Cuando, a juicio del Ministerio Público o del juez laboral competente, la queja de acoso laboral carezca de todo fundamento fáctico o razonable, se impondrá a quien la formuló una sanción de multa entre medio y tres salarios mínimos legales mensuales, los cuales se descontarán sucesivamente de la remuneración que el quejoso devengue, durante los seis (6) meses siguientes a su imposición”.

Finalmente, es importante señalar que bajo el principio de que la ignorancia del derecho no excusa de su cumplimiento, quienes incurren en temeridad no pueden escudarse en la falta de capacitación sobre las conductas que constituyen acoso laboral.

### **3. MOTIVOS PARA ACUDIR AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL (CCL) POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL**

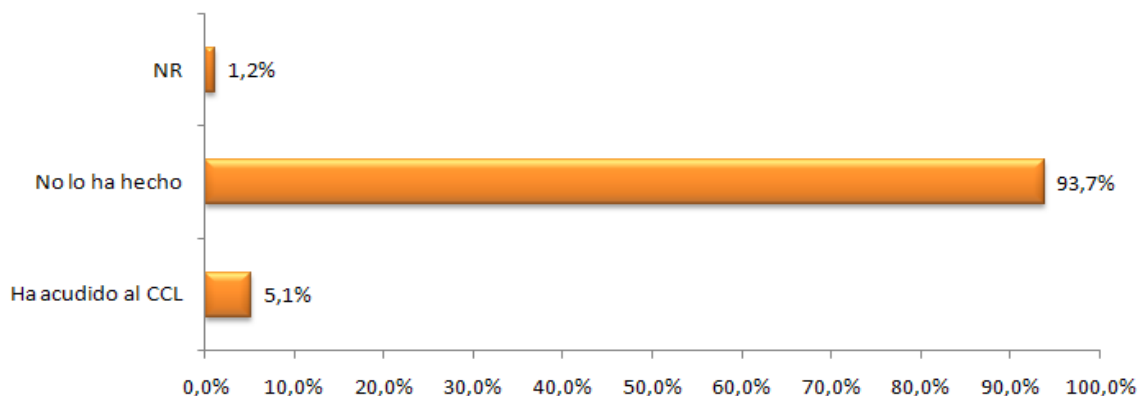
Acorde con el segundo objetivo específico planteado en el trabajo, el presente capítulo tiene como finalidad presentar los resultados del estudio llevado a cabo, en lo relativo a las principales causas que conllevan a acudir al Comité de Convivencia Laboral por parte de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí. Este apartado es importante porque permite conocer cuál es la incidencia del acoso laboral en la administración municipal y la utilización que se hace del Comité de Convivencia Laboral para mediar en estas situaciones.

#### **3.1 Causales para acudir al Comité de Convivencia Laboral (CCL)**

De la muestra de funcionarios encuestados, el 5,1% correspondiente a 13 funcionarios han acudido alguna vez al Comité de Convivencia Laboral (CCL) para denunciar alguna modalidad de AL de la cual ha sido víctima (ver figura 19), no obstante, el porcentaje es mayor dado que 3 de los encuestados que no respondieron a esta pregunta, en la pregunta siguiente afirman haber sido víctimas de alguna de las modalidades de AL (ver figura 20). En estas condiciones, se puede entonces señalar que 6,3% de los funcionarios encuestados, esto es, 16 funcionarios de la administración municipal, han acudido alguna vez al CCL para que les solucionen problemas de AL.

Los tres funcionarios que manifiestan haber sido víctimas de acoso laboral, pero que sin embargo no han acudido al Comité de Convivencia Laboral para que entre a mediar ante esta situación, son un claro ejemplo de lo que manifiestan diferentes autores (Leymann, 1996; Piñuel, 2001; Ausfelder, 2002; Hirigoyen, 2014), sobre el silencio que suelen guardar las víctimas de acoso laboral, por temor a ser objeto de represalias o tener que enfrentar la posibilidad de quedar desempleados.

**Figura 19. Porcentaje de funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí que han acudido al CCL para denunciar alguna modalidad de AL de la cual son víctimas**

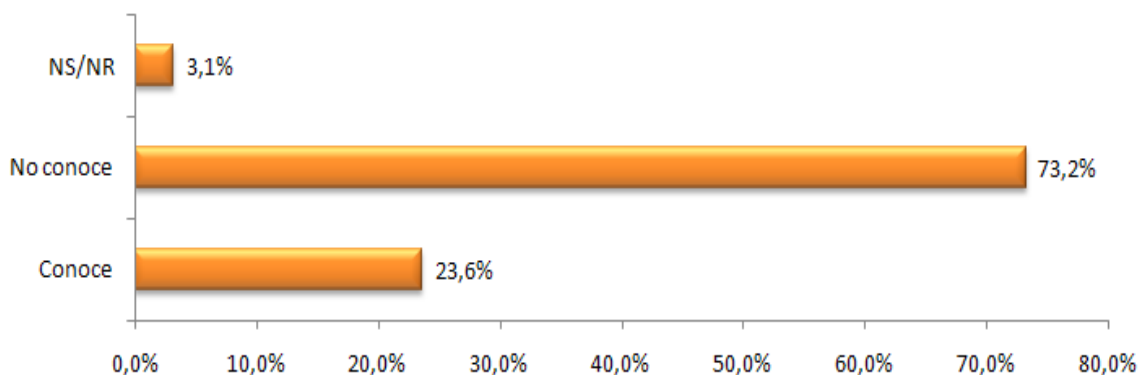


El 5.1% que equivale a 13 de los 254 funcionarios encuestados que acudieron al CCL por todas las modalidades de acoso, responden de la siguiente manera: Dos de los encuestados manifiestan tener mucha confianza al CCL, seis manifiestan tener poca confianza y 5 no tienen confianza en el comité. Por lo cual se puede analizar que el CCL no goza de la confiabilidad y credibilidad de la mayoría de funcionarios que han acudido en busca de solución a su problemática.

De la muestra encuestada, el 23,6% de los funcionarios manifiesta conocer el caso de algún compañero o compañera que debió acudir al CCL para denunciar alguna modalidad de AL (ver figura 20).

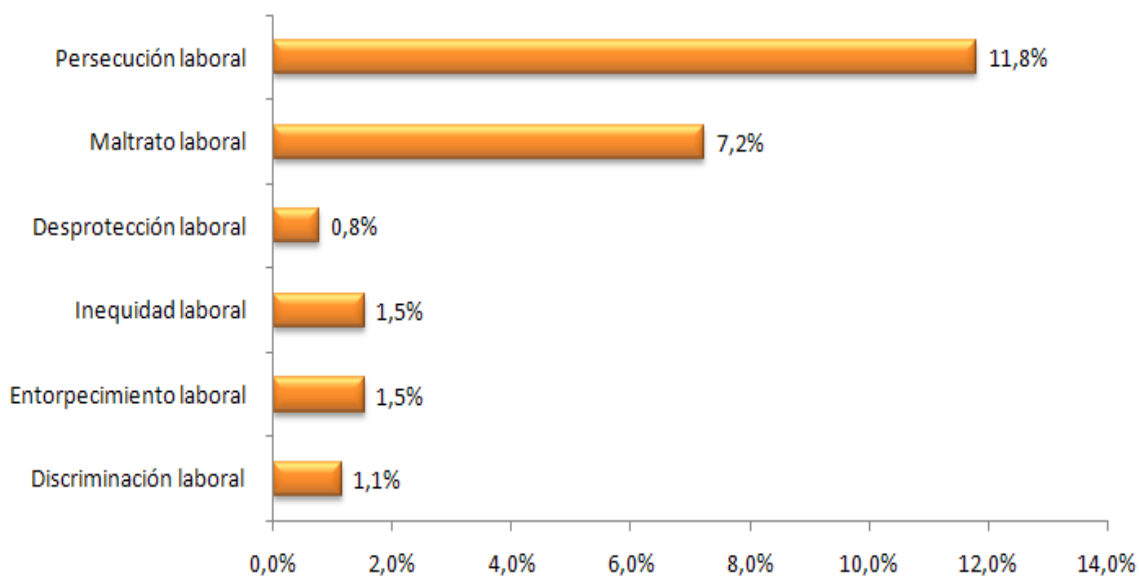


**Figura 20. Conocimiento acerca de casos de compañeros víctimas de AL que acudieron al CCL de la Administración Municipal de Itagüí**



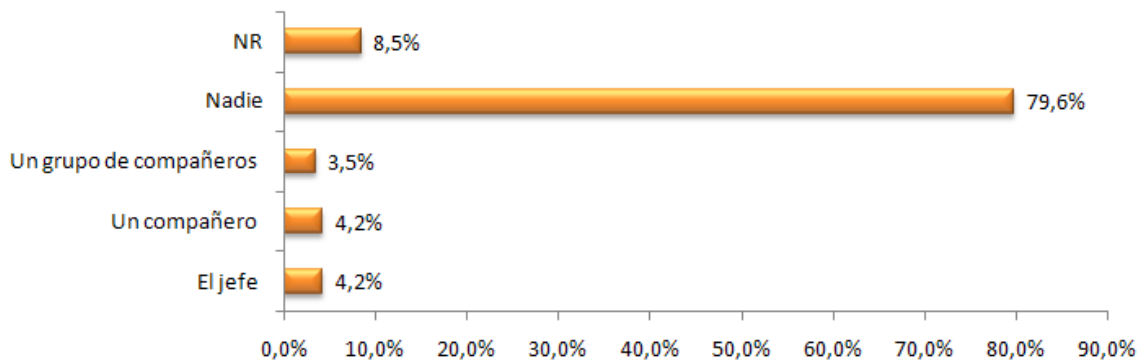
De los casos presentados por compañeros (as) de trabajo ante el CCL, los de persecución laboral son los más recurrentes, seguidos de los de maltrato laboral (ver figura 21), lo cual coincide con los resultados presentados en la figura 15 y significaría que estas modalidades de AL son las más recurrentes en la administración municipal.

**Figura 21. Distribución porcentual de las modalidades de AL conocidas por los empleados de la Administración Municipal de Itagüí**



La mayor parte de las respuestas de los encuestados (79,6%) están orientadas a señalar que no existe acoso por parte de nadie, sin embargo, el 11,9% de las respuestas apuntan al jefe (*mobbing* vertical), un compañero o un grupo de compañeros (*mobbing* horizontal) como los principales hostigadores en el seno de la administración municipal.

**Figura 22. Hostigadores en las relaciones laborales según los funcionarios encuestados de la Administración Municipal de Itagüí.**



Los resultados obtenidos, permiten concluir que el AL bajo las modalidades de maltrato y persecución laboral, son las principales causas por las cuales los funcionarios municipales acuden al CCL, cabe resaltar que, en términos generales, la incidencia del acoso laboral es relativamente alta en la administración municipal pues 6,3% de los funcionarios encuestados han sido víctimas de él, lo que significa que, dado lo representativo de la muestra tomada para este estudio, aproximadamente 6 de cada 100 funcionarios municipales, podrían estar padeciendo los efectos del AL donde los autores serían fundamentalmente los jefes y los compañeros del afectado.

#### 4. CREDIBILIDAD Y CONFIANZA DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL (CCL)

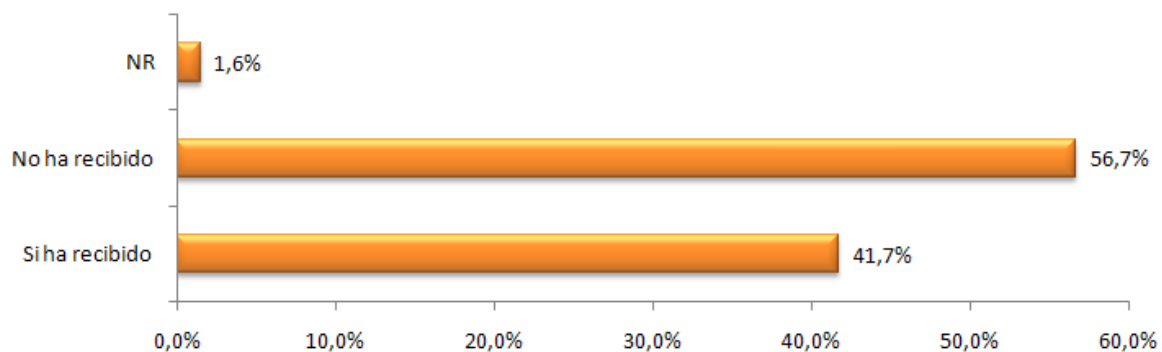
En este capítulo se determina el grado de credibilidad y confianza que tiene el Comité de Convivencia Laboral del Municipio de Itagüí, a partir de la percepción de los funcionarios encuestados y de lo manifestado por los miembros del CCL del municipio en entrevista que les fue efectuada como parte del presente trabajo de investigación.

La credibilidad y Confianza se adquiere cuando se tiene admiración y respeto por los miembros del comité y se conoce la gestión del desempeño.

##### 4.1 Percepción de los funcionarios encuestados sobre el CCL

Los resultados de la encuesta, muestran que después de tres años de haber sido reglamentados los CCL la mayor parte de los funcionarios encuestados (56,7%) no dispone de alguna información o capacitación por parte de la administración municipal o la ARL acerca de lo qué es el Comité de Convivencia Laboral (ver figura 23).

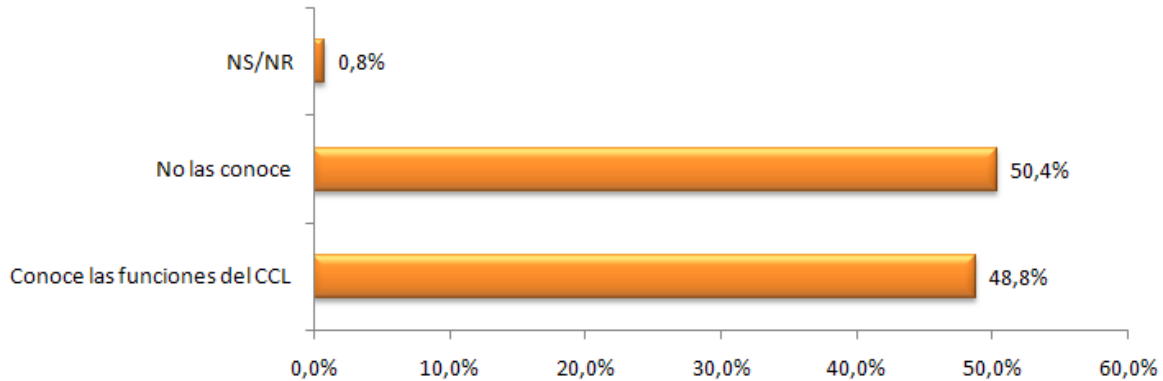
**Figura 23. Información y/o capacitaciones sobre el CCL de la Administración Municipal de Itagüí recibidos por los participantes en la encuesta**



En igual sentido, poco más de la mitad de los funcionarios encuestados (50,4%) desconoce cuáles son las funciones del CCL (ver figura 25), esta situación beneficia

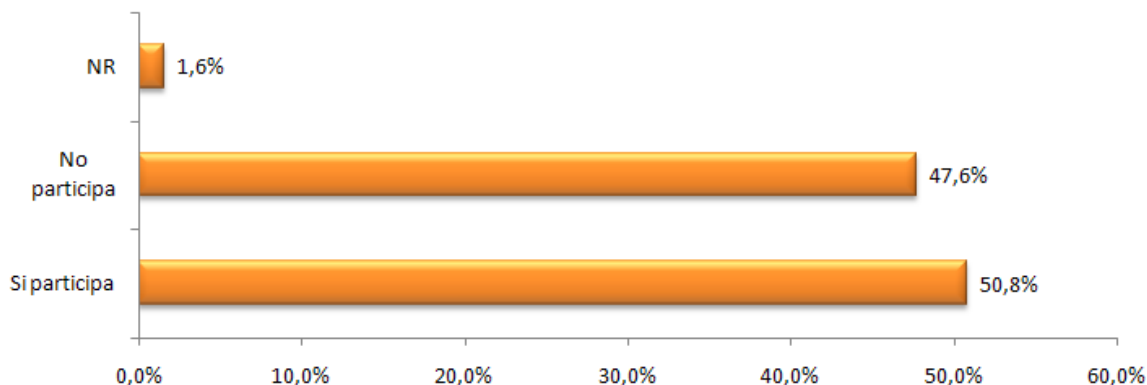
por supuesto a los hostigadores, pues las víctimas no sabrían a que instancia recurrir para tratar de poner fin al *mobbing*.

**Figura 24. Conocimiento acerca de las funciones del CCL de la Administración Municipal de Itagüi**



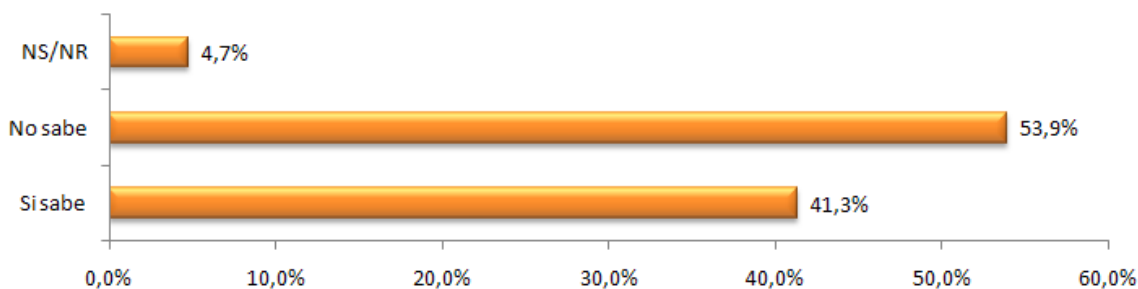
El 47,6% de los funcionarios encuestados no participa en el proceso de elección de los miembros del CCL, ésta es una situación delicada, pues significa para los miembros del CCL perder representatividad ante los trabajadores de la administración municipal, además de que no se estaría cumpliendo con lo estipulado por la Ley para la elección de los representantes de los trabajadores al CCL.

**Figura 25. Participación en la elección de los miembros del CCL de la Administración Municipal de Itagüí**



Para completar el panorama, los resultados de la encuesta muestran que un 53,9% de los funcionarios (ver figura 27), es decir, más de la mitad de la muestra, desconoce cómo está conformado el CCL de la administración municipal.

**Figura 26. Conocimiento que tienen los encuestados acerca de la conformación del CCL de la Administración Municipal de Itagüí**

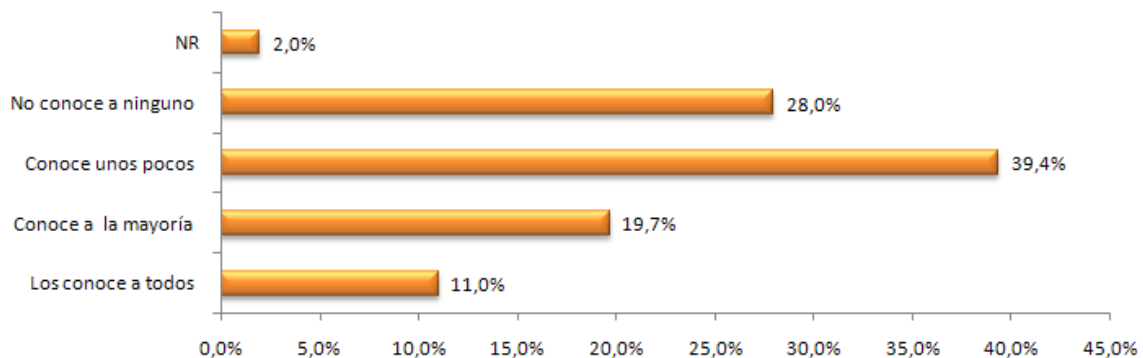


Sin lugar a dudas, el hecho de que la mayoría de los funcionarios encuestados no hayan recibido información y/o capacitaciones sobre el CCL por parte de la ARL, desconozca cuáles son las funciones del Comité o cómo está conformado, tiene como consecuencia inmediata, la escasa participación en el proceso de elección de los miembros del CCL en representación de los trabajadores.

La situación arriba planteada, socava la representatividad del Comité y es una afrenta a la expresión libre, espontánea y auténtica de los trabajadores en la elección de sus representantes al CCL, lo cual va en contravía de lo estipulado en el art. 3º de la Resolución 652 de 2012.

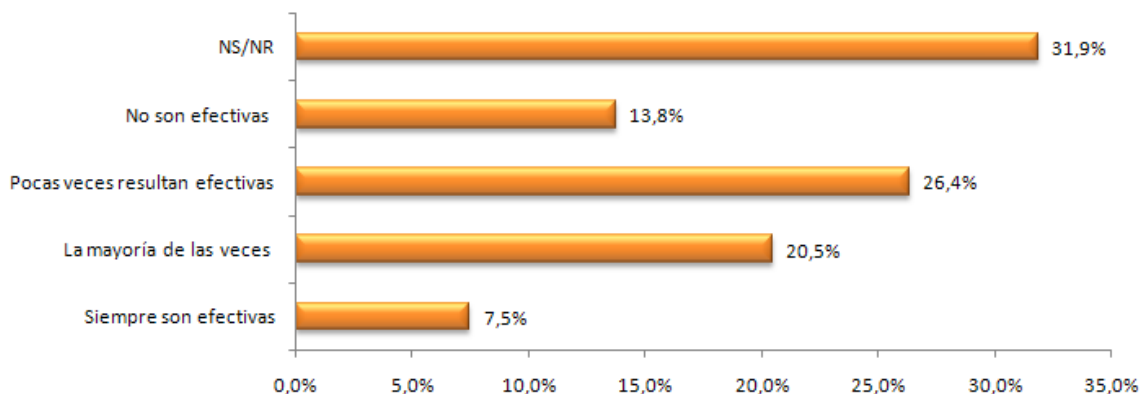
En cuanto a las relaciones de cercanía del CCL con los empleados de la administración municipal (ver figura 27), se ha encontrado que de los 8 miembros que conforman en la actualidad el CCL, la mayoría de los encuestados no conoce a ninguno de ellos (28%) o sólo conoce unos pocos (39,4%).

**Figura 27. Cercanía de los encuestados con los miembros del CCL de la Administración Municipal de Itagüí**



El 40,2% de los encuestados pone en duda la efectividad de las soluciones ofrecidas por el CCL para corregir y evitar el AL, señalando que pocas veces tales soluciones son efectivas o que simplemente no son para nada efectivas.

**Figura 28. Efectividad de las soluciones ofrecidas por el CCL de la Administración Municipal de Itagüí**



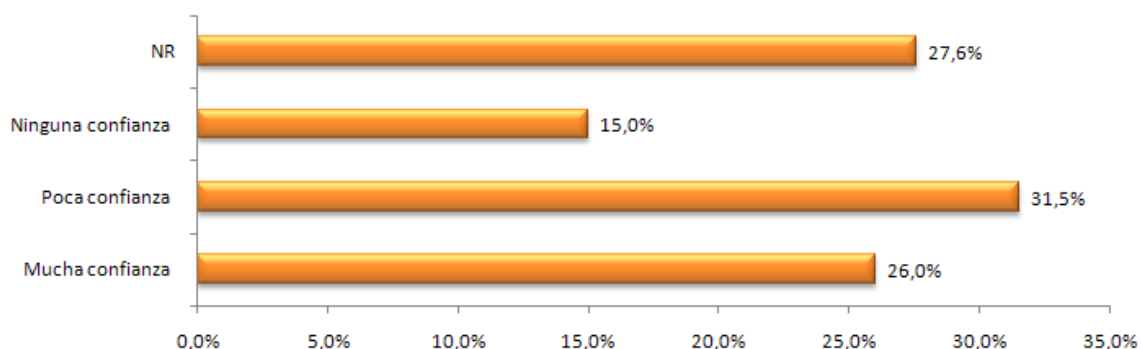
No obstante, un segmento representado por el 28% de los encuestados, considera que tales soluciones siempre o por lo menos la mayoría de las veces resultan ser muy efectivas.

Sin embargo, lo que más llama la atención es que un amplio segmento de los encuestados representado por el 31,9% de la muestra, no se manifieste sobre el tema, lo que significa que existe un gran desconocimiento acerca de las actividades que desarrolla el CCL para corregir y prevenir el AL.

Como se puede observar en la figura 31 la mayor parte de los encuestados (46,5%) desconfía o confía muy poco en la ayuda que pueda brindarles el CCL para solucionar problemas de AL, nuevamente, el segmento de encuestados que se abstiene de opinar sobre el tema es representativo (27,6%).

De todos modos, los resultados muestran que hay una clara tendencia a desconfiar del CCL entre los encuestados. Tal desconfianza, sin lugar a dudas incide negativamente en el ejercicio de las funciones que la ley le ha otorgado al CCL.

**Figura 29. Nivel de confianza en el CCL de la Administración Municipal de Itagüí**

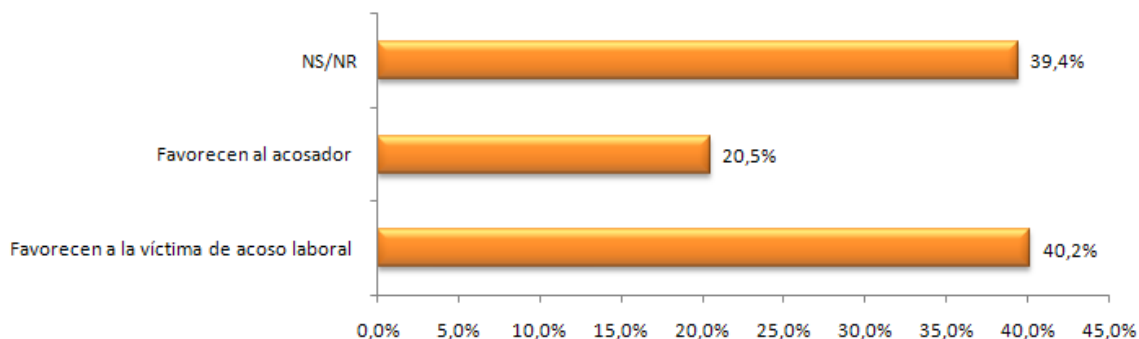


La desconfianza que un amplio segmento de los funcionarios encuestados demuestra hacia el CCL de la administración municipal, se ve reflejada en el hecho de que poco menos de una cuarta parte de los encuestados (20,5%) considere que las decisiones que adopta el comité favorecen al acosador (ver figura 30), sin embargo, también existe un amplio espectro de encuestados (40,2%) que prestan su apoyo al CCL considerando que sus decisiones favorecen a la víctima de AL.

De los 13 funcionarios encuestados que acudieron al CCL por acoso, el 15.3% confían en el CCL, el 38.4% no tienen confianza y el 46.3 % tienen poca confianza. Por lo cual se puede analizar que el CCL no goza de la confiabilidad y credibilidad de la mayoría de funcionarios que han acudido en busca de solución a su problemática, situación que lleva a que los empleados que se han sentido acosado no acudan a esta instancia por considerarla poca idónea por no ser congruentes con el hacer, decir y el actuar presuntamente.



**Figura 30. Percepción que tienen los encuestados sobre las decisiones que adopta el CCL de la Administración Municipal de Itagüí**



Nuevamente, llama la atención la existencia de un amplio espectro de funcionarios encuestados (39,4%) que no se decide por ninguna de las dos posiciones, lo cual permite prever que en los próximos años, va a ser fundamental la actividad desplegada por el CCL para ganarse la confianza y mejorar la percepción que existe entre los funcionarios de la administración municipal sobre la gestión que realiza.

#### **4.2 Percepción sobre su propia gestión de los miembros del CCL de la administración municipal.**

Como parte del trabajo de campo efectuado en la presente investigación, fueron entrevistados los miembros del CCL de la administración municipal (ver resultados en Anexo C), a continuación, se presenta un resumen de los hallazgos registrados.

El CCL de la administración municipal de Itagüí está conformado por 8 miembros, así:

- Por los empleados: cuatro miembros, dos de ellos que son los principales y los dos restantes que son sus respectivos suplentes.
- Por la Administración Municipal: Cuatro miembros, que corresponden al Secretario

General de la Alcaldía, el Subsecretario de Convivencia Ciudadana, la Líder del Programa de Talento Humano y un Profesional Universitario de la Secretaría de Educación.

En lo relativo a las prácticas de AL más frecuentes entre los empleados de la administración municipal, los miembros del CCL señalan que tales prácticas, están orientadas más que nada, a ejercer sobre las víctimas de violencia psicológica consistente en “dañar su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores, las expresiones injuriosas o ultrajantes, las burlas sobre la apariencia física, el trato notoriamente discriminatorio, el envío de anónimos, llamadas, telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio”<sup>3</sup>.

En el período anterior, 2012-2014, al interior del CCL se tramitaron 16 quejas por presunto AL, 4 de ellas debieron ser remitidas a la Procuraduría Provincial del Valle de Aburrá debido a que las partes se negaron a conciliar. Significa esto, que en las 12 quejas restantes el CCL logró una conciliación entre las partes lo que representa una efectividad del 85%<sup>4</sup>.

En lo que va del período actual, el CCL ha tramitado 6 quejas de acoso laboral, de las cuales 1 de ellas ha sido remitida a la Procuraduría Provincial del Valle de Aburrá porque las partes se negaron a conciliar, en las 5 quejas restantes se logró la conciliación, esto significa que en lo que va del período, la efectividad del CCL de la administración municipal es del 83,3%.

En lo que atañe a las herramientas para lograr la aplicabilidad de la Ley de Acoso Laboral, los miembros del CCL señalan que todos ellos poseen un amplio conocimiento de esta ley, ya que han recibido capacitaciones de la ARL, a la que se encuentran afiliados, pero no solo en esa ley, sino en otros temas tales como:

---

<sup>3</sup> Información ofrecida por los miembros del CCL en la entrevista efectuada el 3 de julio de 2015.

<sup>4</sup> Para calcular la efectividad del CCL se empleó en este estudio la fórmula consistente en dividir las quejas de acoso que no se lograron conciliar (fracasos) por el número total de quejas y restar el resultado de 1, para luego multiplicar lo obtenido por 100 y obtener así el porcentaje de efectividad.

Comunicación asertiva y solución de conflictos.

Los miembros del CCL afirman estar convencidos de la efectividad del Comité y aunque son conscientes de que en algunas dependencias se presentan casos de acoso laboral y hay funcionarios a los cuales les da temor denunciar, han adoptado como estrategias: la programación de visitas a aquellas dependencias más propensas a presentar casos de AL; la comunicación a través de mensajes internos con los empleados municipales para ofrecerles tips de sana convivencia; la publicación en el periódico virtual “Conexión Digital”, de documentos relacionados con el acoso laboral y formas de prevenirlo; finalmente, los miembros del CCL señalan que se encuentran en estos momentos elaborando el “Manual de Convivencia Laboral”.

En cuanto a las relaciones del CCL con los empleados y con la administración municipal, los miembros del comité en cabeza de su Presidente Rubén Darío Estrada Agudelo, representante de los empleados, señala que las relaciones con los empleados que acuden al comité para que se les resuelvan sus quejas han sido muy cordiales y que además han suscrito una cláusula de confidencialidad lo cual le da mayor credibilidad y confianza al comité.

Por otra parte, las relaciones con la administración municipal son muy buenas según manifiestan los miembros del comité, actualmente con el apoyo de la Secretaría General cuentan con un espacio de su sala de juntas para llevar a cabo reuniones, audiencias y capacitaciones. También han recibido el apoyo del Área de Comunicaciones de la Alcaldía Municipal, que en este momento se encuentran en el diseño de la elaboración del manual de convivencia laboral y de unos volantes con información sobre el comité y la Ley 1010 de 2006, los cuales serán entregados en una jornada especial que se tiene programada para el mes de septiembre de 2015 y en estos momentos se encuentra en trámite en la Alcaldía Municipal la dotación de un computador y una impresora para uso exclusivo del Comité.

En lo relativo a los aspectos propositivos y recomendaciones, los miembros del

comité proponen que en las próximas elecciones, para integrar el Comité de Convivencia Laboral del Municipio de Itagüí, se haga una mayor divulgación en las instituciones educativas del municipio, con el fin de que los docentes también tengan participación.

Señalan que se deben mejorar algunos espacios laborales, ya que existen dependencias con un alto grado de hacinamiento lo cual genera estrés entre los empleados y ocasionan a su vez problemas de convivencia laboral.

Finalmente, recomiendan que la Oficina de Talento Humano divulgue en las instituciones educativas el proceso de elección del comité a fin de hacerles saber a los docentes que ellos también son funcionarios públicos y como tal, la ley los faculta para participar del proceso de elección de miembros del CCL; también plantean que se deben mejorar los ambientes laborales y que se les debe brindar a los empleados municipales todos los elementos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

## **5. ANÁLISIS SOBRE LA CREDIBILIDAD DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL EN LAS CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN EL ACOSO LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL**

En momentos en que se pone en tela de juicio la eficacia de la Ley 1010 de 2006 en la prevención del acoso laboral, es importante que los Comités de Convivencia Laboral desplieguen una efectiva labor a fin de evitar que la eficacia de la ley se vea comprometida, en otras palabras, el destino de la Ley 1010 de 2006 se encuentra ligado a la buena gestión de los comités en la prevención y erradicación del acoso laboral en las empresas.

Algunos indicios muestran la desconfianza hacia los comités y la conformación de los mismos, dado que son sólo para cumplir un requisito legal, siendo una pésima combinación que torna ineficaz la Ley 1010 de 2006 y hace que los trabajadores deban recurrir a otras instancias para denunciar este tipo de prácticas, o peor aún, que sufran en silencio los embates del acoso laboral con el consiguiente perjuicio que ello representa para su salud mental.

El trabajo permite confirmar la hipótesis de que efectivamente, el CCL de la Administración Municipal de Itagüí, presenta fallas en la gestión que viene realizando, lo cual se traduce finalmente en que la Ley 1010 de 2006 pierda eficacia instrumental, esto es, que existe un divorcio entre la norma y su aplicación en la realidad.

La primera evidencia que surge acerca de la falta de una gestión adecuada por parte del CCL se refleja en que más de la mitad de los funcionarios encuestados manifiesten no haber recibido capacitación alguna sobre el acoso laboral y que muchos de ellos, no tengan claro cuáles son las modalidades bajo las cuales se puede presentar el AL. En este orden de ideas, resulta irrazonable pensar que los funcionarios de la administración municipal puedan presentar quejas fundamentadas cuando sean víctimas de AL, pues no tienen una cabal comprensión de las conductas que según la

Ley 1010 de 2006 deben considerarse como prácticas de AL.

La encuesta realizada, permite concluir que la gran mayoría de los funcionarios no ha acudido al CCL (93,7%), aunque no se podría atribuir esta situación a la ausencia de prácticas de AL en la administración municipal, sino más bien a la falta de información y al temor; según los hallazgos registrados, 56,7% de los funcionarios encuestados no ha recibido capacitación alguna sobre lo qué es el CCL y el 50,4% no sabe siquiera cuáles son las funciones de dicho comité, a lo cual se suma que algunos de ellos no hayan denunciado, a pesar de sentirse víctimas de AL. En cuanto a las principales causas que llevan al personal a acudir al CCL, se encuentra que las pocas quejas que se han presentado, están orientadas a la solución de diversas modalidades de AL entre las que sobresalen la discriminación, el entorpecimiento, la desprotección, el maltrato y la persecución laboral.

En lo relativo al grado de credibilidad del CCL, la principal conclusión que arroja el presente estudio es que los funcionarios de la administración municipal desconfían de la gestión del CCL para solucionar los casos de AL, ello se ve reflejado en que el 46,5% de los encuestados manifieste tener poca o ninguna confianza en el comité, mientras que el 27,6% se haya abstenido de opinar al respecto. La desconfianza en la gestión del comité es tan acentuada, que el 20,5% de los funcionarios encuestados opina que las decisiones que allí se toman, terminan favoreciendo al acosador, mientras que el 47,6% de la muestra encuestada manifiesta no participar de los procesos de elección de miembros al CCL.

Es importante anotar igualmente, que el AL se caracteriza por buscar el aniquilamiento psicológico de la víctima (Piñuel, 2001) y que en muchos casos las víctimas callan por miedo o por vergüenza (Ausfelder, 2002), estas particularidades del AL hacen que los miembros del CCL deban ser más cercanos a los trabajadores y ganar su confianza, sin embargo, lo que se advierte es que el CCL de la administración municipal no ha logrado establecer solidas relaciones de cercanía con los trabajadores y la mayoría de los encuestados no conoce a ninguno de ellos sus miembros o sólo

conoce unos pocos.

Aunque en entrevista realizada a los miembros del CCL para conocer sobre su gestión, ellos manifestaron su convencimiento acerca de la efectividad del comité en la resolución de las quejas que por AL se presentan, lo cierto es que su efectividad no supera el 85%, pues en algunos casos no se logra una conciliación. En este punto, es importante llamar la atención sobre un aspecto que ya ha sido abordado por autores como Leymann (1996) quien señala que la deficiente gestión del conflicto no hace más que acrecentar el *mobbing*.

Cabe resaltar, que los resultados de la encuesta muestran que la prevalencia del AL es del 11,9% en funcionarios de la administración que se sienten acosados por el jefe, un compañero o un grupo de compañeros, lo que sin duda es una prevalencia alta, sin embargo, la incidencia del AL en la administración municipal se sitúa aún por debajo de los índices de prevalencia a nivel mundial donde se refieren tasas del 15% de la población laboralmente activa afectada por el hostigamiento laboral (Acosta, 2011).

Finalmente, es importante anotar que aunque los miembros del CCL manifiestan contar con todo el apoyo para realizar su gestión, lo que llama la atención es que después de más de tres años de funcionamiento, hasta la fecha no dispongan de un computador y sólo hasta ahora se encuentren realizando el trámite en la Alcaldía Municipal para la dotación de uno, también que hasta la fecha no se disponga en el seno de la administración municipal del manual de convivencia laboral el cual aún se encuentra en fase de elaboración.

Por todo lo anterior, y como ya se había expresado inicialmente, se concluye que la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación es cierta. Teniendo en cuenta esta situación, a continuación, se presentan una serie de recomendaciones dirigidas al CCL y a la Administración Municipal de Itagüí para lograr una mayor efectividad en la gestión del CCL y por ende, en la aplicación de la Ley 1010 de 2006.

- Capacitar a todos los funcionarios de la Administración Municipal en AL y sus diferentes modalidades.
- Mejorar la comunicación con el personal de la Administración Municipal para que participen en los procesos de elección de los miembros del CCL.
- Capacitar al personal en lo relacionado con las funciones y la misión del CCL.
- Llevar a cabo actividades que contribuyan a mejorar las relaciones de cercanía y confianza entre los funcionarios de la Administración Municipal y los miembros del CCL.
- El CCL debería presentar por lo menos cada año los resultados de su gestión de manera pública, esto contribuye a mejorar el clima de confianza.
- Establecer un canal de comunicación privilegiada y confidencial donde los funcionarios puedan presentar sus quejas relacionadas con el AL.
- Realizar capacitaciones con todo el personal de la Administración Municipal para concientizarlos sobre los efectos del AL en quien lo padece.
- Realizar charlas y talleres con el personal para profundizar en la comprensión de las modalidades de AL más frecuentes en la administración municipal.



## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. M. (2011). *Cómo tratar con personas conflictivas. Guía para reducir el estrés y mejorar las relaciones interpersonales*. Barcelona: Profit Editorial.
- Alonso-Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos? el trabajo entre el estrés y la felicidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Arias Sandoval, M. (15 de abril de 2015). *¿Qué pasa en el Aburrá Sur con el mercado laboral?* Recuperado el 9 de agosto de 2015, de sitio web del Diario El Colombiano: <http://www.elcolombiano.com/que-pasa-en-el-aburra-sur-con-el-mercado-laboral-DY1643140>
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing. El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Editorial Océano.
- Baguer Alcalá, Á. (2005). *¡Alerta! Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. . España: Ediciones Díaz de Santos.
- Boada Grau, J., & Ficapal-Cusí, P. (2012). *Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. España: Editorial UOC.
- Bosqued Llorente, M. (2005). *Mobbing: cómo prevenir y superar el acoso psicológico*. España: Ediciones Paidós Ibérica.
- Cleghorn, L. E. (2005). *Gestión ética para una organización competitiva*. Bogotá: San Pablo.
- Congreso de Colombia. Ley 1010 de 2006 Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Bogotá: Diario Oficial No. 46.160.
- Ferro Veiga, J. M. (2011). *Aspectos formales y materiales del acoso laboral y de la violencia de género e intrafamiliar*. . España: Editorial Club Universitario.
- Franco Moreno, R. (25 de abril de 2007). *La ley de acoso laboral es "letra muerta" en Colombia*. Recuperado el 8 de julio de 2015, de sitio web de Caracol: <http://www.caracol.com.co/noticias/actualidad/la-ley-de-acoso-laboral-es-letra-muerta-en-colombia/20070425/nota/419036.aspx>
- Fuertes, J. C. (2004). *Acoso laboral...¡Mobbing! psicoterrorismo en el trabajo* . Madrid: Arán Ediciones.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, Argentina : Editorial Brujas.

- Góngora, J. J., Lahera, M., & Rivas, M. L. (1 de abril de 2008). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Recuperado el 25 de septiembre de 2013, de sitio web LosRecursosHumanos.com:  
[http://www.losrecursoshumanos.com/phpscript/descargar\\_pdf.php?id=1961](http://www.losrecursoshumanos.com/phpscript/descargar_pdf.php?id=1961)
- Grande, I., & Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Hirigoyen, M.-F. (2012). *El acoso moral.El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Paidós.
- Hirigoyen, M.-F. (2014). *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*. España: Editorial Paidós.
- Kahale Carrillo, D. T. (2012). *La protección jurídica del acoso laboral*. México: Fondo Editorial de Nuevo León.
- Leymann, H. (1996, 5(2)). Contenido y desarrollo del acoso grupal ("mobbing") en el trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology* , 165-184.
- Lizarralde Valencia, J. A., & Ortiz González, J. W. (2010). *La eficacia de la Ley 1010 de 2006 en la Rama Judicial de Manizales, trabajo de grado para optar al título de abogado*. Manizales, Colombia: Facultad de Derecho Universidad de Manizales.
- Medina Amor, J. L. (2015). *Trauma psíquico*. España: Ediciones Paraninfo.
- Mera, A. (30 de junio de 2013). *Colombia, un pionero en ley de 'bullying' o acoso laboral*. Recuperado el 18 de julio de 2015, de sitio web del Diario El País:  
<http://www.elpais.com.co/elpais/colombia/noticias/colombia-pionero-ley-bullying-o-acoso-laboral>
- Ministerio de Trabajo (2012). Resolución 1356 de 2012 por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012. Bogotá: Diario Oficial 48.501.
- Ministerio de Trabajo (2012). Resolución 652 de 2012 por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Diario oficial 48.427.
- Observatorio Aburrá Sur. (2015). *Informe de calidad de vida en el sur del Valle de Aburrá. Línea de base 2012-2013*. Medellín: Unidad Coordinadora Observatorio Aburrá Sur.
- Peralta, M. C. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Revista Psicología desde el Caribe. Nº 16* , 1-26.

- Piñuel, I. (2008b.). El mobbing.La evaluación y la prevención del acoso como riesgo psicosocial en el trabajo. En M. C. Díaz, *Manual de psicología jurídica laboral* (págs. 51-86). Madrid: Delta Publicaciones.
- Piñuel, I. (2008a.). *Mi jefe es un psicópata. Por qué la gente normal se vuelve perversa al alcanzar el poder*. Barcelona: Alienta Editorial.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: Editorial Sal Terrae.
- Rivas, L. J. (2003). *Mobbing. Terrorismo psicológico en el trabajo, 2ª edición*. Madrid: Entrelíneas Editores.
- Seco Martín, E., & López Pino, C. M. (2015). Génesis y problematización de la ley de acoso laboral en Colombia. *Cuadernos de Relaciones Laborales, Vol. 33, Núm. 1* , 119-147.
- Torres Lana, J. J. (2006). Violencia en el trabajo: el acoso moral en la función pública. En G. d. Canarias, *Estudios sobre la violencia* (págs. 105-146). Madrid: Editorial Dykinson.
- Universidad de Antioquia. (2004). *Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo*. Recuperado el 20 de junio de 2015, de sitio web de la Universidad de Antioquia: <http://guajiros.udea.edu.co/fnsp/cvsp/estudio%20de%20formas%20y%20consecuencias%20de%20la%20vi.pdf>

## ANEXOS

### Anexo A. Encuesta CCL

#### OBJETIVO GENERAL

Determinar la eficacia de la Ley 1010 de 2006 y la credibilidad del Comité de Convivencia Laboral, al momento de sancionar las conductas que constituyen acoso laboral durante los años 2013 y 2014 en el Municipio de Itagüí.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Indagar con los empleados públicos de la Administración Municipal de Itagüí sobre los comportamientos que consideran como prácticas de acoso laboral.
- Identificar las principales causas que conllevan a acudir al Comité de Convivencia Laboral por parte de los funcionarios de la Administración Municipal de Itagüí.
- Determinar el grado de credibilidad y confianza que tiene el Comité de Convivencia Laboral del Municipio de Itagüí.

Cordial saludo, la encuesta que está a punto de diligenciar es de carácter confidencial, le tomará aproximadamente quince (15) minutos dar respuesta a la misma y ha sido diseñada con fines académicos para indagar sobre los comportamientos que los funcionarios consideran como prácticas de acoso laboral, las principales causas por las cuales recurren al Comité de Convivencia Laboral y la credibilidad y confianza que éste tiene entre los funcionarios. De antemano agradecemos la sinceridad y objetividad en sus respuestas.

**(Marque con una X la respuesta de su elección)**

ENCUESTA COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL		Tiempo estimado 15 minutos
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
1.1 Sexo  F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	1.2 Tiempo laborando en la administración municipal	1.3 Fecha en que responde la presente encuesta
1.4 Nivel jerárquico del funcionario encuestado  Directivo <input type="checkbox"/> Asesor <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Asistencial <input type="checkbox"/>		

<p>1.5 Edad del encuestado</p>	<p>1.6 Etnia</p> <p>Mestizo <input type="checkbox"/> Blanco <input type="checkbox"/> Afrocolombiano <input type="checkbox"/> Indígena <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/></p> <p>Cuál? _____</p>
<p>1.7 ¿Ha recibido alguna información o capacitación por parte de la administración municipal o la ARL acerca de lo que es el Comité de Convivencia Laboral?</p> <p>a. Si <input type="checkbox"/> b. No <input type="checkbox"/></p>	
<p>1.8 ¿Sabe usted cuáles son las funciones del Comité de Convivencia Laboral?</p> <p>a. Si <input type="checkbox"/> b. No <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>2. COMPORTAMIENTOS QUE SON CONSIDERADOS COMO PRÁCTICAS DE ACOSO LABORAL</b></p>	
<p>2.1 ¿Recibió alguna capacitación o información sobre lo que se debe entender por acoso laboral?</p> <p>a. Si <input type="checkbox"/> b. No <input type="checkbox"/></p>	
<p>2.2 Toda <i>“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> debe ser considerada como:</p> <p>a. Acoso laboral <input type="checkbox"/>                      c. Maltrato laboral <input type="checkbox"/>                      e. Inequidad laboral <input type="checkbox"/></p> <p>b. Discriminación laboral <input type="checkbox"/>                      d. Entorpecimiento laboral <input type="checkbox"/>                      f. Desprotección laboral <input type="checkbox"/></p>	
<p>2.3 Considera usted que las modalidades de acoso laboral son:</p> <p>a. El maltrato laboral <input type="checkbox"/>                      c. La discriminación laboral <input type="checkbox"/>                      e. La inequidad laboral <input type="checkbox"/></p> <p>b. La persecución laboral <input type="checkbox"/>                      d. El entorpecimiento laboral <input type="checkbox"/>                      f. Todas las anteriores <input type="checkbox"/></p>	
<p>2.4 Todo <i>“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”</i> debe considerarse como un caso de:</p> <p>a. Discriminación laboral <input type="checkbox"/>                      c. Inequidad laboral <input type="checkbox"/>                      f. Maltrato laboral <input type="checkbox"/></p> <p>b. Entorpecimiento laboral <input type="checkbox"/>                      d. Desprotección laboral <input type="checkbox"/>                      g. Persecución laboral <input type="checkbox"/></p>	
<p>2.5 Toda <i>“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</i></p>	

<p><i>laboral</i>” debe considerarse como un caso de:</p>			
<p>a. Discriminación laboral <input type="checkbox"/></p> <p>b. Entorpecimiento laboral <input type="checkbox"/></p>	<p>c. Inequidad laboral <input type="checkbox"/></p> <p>d. Desprotección laboral <input type="checkbox"/></p>	<p>f. Maltrato laboral <input type="checkbox"/></p> <p>g. Persecución laboral <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>2.6</b> Todo “trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral” debe considerarse como un caso de:</p>			
<p>a. Discriminación laboral <input type="checkbox"/></p> <p>b. Entorpecimiento laboral <input type="checkbox"/></p>	<p>c. Inequidad laboral <input type="checkbox"/></p> <p>d. Desprotección laboral <input type="checkbox"/></p>	<p>f. Maltrato laboral <input type="checkbox"/></p> <p>g. Persecución laboral <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>2.7</b> Toda “acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado, por ejemplo: mediante 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” debe considerarse como un caso de:</p>			
<p>a. Discriminación laboral <input type="checkbox"/></p> <p>b. Entorpecimiento laboral <input type="checkbox"/></p>	<p>c. Inequidad laboral <input type="checkbox"/></p> <p>d. Desprotección laboral <input type="checkbox"/></p>	<p>f. Maltrato laboral <input type="checkbox"/></p> <p>g. Persecución laboral <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>2.8</b> La asignación de funciones a menosprecio del trabajador constituye un caso típico de:</p>			
<p>a. Discriminación laboral <input type="checkbox"/></p> <p>b. Entorpecimiento laboral <input type="checkbox"/></p>	<p>c. Inequidad laboral <input type="checkbox"/></p> <p>d. Desprotección laboral <input type="checkbox"/></p>	<p>f. Maltrato laboral <input type="checkbox"/></p> <p>g. Persecución laboral <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>2.9</b> 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” constituye un caso de:</p>			
<p>a. Discriminación laboral <input type="checkbox"/></p> <p>b. Entorpecimiento laboral <input type="checkbox"/></p>	<p>c. Inequidad laboral <input type="checkbox"/></p> <p>d. Desprotección laboral <input type="checkbox"/></p>	<p>f. Maltrato laboral <input type="checkbox"/></p> <p>g. Persecución laboral <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>3. PRINCIPALES CAUSAS QUE CONLLEVAN A ACUDIR AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL</b></p>			
<p><b>3.1</b> ¿Usted ha acudido alguna vez al Comité de Convivencia Laboral para denunciar alguna modalidad de acoso laboral de la cual es víctima?</p> <p>a. Sí <input type="checkbox"/>    b. No <input type="checkbox"/></p>			
<p><b>3.2</b> En caso de que la respuesta a la anterior pregunta sea afirmativa por favor responda. Ha acudido al Comité de Convivencia Laboral porque ha sido víctima de:</p>			
<p>a. Discriminación laboral <input type="checkbox"/></p> <p>b. Entorpecimiento laboral <input type="checkbox"/></p>	<p>c. Inequidad laboral <input type="checkbox"/></p> <p>d. Desprotección laboral <input type="checkbox"/></p>	<p>f. Maltrato laboral <input type="checkbox"/></p> <p>g. Persecución laboral <input type="checkbox"/></p>	<p>. No sabe/ No respon <input type="checkbox"/></p>

de <input type="checkbox"/>													
<p><b>3.3</b> ¿Conoce de algún (a) compañero (a) que haya acudido al Comité de Convivencia Laboral para denunciar alguna modalidad de acoso laboral?</p> <p><b>a.</b> Si <input type="checkbox"/>    <b>b.</b> No <input type="checkbox"/></p>													
<p><b>3.4</b> En caso de que la respuesta a la anterior pregunta sea afirmativa por favor responda. Su compañero (a) acudió al Comité de Convivencia Laboral porque fue víctima de:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>a.</b> Discriminación</td> <td style="width: 33%;"><b>c.</b> Inequidad</td> <td style="width: 33%;"><b>f.</b> Maltrato</td> <td rowspan="4" style="width: 10%; vertical-align: middle;">. No sabe/ No respon de <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>laboral <input type="checkbox"/></td> <td>laboral <input type="checkbox"/></td> <td>laboral <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>b.</b> Entorpecimiento</td> <td><b>d.</b> Desprotección</td> <td><b>g.</b> Persecución</td> </tr> <tr> <td>laboral <input type="checkbox"/></td> <td>laboral <input type="checkbox"/></td> <td>laboral <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<b>a.</b> Discriminación	<b>c.</b> Inequidad	<b>f.</b> Maltrato	. No sabe/ No respon de <input type="checkbox"/>	laboral <input type="checkbox"/>	laboral <input type="checkbox"/>	laboral <input type="checkbox"/>	<b>b.</b> Entorpecimiento	<b>d.</b> Desprotección	<b>g.</b> Persecución	laboral <input type="checkbox"/>	laboral <input type="checkbox"/>	laboral <input type="checkbox"/>
<b>a.</b> Discriminación	<b>c.</b> Inequidad	<b>f.</b> Maltrato	. No sabe/ No respon de <input type="checkbox"/>										
laboral <input type="checkbox"/>	laboral <input type="checkbox"/>	laboral <input type="checkbox"/>											
<b>b.</b> Entorpecimiento	<b>d.</b> Desprotección	<b>g.</b> Persecución											
laboral <input type="checkbox"/>	laboral <input type="checkbox"/>	laboral <input type="checkbox"/>											
<p><b>3.5</b> Se siente usted acosado laboralmente por parte de:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>a.</b> Su jefe <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 50%;"><b>c.</b> Un grupo de compañeros <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>b.</b> Un compañero <input type="checkbox"/></td> <td><b>d.</b> Nadie <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<b>a.</b> Su jefe <input type="checkbox"/>	<b>c.</b> Un grupo de compañeros <input type="checkbox"/>	<b>b.</b> Un compañero <input type="checkbox"/>	<b>d.</b> Nadie <input type="checkbox"/>									
<b>a.</b> Su jefe <input type="checkbox"/>	<b>c.</b> Un grupo de compañeros <input type="checkbox"/>												
<b>b.</b> Un compañero <input type="checkbox"/>	<b>d.</b> Nadie <input type="checkbox"/>												
<b>4. GRADO DE CREDIBILIDAD Y CONFIANZA DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL</b>													
<p><b>4.1</b> ¿Ha participado en la elección de los miembros del Comité de Convivencia Laboral?</p> <p><b>a.</b> Si <input type="checkbox"/>    <b>b.</b> No <input type="checkbox"/></p>													
<p><b>4.2</b> ¿Sabe cómo está conformado el Comité de Convivencia Laboral de la administración municipal?</p> <p><b>a.</b> Si <input type="checkbox"/>    <b>b.</b> No <input type="checkbox"/></p>													
<p><b>4.3</b> ¿Conoce a los funcionarios que conforman el Comité de Convivencia Laboral?</p> <p><b>a.</b> A todos <input type="checkbox"/>    <b>b.</b> A la mayoría <input type="checkbox"/>    <b>c.</b> A unos pocos <input type="checkbox"/>    <b>d.</b> A ninguno <input type="checkbox"/></p>													
<p><b>4.4</b> En su concepto las soluciones ofrecidas por el Comité de Convivencia Laboral son efectivas para corregir y evitar el acoso, maltrato, persecución, discriminación y entorpecimiento laboral:</p> <p><b>a.</b> Siempre <input type="checkbox"/>    <b>b.</b> La mayoría de las veces <input type="checkbox"/>    <b>c.</b> Pocas veces <input type="checkbox"/>    <b>d.</b> No son efectivas <input type="checkbox"/></p>													
<p><b>4.5</b> En lo relativo a la ayuda para solucionar sus problemas de acoso laboral el Comité de Convivencia Laboral de la administración municipal le genera a usted:</p> <p><b>a.</b> Mucha confianza <input type="checkbox"/>    <b>b.</b> Poca confianza <input type="checkbox"/>    <b>c.</b> Ninguna confianza <input type="checkbox"/></p>													
<p><b>4.6</b> En su concepto las decisiones del Comité de Convivencia Laboral de la administración municipal:</p> <p><b>a.</b> Favorecen a la víctima de acoso laboral <input type="checkbox"/>    <b>b.</b> Favorecen al acosador <input type="checkbox"/></p>													

## Anexo B. Cuestionario entrevista a los miembros del CCL.

<b>ENTREVISTA GRUPAL A LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL</b>	Tiempo estimado 30 minutos
<p><b>INFORMACIÓN GENERAL</b></p> <p>El propósito de esta entrevista es indagar entre los miembros del Comité de Convivencia Laboral del Municipio de Itagüí, sobre la experiencia y operatividad en el manejo de la aplicabilidad de la Ley 1010 de 2006, conocer las verdaderas causas por las cuales los empleados han acudido a dicho comité como instancia de conciliación ante los problemas de acoso laboral, conocer sobre la gestión realizada por parte del Comité y cómo la transmiten a los empleados.</p> <p>Es de suma importancia que el presente cuestionario sea respondido desde su experiencia en el Comité y lo vivido en el municipio, no desde lo que se espera de este Comité.</p>	
<p><b>Nombres y cargos de los miembros del Comité entrevistados</b></p> <p>1. _____ Cargo _____</p> <p>2. _____ Cargo _____</p> <p>3. _____ Cargo _____</p> <p>4. _____ Cargo _____</p> <p>5. _____ Cargo _____</p> <p>6. _____ Cargo _____</p> <p>7. _____ Cargo _____</p> <p>8. _____ Cargo _____</p>	
<p><b>CUESTIONARIO</b></p>	
<p><b>1. Prácticas de acoso laboral más recurrentes</b></p> <p>a) ¿Cuáles son las modalidades de acoso laboral más frecuentes en la Administración Municipal?</p> <p>b) ¿Cuántas denuncias de acoso laboral y bajo qué modalidades han recibido durante el tiempo que lleva el Comité de Convivencia Laboral?</p> <p><b>2. Aplicabilidad de la ley</b></p> <p>a) ¿Pueden decirnos cómo influye lo expuesto en la ley 1010 de 2006<sup>1</sup> en el desempeño del Comité de Convivencia?</p> <p>b) ¿Cómo es el proceso de relacionamiento del comité con las personas que acuden a pedir su apoyo? ¿Cree que es efectivo?</p>	



**3. Relación del Comité de convivencia con los empleados y con la Administración Municipal**

- a) ¿Cómo es la relación de comité de convivencia laboral con los empleados? ¿Por qué? ¿Con la Administración municipal? ¿Por qué?
- b) ¿Existe algún grupo de interés (p.e. alcaldía, jefes, empleados, etc.) que limite o potencie las funciones del Comité?

**4. Aspectos propositivos y recomendaciones**

- a) ¿Qué aspectos consideran que se deben mejorar?
- b) ¿Cuáles son las recomendaciones que harían para mejorar esos aspectos?

<sup>1</sup> Ley 1010 de 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

**CUESTIONARIO AUXILIAR (PLAN B)**

**1. Prácticas de acoso laboral más recurrentes**

- a) ¿Cómo se mide la efectividad del Comité en la resolución de los casos que se le presentan?
- b) ¿Cuál es el resultado de dicha medición en los últimos años?

**2. Aplicabilidad de la ley**

- a) ¿Cuál es la misión de los comités de convivencia?
- b) ¿Cómo está conformado el Comité de Convivencia Laboral?
- c) ¿Cómo es el procedimiento que se lleva a cabo frente a las denuncias de acoso?
- d) ¿Qué capacitaciones han recibido para desempeñarse en el Comité de Convivencia Laboral?
- e) ¿Qué actividades, programas o capacitaciones se han adelantado con los funcionarios de la administración municipal para prevenir el acoso laboral?

**3. Relación del Comité de convivencia con los empleados y la Administración Municipal**

- a) Por favor responda desde su experiencia. ¿Cree que el comité de convivencia brinda seguridad y confianza a los usuarios?
- b) ¿Qué hace el Comité para generar credibilidad y confianza entre los funcionarios de la administración?

**4. Aspectos propositivos y recomendaciones**

- a) ¿Cuáles son los principales retos que ha enfrentado el comité de convivencia? ¿Los ha superado?
- b) ¿Cuáles cree que son los principales retos que se van a presentar en un futuro para el comité?

## Anexo C. Resultados de la entrevista grupal a los miembros del CCL.

<b>ENTREVISTA GRUPAL A LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL</b>		Tiempo estimado 30 minutos
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b> <p>El propósito de esta entrevista es indagar entre los miembros del Comité de Convivencia Laboral del Municipio de Itagüí, sobre la experiencia y operatividad en el manejo de la aplicabilidad de la Ley 1010 de 2006, conocer las verdaderas causas por las cuales los empleados han acudido a dicho comité como instancia de conciliación ante los problemas de acoso laboral, conocer sobre la gestión realizada por parte del Comité y cómo la transmiten a los empleados.</p> <p>Es de suma importancia que el presente cuestionario sea respondido desde su experiencia en el Comité y lo vivido en el municipio, no desde lo que se espera de este Comité.</p>		
Por los empleados:	RUBÉN DARÍO ESTRADA AGUDELO, Principal INÉS AYDEE CANO OSORIO, Principal CLAUDIA MARÍA CARMONA ORREGO, Suplente MÓNICA RESTREPO BLANDÓN, Suplente	
Por la Alcaldía Municipal:	Secretario General Subsecretario de Convivencia Ciudadana Líder de Programa Talento Humano P.U. Secretaría de Educación	
<b>CUESTIONARIO</b>		
<b>1. Prácticas de acoso laboral más recurrentes</b> <p>a) ¿Cuáles son las modalidades de acoso laboral más frecuentes en la Administración Municipal?</p> <p>En especial en lo que se refiere a la violencia psicológica que se padece en el entorno laboral, dañar su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores, Las expresiones injuriosas o ultrajantes, Las burlas sobre la apariencia física, El trato notoriamente discriminatorio, El envío de anónimos, llamadas, telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio.</p> <p>b) ¿Cuántas denuncias de acoso laboral y bajo qué modalidades han recibido durante el tiempo que lleva el Comité de Convivencia Laboral?</p> <p><i>En el período anterior, 2012-2014, se tramitaron 16 quejas por presunto acoso laboral, de las cuales 4 de ellas fueron remitidas a la Procuraduría Provincial del Valle de Aburrá por la no conciliación entre las partes.</i></p> <p><i>A la fecha, en el presente período del Comité de Convivencia Laboral del Municipio de Itagüí, se han tramitado 6 quejas de acoso laboral, de las cuales 1 de ella ha sido remitida a la Procuraduría Provincial del valle de Aburrá, toda vez que no fue posible la conciliación entre las partes. Se remitió a dicha entidad toda vez que es ella la encargada de ejercer el poder disciplinario en estos casos.</i></p>		

*Todos sabemos que los conflictos son inevitables, quien no los ha padecido en su entorno familiar, personal, social?, nos corresponde entonces como Comité tratar de que en las dependencias haya un ambiente laboral sano. Teniendo en cuenta además, que es en la oficina donde pasamos gran parte de nuestro día por lo que es fundamental que el ambiente allí sea sano y que tengamos unas buenas relaciones con nuestros compañeros.*

## **2. Aplicabilidad de la ley**

a) ¿Pueden decirnos cómo influye lo expuesto en la ley 1010 de 2006<sup>1</sup> en el desempeño del Comité de Convivencia?

Consideramos que con la aprobación de la Ley 1010, enero 23 de 2006, se da un gran avance importante en la legislación de nuestro país, pues con esta se enfrenta el Acoso Laboral como práctica que se mantiene oculta, ignorada o silenciada por quienes la sufren por temor a ser despedidos de su trabajo o por no encontrar mecanismos que ayuden a proteger su identidad o por temor a denunciar. Con esta ley se pretende adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros eventos que se presentan en el marco de las relaciones laborales. A 8 años de cumplida la promulgación de esta ley, se ha tenido un gran avance en el tratamiento que deben tener los trabajadores-empleados a fin de superar todas aquellas conductas constitutivas de acoso laboral. Se le ha dado mayor importancia a la DIGNIDAD HUMANA. Los Comités de Convivencia Laboral, fueron conformados precisamente para conocer sobre situaciones de presunto acoso laboral o de convivencia que se relacionen con acoso laboral y es nuestro deber como integrantes del Comité de Convivencia Laboral del Municipio de Itagüí, cumplir y hacer cumplir los mandatos legales y propender porque en la administración municipal no se presenten actos que impidan que en nuestras dependencias se presenten casos de acoso laboral y además, procurar porque en las mismas haya un ambiente laboral sano. Cabe destacar que todos los integrantes del Comité tenemos amplio conocimiento de esta ley, ya que hemos recibido capacitaciones de la ARL, a la que estamos afiliados, no solo en esta ley, sino en otros temas tales como: Comunicación asertiva, solución de conflictos.

b) ¿Cómo es el proceso de relacionamiento del comité con las personas que acuden a pedir su apoyo? ¿Cree que es efectivo?

Estamos convencidos de la efectividad de nuestro Comité, si bien es cierto que somos conocedores que hay dependencias donde se presentan casos de acoso laboral y que hay funcionarios que les da temor denunciar, estamos programando visitar aquellas dependencias más propensas a que se presenten este tipo de casos con el fin de prevenirlos. A través de mensajes internos les damos a los empleados municipales tips de sana convivencia. Estamos en estos momentos elaborando el MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL y estamos seguros que este instrumento será una herramienta de gran valor. También a través del periódico virtual "Conexión Digital", constantemente el Área de Comunicaciones publica documentos, todos relacionados con el acoso laboral y formas de prevenirlo. Los funcionarios que llegan a pedir su apoyo a través de las quejas, son atendidos de manera confidencial, se les tramita su queja en los términos de ley y propendemos porque en las audiencias se lleguen a acuerdos, se pacten compromisos a fin de solucionar el problema que se les presente. En este aspecto hemos sido muy efectivos, ya que en la mayoría de los casos hemos logrado la conciliación entre las partes.

## **3. Relación del Comité de convivencia con los empleados y con la Administración Municipal**

a) ¿Cómo es la relación de comité de convivencia laboral con los empleados? ¿Por qué? ¿Con la Administración municipal? ¿Por qué?

Nuestra relación con los empleados ha sido muy cordial, conocen de nuestro Comité, saben que existimos y para que estamos, prueba de ello es la asistencia masiva a los puestos de votación cuando se va a elegir el Comité de Convivencia Laboral. En las audiencias de conciliación salen satisfechos de la atención recibida, ya que dialogamos con las partes, les proponemos soluciones, fijamos acuerdos y compromisos para darle solución a su conflicto. Además, hemos suscrito una cláusula de confidencialidad lo cual le da mayor credibilidad y confianza al comité.

Por otra parte, nuestra relación con la administración municipal, ha sido de total apoyo, a través del Comité de Capacitación Municipal hemos recibido capacitaciones, contamos con el apoyo de la Secretaría General quien nos facilita el espacio de su sala de juntas para llevar a cabo reuniones, audiencias y capacitaciones. Como presidente del Comité de Convivencia Laboral, yo Rubén Estrada he tramitado ante la alta gerencia los recursos necesarios para nuestro funcionamiento. También recibimos el apoyo del Área de Comunicaciones de la Alcaldía Municipal, quien en este momento se encuentran a través del área de diseño, en la elaboración del manual de convivencia laboral y de unos volantes con información sobre el comité y la Ley 1010 de 2006, los cuales serán entregados en una jornada especial que tenemos programada para el mes de septiembre de 2015. En estos momentos se encuentra en trámite en la Alcaldía Municipal la dotación de un computador y una impresora para uso exclusivo del Comité.

b) ¿Existe algún grupo de interés (p.e. alcaldía, jefes, empleados, etc.) que limite o potencie las funciones del Comité?

Como lo hemos expresado antes el Comité cuenta con el total apoyo de la administración municipal, no hemos tenido ningún límite o ninguna falencia para el funcionamiento del Comité.

#### **4. Aspectos propositivos y recomendaciones**

a) ¿Qué aspectos consideran que se deben mejorar?

Consideramos que para unas próximas elecciones para integrar el Comité de Convivencia Laboral del Municipio de Itagüí, se haga una mayor divulgación en las instituciones educativas de nuestro municipio, para que los docentes también tengan participación, ya que durante los dos periodos en los que se ha convocado poca ha sido la participación de los docentes.

También se deben mejorar algunos espacios laborales, ya que existen dependencias con un alto grado de hacinamiento y esto hace que los empleados trabajen estresados y este estrés puede ocasionar problemas de convivencia laboral.

b) ¿Cuáles son las recomendaciones que harían para mejorar esos aspectos?

Recomendamos que la Oficina de Talento Humano divulgue en las instituciones educativas el proceso de elección del comité y hacerle saber a los docentes que ellos también son funcionarios públicos y como tal, la ley los faculta para participar de este proceso. Que se mejoren los ambientes laborales, que se les brinde a los empleados todos los elementos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

<sup>1</sup> Ley 1010 de 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.



## Anexo D. Procedimiento Trámite de quejas CCL Municipio de Itagüí

### PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE QUEJAS COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL MUNICIPIO DE ITAGÜÍ

#### 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Definir las actividades del procedimiento del trámite de las quejas recibidas por el **Comité de Convivencia Laboral del Municipio de Itagüí**, referente al cumplimiento de la ley 1010 de 2006 en lo pertinente, a la recepción de la queja, análisis de la queja, convocatoria del comité de convivencia laboral, realizar audiencia de conciliación, realizar acta de audiencia, hacer seguimiento a los compromisos o en su defecto remitir a la Procuraduría General de la Nación.

El procedimiento se desarrolla en el Comité de Convivencia Laboral del Municipio de Itagüí.

El procedimiento tiene como clientes internos a todos los funcionarios de la administración municipal, docentes, personal administrativo que labora en las instituciones educativas del Municipio de Itagüí.

##### 1.1. ALCANCE:

**Inicia:** Con la recepción de la queja

**¿Qué hace?** Recepcionar la queja, hacer análisis de la queja, convocar al comité de convivencia laboral, abrir expediente para cada caso, citar y a las partes para la audiencia de conciliación, realizar audiencia de conciliación, realizar acta de audiencia, hacer seguimiento a los compromisos, remitir a la Procuraduría General de la Nación, si la conciliación es fallida.

**Termina:** Acta de conciliación o remisión de los antecedentes a la Procuraduría General de la Nación



## 2. RESPONSABLES:

**2.1 Responsable por los empleados:** Rubén Darío Estrada Agudelo, Claudia María Carmona Orrego, Inés Aydee Cano Osorio, Mónica Restrepo Blandón.

**2.2 Responsables por la Alcaldía:** Leonardo Arango Arango, Edilberto Manuel Mercado Atencia, Nelson Mauricio Moreno Lopez, Ana Catalina Rendon Manrique

## 3. DEFINICIONES:

**La Ley 1010 de 2006:** “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.

**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.

### 3.2. PHVA

**Planear:** Definir metas y métodos (Qué, cómo, cuando, porque...)

Recursos humanos, logísticos y financieros. Agendas de los integrantes del comité de convivencia y actas de conciliación laboral.

**Hacer:** Actuar, ejecutar la tarea.

Recepcionar la queja, hacer análisis de la queja, convocar al comité de convivencia laboral, abrir expediente para cada caso, notificar la citar a las partes dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la queja para audiencia de conciliación, realizar audiencia de conciliación, realizar acta de audiencia, hacer seguimiento a los compromisos o remitir a la Procuraduría General de la Nación, en caso que no se agote la conciliación entre las partes.



**Verificar:** Evidenciar los resultados de la tarea ejecutada:  
Acta de conciliación.

**Actuar:** Ajustar (correctivamente)

Hacer actividades de seguimiento y mejoramiento continuo y buscar la participación de la ARL., Solicitar capacitación y entrenamiento, recoger información.

#### 4. CONTENIDO:

ACTIVIDAD ESENCIAL	DESCRIPCIÓN ¿CÓMO?
Recepcionar la queja	<p><b>Descripción de actividades:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recibir la queja</li><li>2. Radicar el recibo de la queja.</li></ol>

<p><b>Realizar audiencia de conciliación</b></p>	<p><b>Descripción de actividades:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programar la de audiencia.</li> <li>2. Realizar audiencia: Convocar las partes para exponer razones y lograr acuerdos: Se proponen soluciones y programas de mejoramiento de calidad de vida laboral. Se formulan recomendaciones pertinentes para reconstruir y renovar la calidad de ambiente laboral. Hacer acta de conciliación firmada por las partes. Si no hay conciliación se remite a la Procuraduría General de la Nación con acta de decisión del comité.</li> <li>3. Archivar el expediente y hacer seguimiento a los compromisos.</li> </ol> <p><b>Responsables:</b> Integrantes del Comité.  <b>Conocimiento:</b> Ley 1010  <b>Recursos esenciales:</b> Sala de audiencia y Equipo de Oficina.  <b>Valor agregado:</b> Garantizar el cumplimiento de las conductas de convivencia de acuerdo con las normas.  <b>Normatividad:</b> Ley 1010 de 2006.</p>
--	--

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

### 5.1 Documentos asociados

- Manual del Comité de Convivencia Laboral

### 5.2 Requisitos aplicables:

- Normas Icontec
- Ley 1010 de 2006, “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.
- Resolución 652 de 2012: Define la conformación y funcionamiento del comité de convivencia, el cual aplica tanto para las empresas públicas y privadas.
  - Resolución 1356 de 2012: Modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012
  - Decreto Por medio del cual se conforma el Comité de Convivencia Laboral del Municipio de Itagüí.





<b>EI</b> <b>aboró:</b> RUBEN DARIO ESTRADA AGUDELO, Presidente	<b>Revisó:</b> Comité de Convivencia Laboral 2015-2016	<b>Aprobó:</b> Comité de Convivencia Laboral 2015-2016
<b>Fecha:</b> 16 de febrero de	<b>Fecha:</b> 26 de febrero de	<b>Fecha:</b> 26 de febrero de

