Estrategia preventiva hacia el acoso laboral en la empresa de artes gráficas, Ankla Editores S.A.S.

Andrés David León Forero

Trabajo de grado para optar por el título de Comunicador Social

Énfasis Organizacional

Director

Nelson Guillermo García

Pontificia Universidad JAVERIANA Bogotá
Facultad de Comunicación y Lenguaje
Carrera de Comunicación Social

BOGOTA D.C.

2022

Articulo 23, resolución 13 de 1946

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por los alumnos en sus trabajos de grado, solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católicos y porque el trabajo no contenga ataques y polémicas puramente personales, antes bien, se vean en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”

Bogotá, 16 de Noviembre del 2022

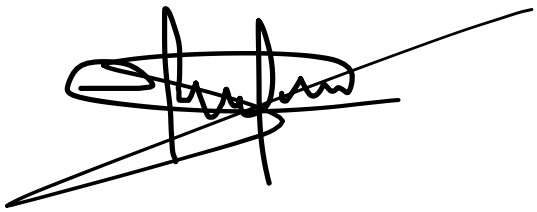
Doctora Marisol Cano

Decana Comunicación y Lenguaje

Ciudad

Mi nombre es Andrés David León Forero, ID, me permito presentar mi trabajo de grado "Estrategia preventiva hacia el acoso laboral en la empresa de artes gráficas, Ankla Editores S.A.S", con el fin de optar al título de Comunicador Social con énfasis organizacional.

Cordial saludo,



Andrés David León Forero

C.c. 1.007.392.748

ID. 00020315843

Bogotá D.C. noviembre 16 de 2022

Doctora:
Laura Cecilia Cala Matíz
Coordinación Trabajos de Grado
Facultad de Comunicación y Lenguaje
Pontificia Universidad Javeriana

Respetada Laura,

Conforme al trabajo de asesoría realizado durante este segundo semestre de 2022, presento y hago constar a través de esta carta, que el estudiante de Comunicación Social, del énfasis en organizacional, Andrés David León Forero, con CC 1007392748 y ID 00020315843, realizó a cabalidad su proceso de proyecto de grado, en la modalidad de monografía con la investigación denominada ESTRATEGIA PREVENTIVA HACIA EL ACOSO LABORAL EN LA EMPRESA DE ARTES GRAFICAS, ANKLA EDITORES S.A.S.

Presento para ser enviada a lectores y por ende a sustentación su proyecto, que se adjunta con esta carta en el sistema conforme a lo establecido. Para mi fue muy grato trabajar con el estudiante y presentar este resultado que considero muy importante en el marco de la comunicación que debe propiciarse en todo tipo de empresas en la actualidad.

Cordial saludo

Nelson Guillermo García Gaitán
Cc 79433573

Agradecimientos

Al profesor Nelson Guillermo, Docente de la Pontificia Universidad Javeriana, quien acompañó todo el proceso de desarrollo de mi trabajo de grado durante los últimos seis meses.

A los trabajadores de Ankla Editores S.A.S. por su cooperación en el proceso de aplicación de la encuesta acerca del uso de plataformas digitales para aplicar un protocolo de acoso laboral.

A mi familia, por brindarme el apoyo emocional y psicológico necesario para afrontar los nuevos retos que me exige la carrera y mi vida académica.

Por último, pero no menos importante, darle las gracias a Dios, por permitirme llegar hasta este punto de mi vida y ofrecerle todo sacrificio en gratitud por darme los profesores, mi familia y todo lo que necesité para el desarrollo de mi trabajo de grado.

Andrés David León Forero

Índice

1. RESUMEN EJEUTIVO 8
2. GENERALIDADES 9
   2.1. INTRODUCCIÓN 9
   2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 10
   2.3. JUSTIFICACIÓN 12
   2.4. OBJETIVOS 15
      2.4.1. OBJETIVO GENERAL 15
      2.4.2. OBJETIVO ESPECIFICO 15
3. MARCO TEORICO 16
   3.1. RESEÑA HISTORICA 16
   3.2. ANTECEDENTES 17
   3.3. MARCO CONCEPTUAL 20
   3.4. BASES CONCEPTUALES 21
      3.4.1. TRABAJO 21
      3.4.2. ACOSO LABORAL 22
      3.4.3. ACOSO VERTICAL DESCENDENTE 22
      3.4.4. ACOSO HORIZONTAL 22
      3.4.5. ACOSO VERTICAL ASCENDENTE 22
      3.4.6. COMUNICACIÓN CORPORATIVA 22
      3.4.7. PSICOLOGIA LABORAL 23
      3.4.8. ACOSO ESTRATEGICO 23
      3.4.9. FACTORES INFLUYENTES EN ACOSO LABORAL 23
      3.4.10. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 24
      3.4.11. COMUNICACIÓN INTERNA 24
      3.4.12. COMUNICACIÓN EXTERNA 24
   3.5. MARCO LEGAL 24
      3.5.1. COMITÉ DE CONVIVENCIA 24
      3.5.2. LEY 1010 2006 25
         3.5.2.1. ARTICULO 2: DEFINICIOÓN Y MODALIDADES 25
         3.5.2.2. ARTICULO 9: MEDIDAS PREVENTIVAS 25
      3.5.3. DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS 26
         3.5.3.1. ARTICULO 2 26
         3.5.3.2. ARTICULO 22 26
      3.5.4. CONTITUCIÓN DE 1991 27
         3.5.4.1. ARTICULO 13 27
         3.5.4.2. ARTICULO 15 28
         3.5.4.3. ARTICULO 19 28
         3.5.4.4. ARTICULO 20 28
         3.5.4.5. ARTICULO 25 28

3.5.5. LEY 2191 DE 2022 ……..… 28
3.5.5.1. ARTICULO 1: OBJETO …….…… 28
3.5.5.2. ARTICULO 2: PRINCIPIOS ORIENTADORES ……..…… 29
3.5.5.3. ARTICULO 3: DEFINICIÓN DE DESCONEXIÓN LABORAL …. 29
3.5.5.4. ARTICULO 4: GARANTÍAS ……..… 29
3.5.5.5. ARTICULO 5: POLITICAS …… 30
3.5.6. COPPAST ……...… 30
4. METODOLOGIA ……..… 31
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN …… 31
4.2. METODO DE INVESTIGACIÓN ……...…… 32
4.3. CRONOGRAMA PRODUCTO FINAL ……..…… 32
5. DESARROLLO …… 33
5.1. ANALISIS PRELIMINAR COMPETENCIAS COMUNICATIVAS TRABAJADORES …… 33
5.2. ANALISIS DOFA: COMUNICACIÓN INTERNA ANKLA EDITORES S.A.S... 48
5.2.1. DEBILIDADES ……...…… 48
5.2.2. OPORTUNIDADES ……...…… 48
5.2.3. FORTALEZAS …… 48
5.2.4. AMENAZAS …… 49
5.3. CONSTITUCIÓN COMITÉ DE CONVIVENCIA ANKLA EDITORES S.A.S… 50
5.4. ACTULIAZACION PAGINA WEB ANKLA EDITORES S.A.S……50
6. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL Y DE GENERO ANKLA EDITORES S.A.S…….. 51
7. CONCLUSIONES …….…… 54
8. RECOMENDACIONES ……...…… 65
9. REFERENCIAS …… 65
10. ANEXOS …… 68
10.1. ENCUESTAS ……...… 68
10.2. ACTA CONFORMACIÓN COMITÉ DE CONVIVENCIA ……..…… 69

1. RESUMEN EJECUTIVO

El acoso laboral ha venido creciendo exponencialmente durante los últimos años en Colombia. Estudios revelan que es un fenómeno que se desenvuelve constantemente en organizaciones privadas y públicas. Por tal motivo, existen empresas que aún no cuentan con un protocolo que les permita generar un control preventivo, de control y sanciones frente a casos de acoso laboral. La presente investigación tiene como objetivo formular un manual de manejo hacia el acoso laboral, en la empresa de artes gráficas Ankla Editores S.A.S. la cual, según estudio preliminar denota que las herramientas comunicativas no son autosuficientes para un ambiente laboral efectivo dentro del marco administrativo y productivo de la compañía.

ABSTRACT

Workplace harassment has been growing exponentially during the past few years in Colombia. Studies reveals that is a phenomenon that unwraps constantly in private and public organizations. In that way, there are companies that still do not have a protocol that allows them to generate preventive control, control. And sanctions against cases of workplace bullying. The objective of this investigation is to formulate a management manual towards workplace harassment, in the graphic arts company Ankla Editores S.A.S. which, according to a preliminary study, indicates that communication tools are not self-sufficient for an effective work environment within the administrative and productive framework of the company.

2. GENERALIDADES

2.1. INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente, el hombre define la comunicación, como un modelo de intercambio de información que se da por medio de variables como la opinión o los sentimientos. Todo esto a través del lenguaje u otro tipo de simbología. Es así como, el funcionamiento de la sociedad se da debido a la comunicación, pues a medida que evoluciona este concepto, los grupos sociales comienzan a ser más extensos produciendo un nivel comunicativo más exigente, en donde los canales, las barreras y el propósito de cada mensaje juegan un papel indispensable en el intercambio de cualquier tipo de información entre individuos.

Comúnmente las empresas se dirigen a replantear estrategias administrativas, financieras y productivas, pero muy pocas veces se enfocan en las competencias comunicativas. Dado que para muchas personas son consideradas una habilidad innata, natural, que no requiere un estudio o capacitación alguna dentro de la compañía. Sin embargo, ha trascendido a tal punto de convertirla en una herramienta básica fundamental, que permite mejorar la eficiencia, contribuyendo de forma directa en el éxito de cada industria.

Para entender mejor el concepto, Carlos Fernández Collado, profesor de comunicación organizacional en la universidad de Santo Tomas en México, lo ve cómo; “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de cada organización, entre la organización y su medio, todo esto con el fin de que el empleado cumpla rápido sus objetivos (Fernández, 2009, P. 11). Por lo tanto, la comunicación se ha comenzado organizar de

tal forma que la toma de decisiones e incremento de productividad en las empresas se convierta en la base para la gestión de proyectos. Pues permite trasladar información por medio de canales comunicativos, fomentando un espacio laboral informativo, que propicie la diversidad racional de diferentes perspectivas en los trabajadores disciplinados (Andrade, 2005, P.17). Esto causa que, por medio de los grupos de interés, se permita configurar los procesos internos, a fin de optimizar y redirigir mensajes entre trabajadores y su público.

2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación organizacional es fundamental dentro del sistema de difusión informativo de cada empresa en la actualidad. Sus empleados intervienen constantemente en la toma de decisiones, generando que la relación con la imagen y representación externa esté directamente ligada a la manera en cómo el trabajador realiza sus labores, respectivamente. Las malas prácticas de la comunicación, como el acoso laboral, generan una transformación en este ciclo, alterando la convivencia de los trabajadores, dado que en muchas empresas no cuentan con un sistema estructurado de acción y prevención.

La falta de comunicación resulta un problema que trasciende al deterioro de la salud mental de las personas, generando que la convivencia y ambiente laboral se vean ligados a la superioridad y altruismo, los cuales resultan convirtiéndose en variables fundamentales en el funcionamiento empresarial. Un ejemplo de la problemática de acoso laboral actualmente en Colombia, tomó lugar en Permoda LTDA, convirtiéndose en uno de los casos más virales de los últimos años.

“Un grave caso de presunto acoso laboral y sexual se viralizó en redes sociales, después de que Juana Camila Pérez denunciara haber sido víctima de acoso mientras trabajaba en Permoda LTDA, conocida como Koaj.” (Caracol, 2022)

El acoso laboral, actualmente reconocido como *mobbing*, ha venido creciendo a lo largo de la historia. Hay que resaltar que, si bien se han creado leyes en contra, hoy en día sigue siendo una problemática a la cual se enfrenta la sociedad. Es así como en América Latina, Colombia es el país con menos desarrollo en implementaciones, dificultando la posibilidad de tomar acciones oportunas al respecto. Pues resulta complicada la detección o análisis en cualquier tipo de intervención (Carvajal y Dávila, 2013) Por consiguiente, el bajo manejo de estos casos provoca que los sistemas productivos en las empresas se vean afectados. Para sustentarlo, se han realizado diversos estudios que analizan las implicaciones negativas dentro de la cultura empresarial y el comportamiento de los trabajadores, en el ámbito físico y mental al momento de realizar sus labores diarias. Encontrando que no solo se convierte en una problemática laboral, si no que la psicología entra a jugar un papel fundamental como consecuencia. Eso sin considerar, los altos porcentajes de ausentismo y renuncias. (Giraldo, 2005; Giraldo, Aguilar y González, 2009).

Es importante mencionar que, en la actualidad, nuestra sociedad se ve sometida a la convivencia humana, denotando que el acoso generalmente influencia la manera como convivimos e interactuamos con demás personas. Es por esto por lo que la problemática radica en los bajos sistemas de comunicación y capacitación que manejan las compañías. Por tal motivo, vemos continuamente, noticias acerca de abusos laborales, tales como los siguientes:

- La revista Semana, viralizó un video en donde una mujer de Claro grita a un grupo de trabajadores, aparentemente agentes comerciales de la compañía. En el video se logra evidenciar la manera de exigir el cumplimiento de las metas, tratando de “brutos” a los agentes por falta de concentración (Anónimo, 2021).
- Su importancia radica en reevaluar la lógica del acoso laboral, la cual contribuye a una opresión del pensamiento crítico de una persona, dejando marcas psicológicas en donde la impotencia, vergüenza y comprensión generan futuros patrones de violencia en el país.
- Una campaña, logró recoger 17.000 firmas en internet, por medio de la plataforma digital Change.org, a fin qué la fiscalía investigue el caso de acoso laboral en Permoda, por encubrir los delitos de acoso sexual ante las autoridades responsables (El tiempo, 2022)

2.3. JUSTIFICACIÓN

El capital humano ha demostrado ser una fuente de ingresos mucho más lucrativa que un producto o servicio en una empresa, por lo que en la última década podemos ver cómo los corredores de bolsa, centros de atención al cliente o contratos de prestación de servicios, han venido creciendo. El talento humano nos permite configurar un rol más crítico en la sociedad enfocado a nuevas formas de hacer dinero. Gracias a esto se ha optado por enfocar al trabajador como un pilar fundamental dentro de la administración moderna, por medio de constructos que permitan una labor mucho más amena en el puesto de trabajo y la convivencia que rige en este. De esta manera, queda demostrado

que la administración moderna es consciente de la importancia del capital humano para el éxito de una empresa privada o pública. Sin embargo, su regulación no ha sido del todo efectiva en cuanto a las conductas antiéticas entre los trabajadores, asociando en este caso en particular la comunicación interna, hacia el acoso laboral o *mobbing.*

El acoso laboral es un concepto que resume la violencia dentro del comportamiento de individuos que entablan una relación de hostigamiento sobre una víctima, lo cual dificulta el cumplimiento oportuno de tareas y objetivos, contribuyendo a un desfavorecimiento en el desempeño del mismo trabajador en la empresa.

Alfredo Caballero nos ayuda a entender qué más allá de repercusiones personales y psicológicas, el acoso aborda una temática social de autoridad, en donde cada sujeto opta por intereses personales (Caballero, 2003). Pero ¿Qué pasaría si estos intereses fueran una generalidad para todo el personal? Fácil, cada persona ayudaría a promover estrategias que propicien el cumplimiento de cada interés, a través de la participación decisoria, inculcando valores de trabajo en equipo, autonomía temporal y compañerismo. Es por eso, qué al fomentar la igualdad en cuanto al nivel sobresaliente de cada persona dentro de la toma de decisiones de la compañía, reducen las posibilidades de casos de acoso laboral. Equilibrando las necesidades con las capacidades, sin juzgar y sin imponer tareas insuficientes, qué provoquen un movimiento opresor sobre algún empleado y así mismo, se mantenga la transparencia en cada cargo. Comúnmente, estas situaciones se ven desenvueltas en espacios de trabajo, pero es importante resaltar que la sociedad nos arrastra a la necesidad de socializar y emprender a la toma de decisión y desarrollo de ideas, en cualquier ámbito.

Caballero nos dice que, existen 3 niveles al momento de intervenir en situaciones de acoso laboral; el nivel individual, grupal y organizacional. En primer lugar, es importante resaltar la interacción y confianza. Las cuales ayudan a reunir herramientas qué reducen el estrés, por medio de actividades fuera del trabajo o a través de pausas activas qué permitan una mayor concentración. Es por esto que, en el momento qué llegue algún caso, se analizan las posibilidades de modificar el estilo de dirección y por ende el comportamiento de los empleados (Fernández, 2009). Es importante prevenir este tipo de situaciones debido a factores de riesgo y protección. Generando un mayor rendimiento en el seguimiento de la convivencia laboral.

El acoso es una práctica de violencia psicológica que no solo afecta a una víctima, sino también a un conjunto de factores productivos, que se desenvuelven a través de la comunicación. Siendo así, se plantea crear una estrategia que prevenga todo tipo de *mobbing* en las empresas, aplicando la investigación a un análisis en una empresa de artes gráficas, denominada Ankla Editores S.A.S. según su registro en la cámara de comercio, Bogotá.

Este estudio, en especial, lo que espera es generar una propuesta de valor dentro del plan comunicativo en Ankla Editores S.A.S. Por medio de un constructo reglamentario en donde, este tipo de situaciones de acoso laboral tenga un control más rígido. Primando siempre la salud mental y los derechos fundamentales de cada trabajador. Siendo así, se trata de un aporte general a la sociedad, la cual día a día evoluciona y busca herramientas fundamentales para su convivencia y desarrollo.

2.4. OBJETIVOS

3.4.1. Objetivo General: Diseñar una estrategia de comunicación interna, con el fin de contribuir a la prevención de casos de acoso laboral a través de alternativas estratégicas qué promuevan espacios convivenciales para qué el balance de vida/trabajo sea eficiente y fortalezca el ambiente laboral en Ankla Editores S.A.S.

3.4.2. Objetivos Específicos:

- Diagnosticar las estrategias comunicativas vigentes en Ankla Editores S.A.S que aludan al ambiente laboral.
- Analizar el comportamiento interno de los trabajadores, en un ámbito dirigido a plataformas digitales de comunicación.
- Determinar qué variables afectan la convivencia empresarial y la influencia de la comunicación en todo el proceso de resolución de conflictos de una empresa.
- Elaborar una estrategia qué permita promocionar canales comunicativos de doble vía, a fin de qué la comunicación sea más abierta.

3. MARCO TEORICO

3.1. RESEÑA HISTORICA

Brodsky (1976) fue de las primeras personas en manifestar nuevas leyes en contra del trabajo hostigado. Promoviendo condiciones de trabajo dignas en Suecia, que en ese entonces eran precarias. Dentro de su libro acerca del *acoso laboral,* centra sus conocimientos en la dureza de la vida de un empleado, basado en un contexto de sobrecarga laboral, agotamiento físico, horarios extensos, estrés, acciones monótonas que en esa época se vivía en la industria.

Desde los años 80 se ha venido estudiando el tema de acoso laboral, en Noruega y Suecia se realizaron investigaciones desde 1983, lideradas por Leymann (Motta, 2007). Tanto la noción de trabajo, como el acoso laboral han existido desde el origen de la economía y sus derivados. Sin embargo, en la actualidad existe un mayor control, denotando que las formas de trabajo año tras año, van evolucionando, y muchas problemáticas entre ellas el acoso laboral, por ende, han ido disminuyendo.

Ahora bien, Leymann, fue el primer instructor del concepto, definiéndolo en principio como “encadenamiento” hacia un tercero, en donde se menospreciaba la dignidad humana (Leymann, 1996) Desde ese entonces, países como Suecia, Noruega fueron pioneros en su implementación y posteriormente toda Europa, ha optado por implementar normas de control y regulación en sus respectivas legislaturas, para evitar de esta forma un abuso en los derechos humanos del trabajador.

En Colombia, a partir de las condiciones laborales y la evolución económica en los años 2000, se decretó la ley 1010 de 2006, con el fin de generar un sistema de control y prevención hacia sistemas conductuales en el conjunto de entidades públicas o privadas.

Cabe resaltar que en Colombia no existía ley alguna que aludiera directamente el acoso laboral como práctica indebida en las empresas. En la constitución del 1991, se hace alusión a los derechos fundamentales de la vida y el trabajo, sin embargo, no existía una ley que versara directamente sobre el tema. Es así, como en el 2004 se propone una ley de acoso laboral que vendría debatiéndose y finalmente publicándose hasta el 2006 (Ley 1010 de 2006) La cual sigue vigente hasta la actualidad.

El acoso laboral, en Colombia, es un tema relativamente nuevo. La implementación en diferentes empresas aún sigue en proceso. Lo cual da lugar al mal uso de herramientas de control y prevención que legalmente existen, por lo que muchas veces la gente prefiere callar, al no conocer la existencia de leyes y protocolos dentro de la legislatura colombiana. Además, su incidencia en las empresas durante los últimos años es alarmante. Pues no solo está en juego un puesto de trabajo, si no de otra forma la integridad mental de cada víctima.

La psicología colombiana cumple un rol muy importante en este proceso, precisamente por el incremento en los problemas relacionados con la salud mental y dada su importancia en el desarrollo integral de una persona, se convierte en un factor fundamental en la motivación de un trabajador en las empresas. Adicionalmente las mega tendencias obligan a las empresas mundialmente a impulsar la arquitectura para el bienestar laboral, que, en sí, el capital humano necesita.

3.2. ANTECEDENTES

Ankla Editores S.A.S es una empresa creada en el 2016, bajo la filosofía de entregar oportunamente los productos y servicios que ofrece a los clientes, a través de

un sistema de interacción individual y colectiva del capital humano y diversos grupos de interés. Siendo así, en el 2019 se posicionó dentro el segmento de las artes gráficas, como una de las grandes empresas del sector, recalcando que su principal objetivo siempre fue llegar a ser en el mercado una empresa con gran potencial en la comunicación gráfica por su innovación, calidad, creatividad y rapidez. (Ankla Editores, s.f).

Es pertinente mencionar que Ankla Editores es derivada de la empresa Leograf Impresores LTDA. Una compañía de artes gráficas, fundada en el año 2000 con una propuesta de valor enfocada a la excelencia de sus productos y servicios. Su mejor momento fue en el año 2010, en el cual contaba con un personal aproximado de 60 trabajadores, generando un flujo de información segmentado por áreas. Es así, como, la comunicación organizacional se vio directamente afectada por el mal manejo de la información, pues algunos supervisores optaban por el cumplimiento de objetivos sin límites, causando que los trabajadores sintieran presión y cierto tipo de acoso por parte de ellos, generando que la producción no fuera óptima en ese punto. Y considerando que el área de RRHH no tenía iniciativas contra el acoso, no hubo solución alguna. Leograf Impresores, entró en liquidación en el año 2015, consecuencia de una mala administración, como se mencionó anteriormente.

Por otro lado, Ankla editores, surgió con un pensamiento más estructurado, en el cual se plantea un manejo administrativo con bases en la comunicación asertiva. Es por este motivo que la empresa cuenta con un personal muy limitado en cuanto a cantidad, provocando que la comunicación organizacional se convierta en una herramienta efectiva en el proceso de difusión de ideas y mejoras dentro de los sistemas administrativos y

productivos. Sin embargo, el ambiente laboral muchas veces se ha visto afectado, dado que son muy pocas las personas que toman decisiones y limitan mucho la deliberación de algún tipo de elección, por lo tanto aquel individuo que cuente con un cargo más alto siempre es el que decide, generando que en ocasiones el ambiente laboral se vea afectado directamente, pues los empleados no sienten una responsabilidad colectiva en la toma de decisiones y genera que por medio de la autoridad, muchas veces se les excluya. Lo que causa envidia, falta de comunicación, opresión, entre otros… conceptos básicos en los orígenes del acoso laboral. Es por esto que, con el fin de prevenir este tipo de comportamientos, es importante plantear una estrategia preventiva hacia el acoso laboral, considerando que la filosofía principal se basa en la comunicación organizacional y corporativa, para la realización asertiva de labores productivas y administrativas.

Es importante considerar que Ankla Editores, desde sus orígenes, surge como una oportunidad de negocio creada desde el punto de vista de un trabajador de la industria editorial, con la idea inicial de mejorar las condiciones de la jornada laboral, acabar con la opresión de los supervisores o líneas jerárquicas, para así mejorar el bajo nivel de motivación y propiciar el cumplimiento de los objetivos de cada área. Es por eso que, en el año 2016, la empresa surge con una reforma hacia las políticas previas que regían Leograf Impresores LTDA y, como una oportunidad para reforzar profesionalmente la nueva razón social, con personal capacitado en cada área, promoviendo la autonomía como valor principal en los empleados; generando un acercamiento al concepto de cultura organizacional, mejorando las relaciones interpersonales entre los grupos de interés de la empresa. Sin embargo, han acontecido diversas problemáticas, que han afectado el clima organizacional dando lugar al acoso

laboral. Es por esto que surge la necesidad de diseñar políticas internas, que permitan promover la identidad laboral, conforme a la ley.

3.3. MARCO CONCEPTUAL

La comunicación organizacional ha sido un factor indispensable en la productividad de las empresas en la última década. Permitiendo la transmisión de información por medio de los canales comunicativos. Lo cual fomenta un ambiente laboral cómodo, qué permite ejercer la diversidad racional de diferentes perspectivas de los trabajadores disciplinados (Andrade, 2005). Así mismo, es importante reconocer qué la información es clave dentro del proceso preventivo del acoso laboral. Causando qué la comunicación interna y externa de la compañía se complementen, para que la comunicación sea más asertiva y permita un óptimo nivel productivo en los trabajadores y una imagen corporativa saludable en los clientes.

Dentro de las organizaciones también es importante fomentar la comunicación externa, ya sea de clientes, medios, proveedores, entre otros. Para mejorar las relaciones públicas y reflejar una imagen corporativa sólida en la que, enfocados al acoso laboral, nos permita reconocer normas y valores éticos qué ayuden a que, por medio de la contratación de personal, las personas seleccionadas cumplan con métricas profesionales e interpersonales qué aporten a un aumento productivo y social en la compañía. Ahora bien, según Hilda Arbonés, el acoso laboral trabaja bajo 5 bloques de acción en donde: el primer grupo conductual abarca al acosador qué busca disminuir la acción comunicativa del acosado con sus compañeros, quitándole su derecho a expresarse libremente. En segunda instancia el acosador intenta aislar el contacto social

del acosado, por medio de tareas qué no involucren una intención comunicativa. En tercer lugar, el acosador busca suplantar la identidad reputacional del acosado, desacreditando a la víctima de manera laboral y personal. En cuarto lugar, el acosador busca imponer tareas sin descanso o provocar qué la víctima se sienta “inservible” dentro del cargo asignado, ejerciendo una presión psicológica y agotamiento mental. Y por último, el autor nos permite analizar conductas perjudiciales para la salud, por medio de actuaciones qué atienden a la integridad de la víctima, causando un corte en la comunicación, represión, perturbación; provocando un abandono voluntario, debido a posibles amenazas o incluso ataques físicos, qué normalmente se dan como comportamientos más sutiles a fin de excluir y menospreciar laboral y personalmente a cada persona para ridiculizar y adquirir intereses específicos, ya sean sexuales, monetarios, algún puesto de trabajo, entre otros (García, Gómez & Riveros, 2017)

3.4. BASES CONCEPTUALES

4.4.1. El trabajo: El trabajo, según el artículo 5 del código sustantivo del trabajo, «es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.»

Siendo así, en términos de esta investigación, se considera el trabajo como una actividad realizada por una persona, el cual tiene un fin productivo en el segmento económico de bienes y servicios a fin de obtener un lucro a cambio.

4.4.2. Acoso Laboral: El termino de acoso laboral, conocido como mobbing, es un concepto psicológico que ha venido trascendiendo en las organizaciones y logrado influir de manera directa en muchos trabajadores a lo largo de los últimos años. Por ende, esta problemática se ha convertido en un objeto de investigación. En tanto que resulta interesante notar que su estudio ha creado ciertas alternativas en las que el ámbito científico se incorpora, transformando el entorno social tradicional (Ibáñez e Iñiguez, 1996). Denotando que el concepto desarrolla capacidades en las personas de generar nuevas formas de aprender e intervenir en la realidad, a través de diversas áreas.

4.4.3. Acoso Vertical Descendente: Se presenta normalmente, cuando un superior ejerce acoso sobre sus subordinados. Aprovechando su cargo jerárquico en la compañía, por medio de sobrecarga laboral, ignorando al empleado en la toma de decisiones, opresión en público o simples amenazas por no lograr cumplir los objetivos planteados.

4.4.4. Acoso Horizontal: Son acosadores que se encuentra en el mismo nivel jerárquico dentro del organigrama empresarial. Se puede presentar de diversas formas, tales como aislamiento, mal trato, discriminación o simples burlas.

4.4.5. Acoso Vertical Ascendente: Este tipo de personas suelen ser subordinados de supervisores o jefes directos. Teniendo su origen en la negación de tareas impuestas por jefes a su personal.

4.4.6. Comunicación Corporativa: Son todos los recursos comunicativos de una organización para llegar a sus públicos, haciendo un enfoque en la imagen y cultura organizacional con la que se identifique en el mercado (Capriotti, 2009).

Todo esto involucra un conjunto de herramientas constituida por mensajes, actitudes y protocolos que enfocan su modo de operación hacia las estrategias de comunicación tanto en la comunicación interna, como externa.

4.4.7. Psicología Laboral: Es una rama de la psicología, enfocada directamente en el ámbito empresarial, durante la ejecución de algún tipo de labor. Comúnmente se enfoca en la conducta de los trabajadores y la manera de cómo interactúan dentro del espacio de trabajo. Teniendo en cuenta las dinámicas para interrelacionarse, convirtiendo primordial la motivación, el liderazgo y la salud mental. Es así, como en esta rama, se estudia el comportamiento tanto de víctimas como de acosadores, a fin de entender el origen conductual de cada individuo respectivamente y, su influencia dentro de sus pensamientos y estilo de vida.

4.4.8. Acoso Estratégico: Este tipo de acoso se puede dar de muchas formas; ya sea por medio de intereses personales de ascenso, buscando una renuncia por medio sobre carga laboral y así evitar pago de indemnización en caso de llevar tiempo en la empresa.

4.4.9. Factores influyentes en acoso laboral:

- Poco valor a los trabajadores.
- Estrategias de comunicación mal estructuradas e ineficaces.
- Inexistencia de control preventivo.
- Selección de personal sin parámetros.
- Posiciones jerárquicas mal delimitadas.
- Conocimiento nulo dentro del marco legal.

4.4.10. Comunicación Organizacional: Se define como el conjunto total de mensajes que se intercambian entre integrantes de una organización, y entre ésta y su medio (Fernández, 2009). Así mismo, se percibe como como un conjunto de técnicas y actividades dirigidas a posibilitar el flujo de información entre ellas, opiniones o conductas de los clientes y los trabajadores. Todo esto con la intención de cumplir un objetivo. Es necesario entender que la comunicación es integral, pues se aplica a un sistema social de comunicación directa entre un grupo de personas, denotando que en el lenguaje empresarial esto implica una responsabilidad compartida.

4.4.11. Comunicación Interna: Actividades realizadas por las empresas para generar un ambiente laboral de buenas relaciones entre sus miembros. Por medio de estrategias de comunicación que los motive y mantenga conectados al objeto principal de la compañía.

4.4.12. Comunicación Externa: Mensajes direccionados a un público externo, como accionistas, clientes, proveedores, entre otros… direccionados a mantener una relación directa y proyectar la imagen corporativa para promover productos o servicios.

3.5. MARCO LEGAL

4.5.1 Comité de convivencia: “El comité de convivencia laboral ayuda a prevenir conductas irregulares dentro de la convivencia laboral y las atiende respectivamente. El Comité opta por promover un ambiente laboral que propicie un beneficio para la salud mental y dignidad laboral dentro de todos los niveles jerárquicos de una organización. Se espera lograr el objetivo por medio de

estrategias y campañas preventivas que desarrollen competencias que sensibilicen por medio de capacitaciones y vigilancia periódica. (Corte suprema de justicia, 2019)

4.5.2 Ley 1010 - 2006: Manual en el que se busca prevenir, corregir y sancionar conductas de acoso laboral o cualquier tipo de hostigamientos dentro del marco organizacional y las relaciones interpersonales que interceden en esta.

4.5.2.1 Articulo 2, Definición y modalidades de Acoso Laboral: Se entiende como acoso laboral aquella conducta insistente ejercida sobre un empleado por parte de un empleador, jefe o compañero de trabajo, dirigida a introducir miedo o intimidación a fin de generar un ambiente laboral negativo que lleve al empleado, a renunciar o desmotivarse.

4.5.2.2 Articulo 9, Medidas preventivas y correctivas del acoso laboral: Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo. Los comités de empresa de carácter bipartito, donde existan, podrán asumir funciones relacionados con acoso laboral en los reglamentos de trabajo. La víctima del acoso laboral podrá poner en conocimiento del Inspector de Trabajo con competencia en el lugar de los hechos, de los Inspectores Municipales de Policía, de los Personeros Municipales o de la Defensoría del Pueblo, a prevención, la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de acoso laboral. La denuncia deberá dirigirse por escrito en que se detallen los hechos denunciados y al que se

anexa prueba sumaria de los mismos. La autoridad que reciba la denuncia en tales términos conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales referidos en el numeral 1 de este artículo y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa. Para adoptar esta medida se escuchará a la parte denunciada. 3. Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral bajo alguna de las modalidades descritas en el artículo 2o de la presente ley podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada legalmente a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral.

4.5.3 Declaración Universal de los Derechos Humanos.

4.5.3.1 **Articulo 2.** Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía.

4.5.3.2 **Articulo 22.** Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado,

la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad. Articulo 23. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses. Articulo 24. Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.

4.5.4. Constitución Política de Colombia de 1991

4.5.4.1. Articulo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

4.5.4.2. **Articulo 15.** Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar.

4.5.4.3. **Articulo 19.** Se garantiza la libertad de cultos. Toda persona tiene derecho a profesar libremente su religión y a difundirla en forma individual o colectiva. Todas las confesiones religiosas e iglesias son igualmente libres ante la ley.

4.5.4.4. **Articulo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.

4.5.4.5. **Articulo 25.** El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo, pero lo que se resalta es que este debe darse en condiciones dignas y justas. Artículo 48. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social. El Estado, con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de la Seguridad Social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la Ley.

4.5.5. LEY 2191 DE 2022

4.5.5.1. **ARTICULO 1. Objeto**. Esta ley tiene por objeto crear, regular y promover la desconexión laboral de los trabajadores en las relaciones laborales dentro de las diferentes modalidades de contratación vigentes en el ordenamiento jurídico colombiano y sus formas de ejecutarse, así como en las relaciones

legales y/o reglamentarias, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.

4.5.5.2. **ARTÍCULO 2. Principios orientadores.** El derecho a la desconexión laboral estará orientado por principios constitucionales en los términos correspondientes al derecho al trabajo, los convenios ratificados por la Organización Internacional del Trabajo OIT y toda la normativa relacionada para las finalidades de esta ley.

4.5.5.3. **ARTÍCULO 3. Definición de Desconexión laboral.** Entiéndase como el derecho que tienen todos los trabajadores y servidores públicos, a no tener contacto, por cualquier medio o herramienta, bien sea tecnológica o no, para cuestiones relacionadas con su ámbito o actividad laboral, en horarios por fuera de la jornada ordinaria o jornada máxima legal de trabajo, o convenida, ni en sus vacaciones o descansos. Por su parte el empleador se abstendrá de formular órdenes u otros requerimientos al trabajador por fuera de la jornada laboral.

4.5.5.4. **ARTICULO 4. Garantía del derecho a la desconexión laboral.** Los trabajadores o servidores públicos gozarán del derecho a la desconexión laboral, el cual inicia una vez finalizada la jornada laboral. El ejercicio del mismo responderá a la naturaleza del cargo según corresponda al sector privado o público. Asimismo, el empleador deberá garantizar que el trabajador o servidor público pueda disfrutar efectiva y plenamente del tiempo de descanso, licencias, permisos, vacaciones y de su vida personal y familiar.

4.5.5.5. **ARTÍCULO 5. Política de desconexión laboral.** Toda persona natural o jurídica de naturaleza pública o privada, tendrá la obligación de contar con una política de desconexión laboral de reglamentación interna, la cual definirá por lo menos:

- La forma cómo se garantizará y ejercerá tal derecho; incluyendo lineamientos frente al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).
- Un procedimiento que determine los mecanismos y medios para que los trabajadores o servidores públicos puedan presentar quejas frente a la vulneración del derecho, a nombre propio o de manera anónima.
- Un procedimiento interno para. el trámite de las quejas que garantice el debido proceso e incluya mecanismos de solución del conflicto y verificación del cumplimiento de los acuerdos alcanzados y de la cesación de la conducta.

4.5.6. **Coppast**: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Información General Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST · ¿Qué es el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST? El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo es un organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de la Institución, a través de actividades e promoción, información y divulgación. El COPASST debe garantizar que los riesgos de enfermedad y accidentes derivados del trabajo sean reducidos al mínimo posible.

5. METODOLOGIA

5.1 Tipo de investigación:

Se espera alcanzar los objetivos propuestos a través de un análisis organizacional que permita crear una alternativa preventiva de acoso laboral y fortalecimiento comunicativo en la empresa de artes gráficas, Ankla Editores S.A.S. El estudio se realizará por medio de una encuesta a los empleados de la empresa y el método de observación que nos permita analizar variables internas dentro de la empresa, para determinar comportamientos que puedan ser fundamentales en algún caso y plantear cómo el comportamiento de cada trabajador influye en la eficiencia de los sistemas, respectivamente. Se analizarán las respectivas potencialidades de la comunicación interna de la empresa a partir, de un tradicional análisis DOFA y se espera, que esto conduzca a la realización de un manual preventivo de acoso laboral que constará de un ciclo de 3 pasos. En primer lugar, se hará un análisis preliminar por medio de la recolección de datos respectiva para generar una base estructural que nos permite conocer más a fondo la situación comunicativa de la compañía. Por consiguiente, se analizarán las variables que influyen dentro de las interacciones entre los trabajadores y superiores a fin de estudiar la aplicación de un espacio informativo, en donde los empleados se integren entre ellos, sin ninguna limitación. Por último, la implementación de un manual digital en donde la interacción entre empleados, superiores y propietarios de la compañía sea a través de unos rubros delimitados por esta investigación, publicados en la página web oficial, por ende, se espera una actualización en la página web principal de la empresa, con el fin de dar un fácil acceso a la información relevante de la compañía, como el manual, organigrama, entre otros aspectos.

5.2 Método de investigación:

5.2.1 Encuestas: Personal activo de la empresa Ankla Editores S.A.S. a fin de obtener un estudio preliminar de la situación y reconocer el público con el cual se trabaja.

5.2.2 Observación: Planta principal, ubicada en la Calle 74B No. 69H 35, con el fin de reconocer el terreno general de la empresa en la que será implementada la estrategia preventiva, esperando qué el ambiente laboral y los comportamientos puedan ser de ayuda para un análisis del entorno y la capacidad de autónoma de cada empleado en la toma de decisiones.

5.2.3 Cronograma presentación producto final

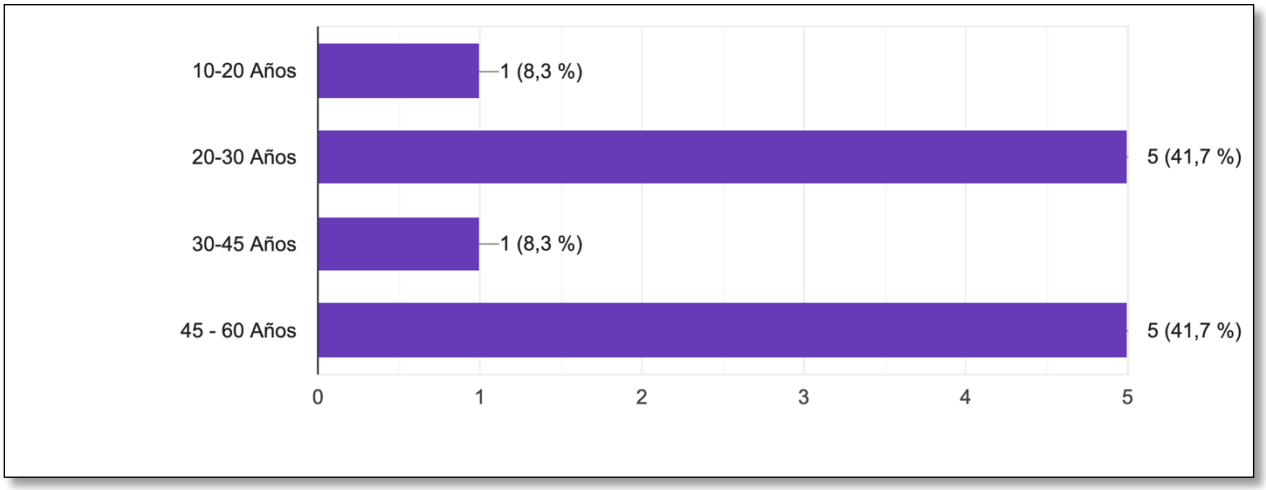
ACTIVIDADES	*agosto 2022*				*septiembre 2022*				*octubre 2022*				*noviembre 2022*			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Introducción																
Justificación																
Marco Conceptual																
Marco Teórico																
Marco Metodológico																
Hipótesis																
Recolección de datos																
Entrevistas																
Observación																
Análisis de resultados																
Estrategia preventiva																
Conclusión																
Recomendación																
Referencias bibliográficas																

6. DESARROLLO

6.1. Análisis preliminar competencias tecnológicas Ankla Editores S.A.S

Para esta encuesta se tomó como muestra a los empleados activos, a la fecha, de la compañía Ankla Editores S.A.S con un total de 12 personas. Cabe resaltar que la encuesta se realizó con el objetivo de denotar con que competencias tecnológicas con las que cuentan los empleados, para la respectiva implementación del manual de manera digital. Por otro lado, se utilizó como una herramienta útil para el análisis demográfico al que pertenecen los trabajadores.

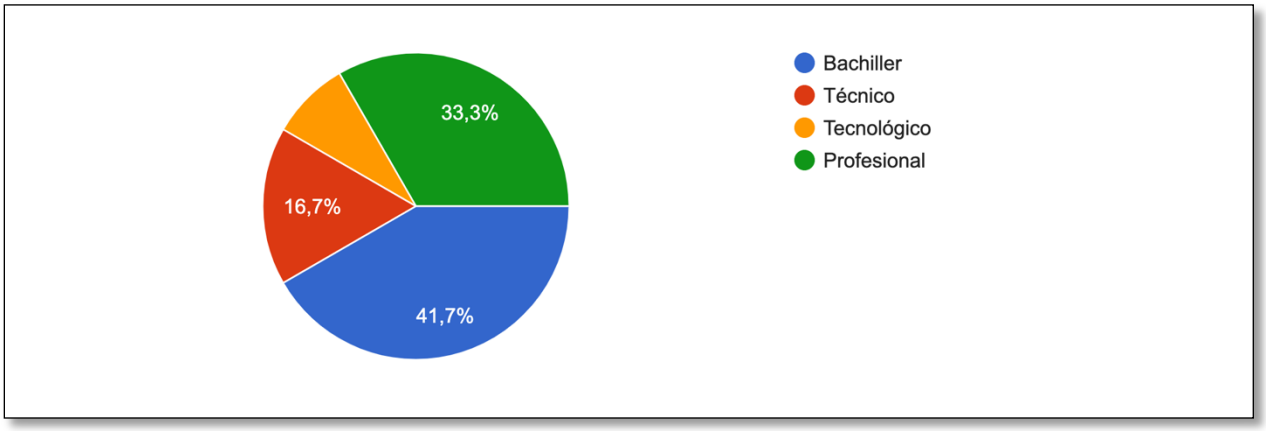
Figura 1. Edad



Fuente: Google Forms

De los 12 empleados encuestados, se encontró que no existe un rango especifico de edades en los trabajadores de la empresa, denotando que aproximadamente el 90% de los empleados son mayores de 20 años, por lo que se intuye que posiblemente la empresa opte por contratar personal con algún tipo de experiencia, dentro de las diferentes áreas de la empresa.

Figura 2. Nivel Educativo



Fuente: Google Forms

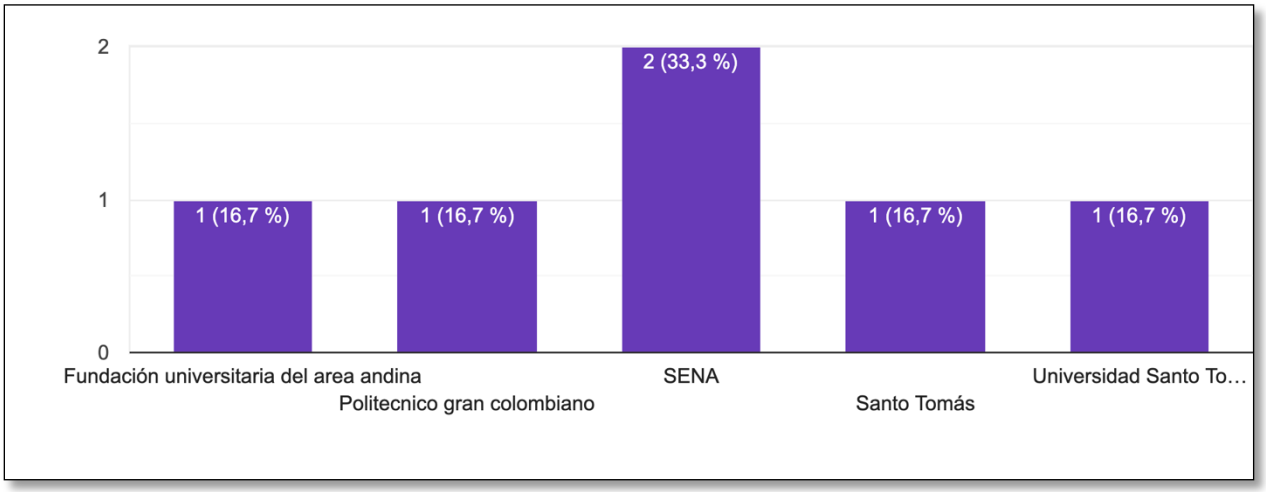
En cuanto al nivel educativo de los trabajadores, no existe un esquema lineal en el que la empresa se base para reclutar candidatos. Sin embargo, es necesario un manejo básico de las diversas asignaturas en secundaria, como base para el entendimiento numérico y productivo de la compañía. Aproximadamente el 60% de los empleados no cuenta con un título universitario profesional, por lo cual no cuentan con la formación necesaria para entender cuáles son sus derechos y deberes como trabajadores en cuanto al enfoque comunicativo de esta investigación.

Figura 3. Título universitario

Fuente: Google Forms

Dentro de las profesiones más comunes de la empresa, está contabilidad y diseño gráfico. Dando un enfoque directo a procesos administrativos y desarrollo tecnológico. En este punto no existe más que un porcentaje del 41.67% del total de los empleados que cuentan con un título profesional. Así mismo se puede concluir que la mayoría no cuentan con un sistema educativo cursado, que les permita adquirir conocimientos empresariales.

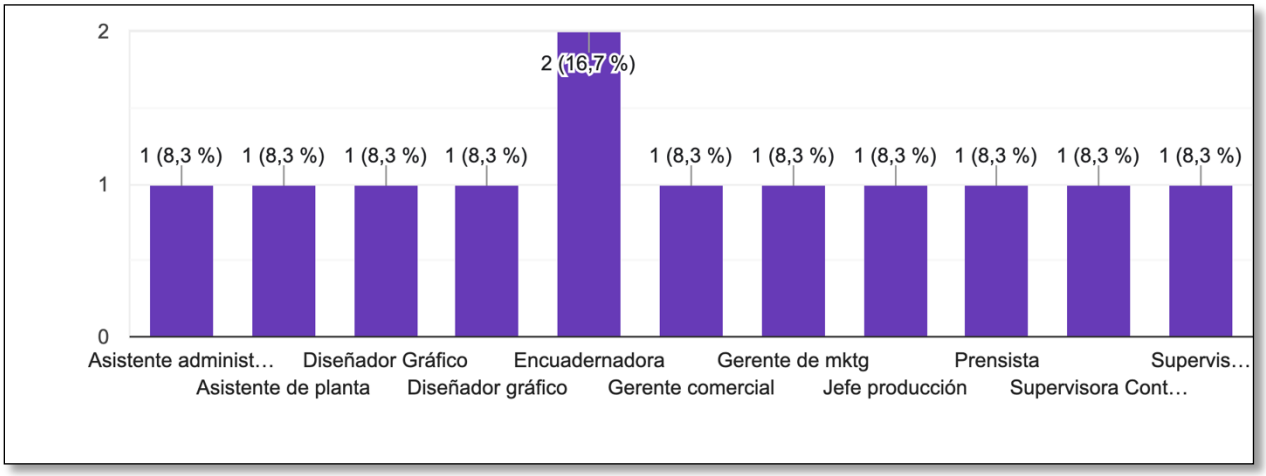
Figura 4. Institución de estudios



Fuente: Google Forms

Dentro de los estudios existe una variedad de 4 institutos en los que los empleados basan sus conocimientos. Cada instituto pertenece a diferentes segmentos sociales, provocando una variedad ética y de valores en el comportamiento mediático del personal, debido a la filosofía diferenciadora de cada institución. Se destaca igualmente que están formados para el desempeño adecuado de sus funciones.

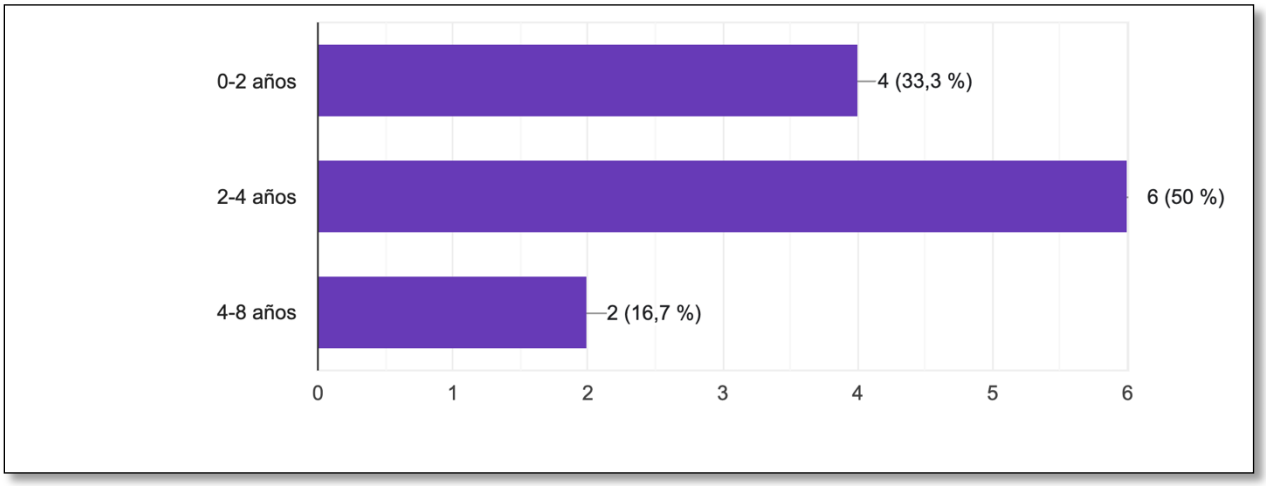
Figura 5. Cargo dentro de la empresa



Fuente: Google Forms

La empresa cuenta con personal calificado para reconocer con autonomía las tareas respectivas de cada área. Por lo cual no es necesaria una cantidad amplia de personal en producción, dado que se tienen claras las tareas. Por otro lado, la comunicación es importante, teniendo en cuenta que son pocos empleados y así mismo una variedad amplia de procesos productivos y administrativos. Sin embargo, el área con mayor personal es producción con un 58.1% por encima del área administrativa.

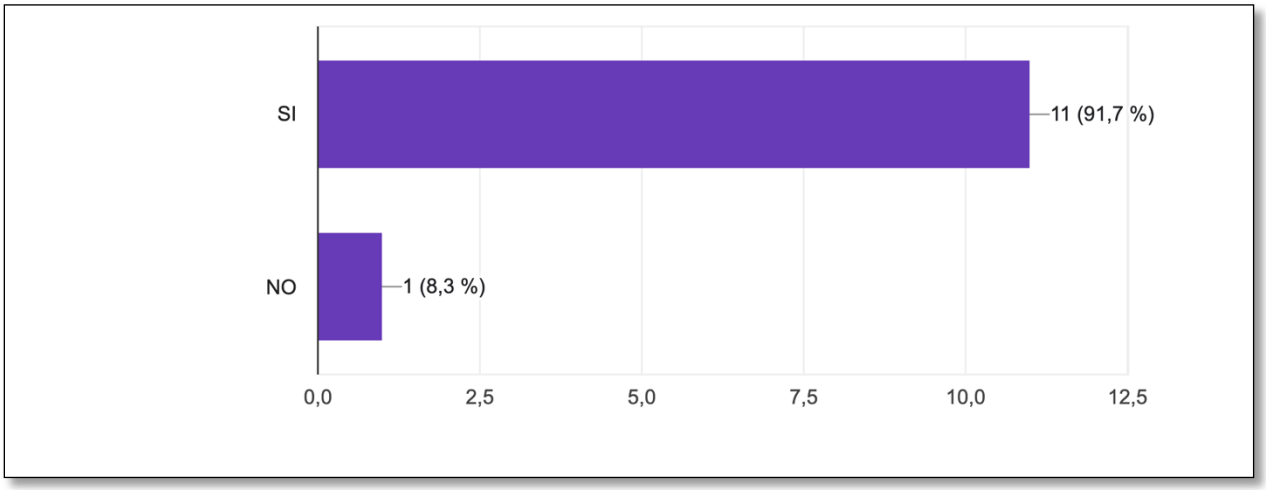
Figura 6. Antigüedad en la empresa



Fuente: Google Forms

En este punto, se puede analizar que la empresa cuenta con personal con experiencia suficiente para la permanencia. De igual forma dado que el 66.7% de los empleados llevan más de 2 años laborando en la empresa, es posible que la comunicación interna no esté mal delimitada. Sin embargo, el 33.3% de los empleados son relativamente nuevos, por lo que, considerando la antigüedad de la empresa, es muy poco tiempo y bastantes trabajadores, en relación con el total.

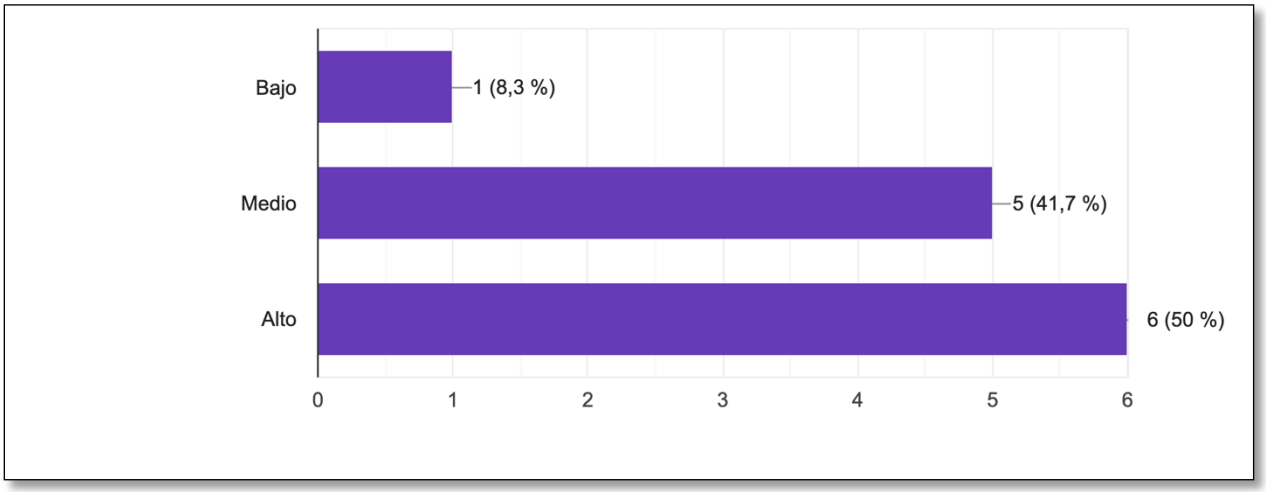
Figura 7. Si cuenta con algún tipo de smartphone con conexión a internet



Fuente: Google Forms

Es evidente que la época actual propicia el uso de tecnología, y en los diferentes espacios como el laboral es pertinente incluir su uso y no limitarlo. Según la encuesta, el 91.7% de los trabajadores cuenta con un dispositivo móvil para poder comunicarse, adicionalmente, con conexión a internet. Esto es una oportunidad para el diseño de una estrategia de uso de entornos digitales, conforme a la ley de desconexión laboral, pero que propiciaría una comunicación más directa con los empleados, en la propuesta que se desarrollará.

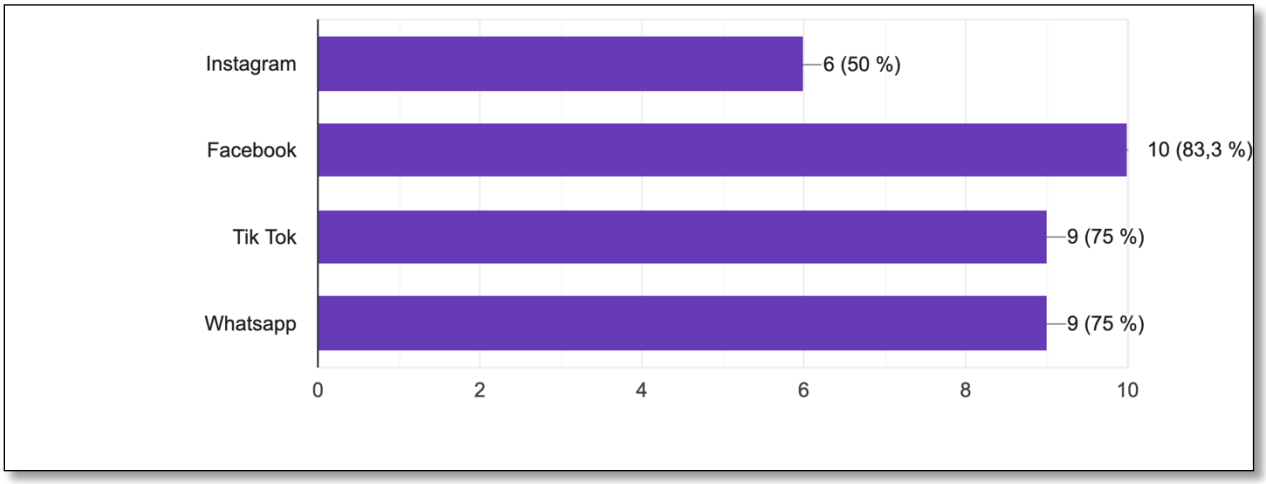
Figura 8. Uso promedio del uso móvil con internet



Fuente: Google Forms

El uso promedio del celular se ubica en un punto alto, para la empresa esto resulta ser una ventaja en cuanto al conocimiento y desarrollo de competencias tecnológicas de los empleados. Pero otra parte podría ser una desventaja, puesto que podría convertirse en una distracción en el espacio de trabajo. Por lo cual, con el uso indebido de esta herramienta, el cumplimiento de objetivos se ve perjudicado.

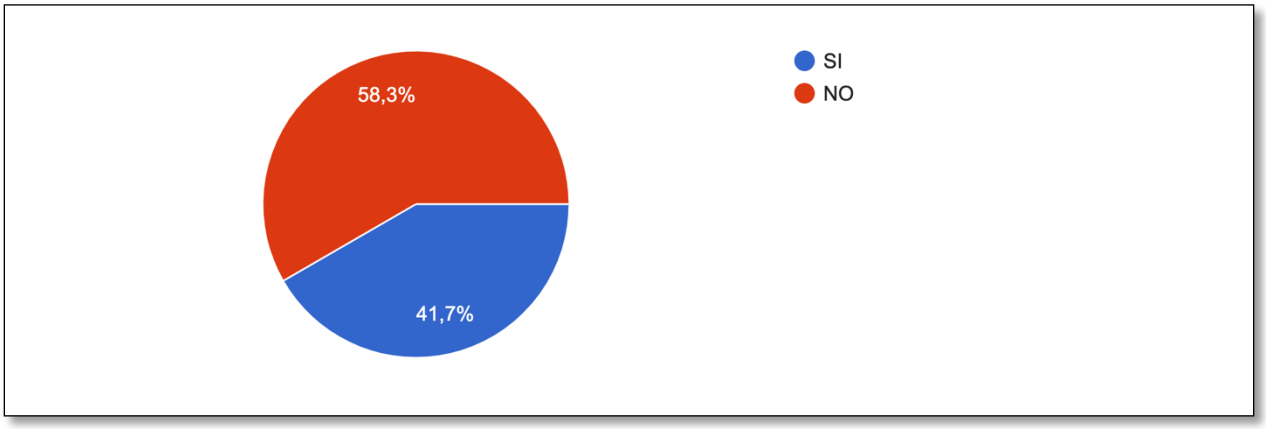
Figura 9. Redes sociales frecuentadas



Fuente: Google Forms

El uso de redes sociales es altamente competitivo dentro de las opciones dadas a cada encuestado. Sin embargo, dado que en el rango de edad no se cuenta con personal relativamente “juvenil”, los empleados buscan un entretenimiento no tan polémico, como puede llegar a ser Instagram. Pero, por otro lado, optan por un entretenimiento más informativo en donde la comunicación es primordial. Es por esto que Facebook, cuenta con 83.3% de aceptación por parte de los empleados y por consiguiente Tik Tok, una red social moderna relativamente nueva en el segmento de redes y WhatsApp, la red social No. 1 en comunicación.

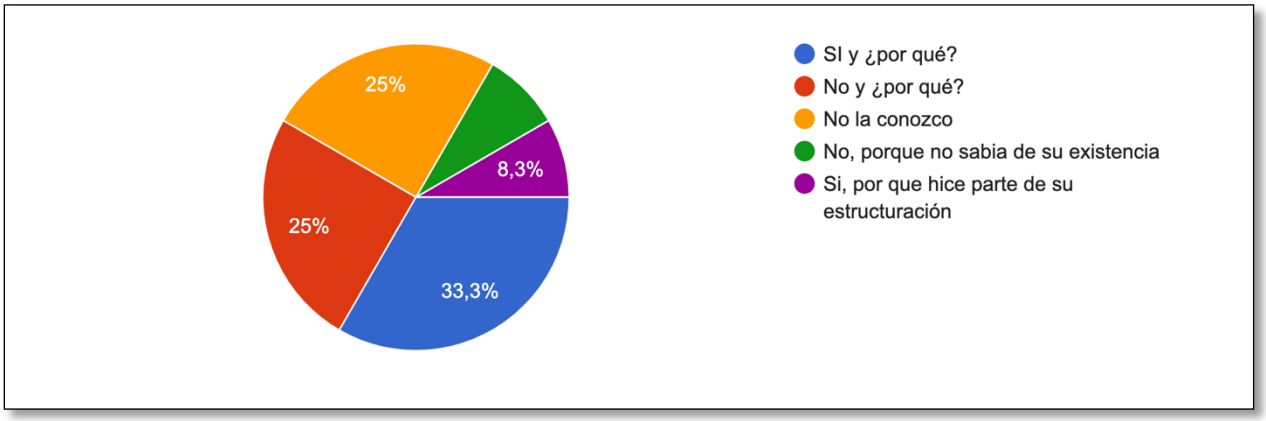
Figura 10. Conocimiento acerca de la página web de la empresa



Fuente: Google Forms

En su mayoría, el personal no cuenta conocimiento directo acerca de la página web de la empresa, por lo que es necesario un uso y actualización para que se convierta en una herramienta útil dentro de la implementación de procesos comunicativos tanto interna como externamente.

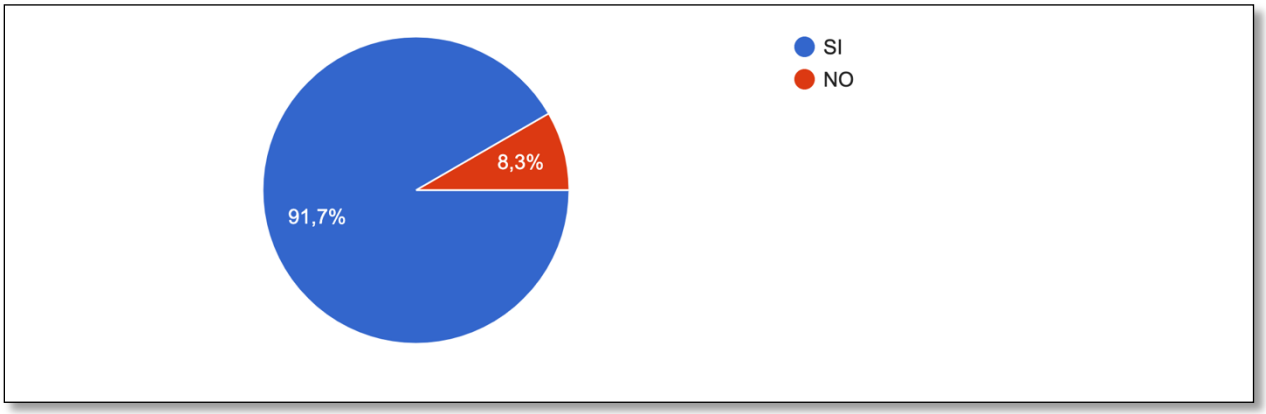
Figura 11. Identificación con la página web



Fuente: Google Forms

Las personas que se sienten identificadas pertenecen al área administrativa, por lo cual según la encuesta, hicieron parte de su creación y modificaciones respectiva. Por otro lado, personal de planta no cuenta con las herramientas y capacitación suficiente para el uso informativo de la página web de la compañía. Denotando que la comunicación en este aspecto es algo débil, dado que cada trabajador merece un mismo valor institucional y no se le brinda las herramientas completas para sus funciones.

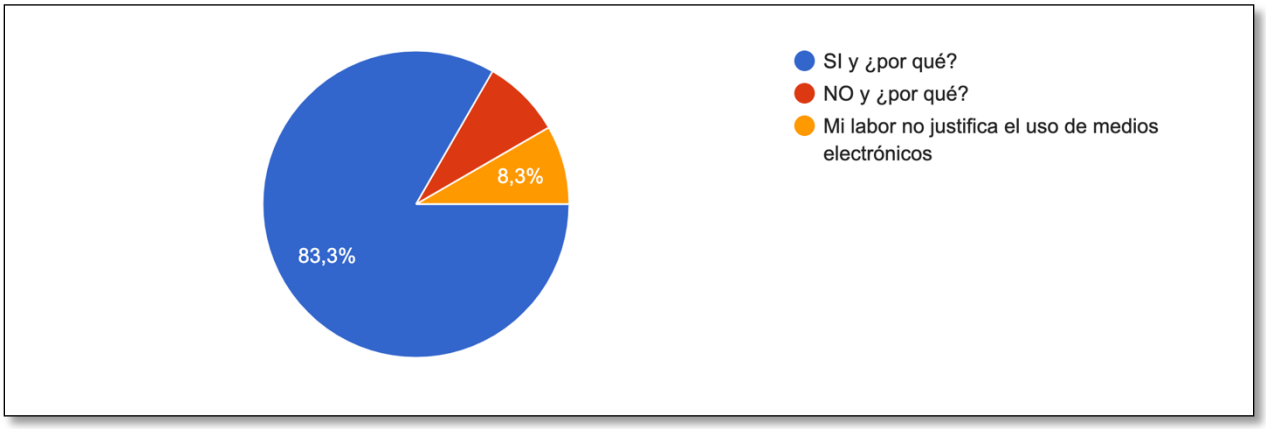
Figura 12. Uso del correo personal



Fuente: Google Forms

En su mayoría, el personal cuenta con correo personal, con lo cual es una herramienta efectiva para comunicarse entre los diversos grupos de interés de la compañía.

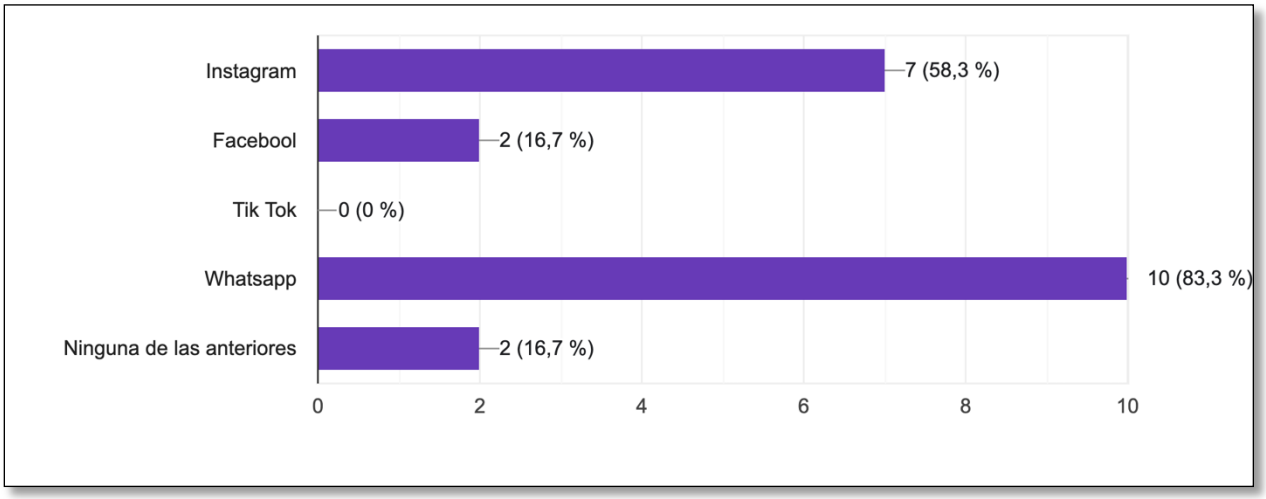
Figura 13. Pertinencia del correo institucional



Fuente: Google Forms

El correo electrónico institucional le permite tener una identidad más específica al trabajador dentro de la compañía, por lo cual consideran una herramienta importante para enviar y recibir información de acuerdo al interés de cada área.

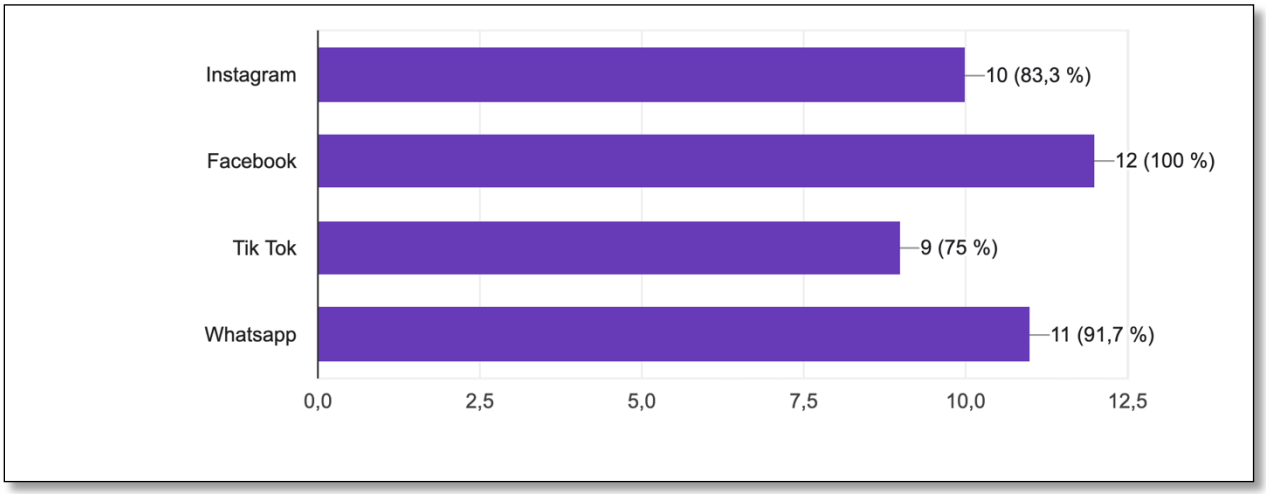
Figura 14. A que redes sociales se asocia la empresa



Fuente: Google Forms

La empresa como canal principal de comunicación hace uso de WhatsApp. Instagram, se enfoca directamente en el público externo, por lo cual los empleados conocen su existencia, pero no hacen uso respectivo de la herramienta, pero en dados casos, se denota que el nivel comunicativo de la empresa es débil.

Figura 15. Complemento informativo de la compañía



Fuente: Google Forms

La empresa presenta un potencial considerable en todas las redes sociales, es importante resaltar que los empleados hacen uso de las mismas y el objetivo principal, se enfoca en una herramienta que permita interactuar con trabajadores más directamente, de una manera no tan formal. Y las redes sociales, según la encuesta ofrecen un sistema de entretenimiento, en el que la atención de los usuarios prima sobre cualquier otro tipo de interés.

6.2. Análisis DOFA, Método observación: Situación empresarial de comunicación interna Ankla Editores S.A.S

6.2.1. Debilidades

- Bajo nivel de representación en plataformas digitales, ocasionado una desinformación, dado que cada protocolo físico, no ha sido difundido.
- Inexistencia de un manual preventivo, que genere buenas prácticas comunicativas entre los empleados.
- Las capacitaciones brindadas por el área administrativa son nulas, por ende, los empleados generan cierta independencia en cuanto a la manera de generar órdenes o presentar ideas innovadoras.

6.2.2. Oportunidades

- Baja cantidad de personal, lo que causa que la implementación de nuevas prácticas comunicativas, sean más agiles y ordenadas.
- El uso de redes sociales es fundamental para que los empleados generen conciencia de manera informativa.
- Dada la cantidad de trabajadores en la empresa, la comunicación interna resulta ser más directa, causando que algún tipo de acción acosadora se denote en el ambiente y actitudes de cada trabajador.

6.2.3. Fortalezas

- Experiencia en el sector empresarial, denotando que el patrón del comportamiento en los empleados, por la implementación de nuevos sistemas, es óptima y con un nivel de aceptación alto.

- El área administrativa cuenta con profesionales, capaces de aplicar diversas herramientas en la gestión del manual preventivo hacia el acoso laboral.
- Dado su nivel cercanía entre los empleados y gerentes de la empresa. No se oculta a información que circula entre los diversos grupos de interés, permitiendo al comité de convivencia, aplicar las medidas preventivas y accionarias respectivas, según cada caso.

6.2.4. Amenazas

- Alteración en el ambiente laboral, dado las diferencias existentes entre uno o más miembros trabajadores en Ankla Editores S.A.S
- Bajo nivel de producción, en dado caso de presentarse un problema de acoso, sin que la empresa este debidamente informada.
- No existen protocolos que promuevan la comunicación entre las diferentes áreas existentes en el marco administrativo y productivo de la empresa.

6.3. Constitución Comité convivencia Ankla Editores S.A.S.

Se espera que a través del comité de convivencia laboral, los empleados sientan un representación y participación dentro de la toma de decisiones de la compañía, esto para generar un sentido de acompañamiento, en el que los empleados se sientan con la libertad de denunciar algún caso de acoso laboral o inconformidad de algún proceso administrativo y productivo de la empresa. Por consiguiente, el comité constara de 2 representantes, así como en el siguiente anexo:

ACTA DE CONFORMACIÓN DE COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

La empresa **ANKLA EDITORES SAS** con NIT 900837994-3 para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 652 de 2012, ha determinado conformar el Comité de Convivencia Laboral que permita ejercer su poder como representante de los empleados y de tal forma, ayudar a cumplir con la comunicación corporativa de la compañía. Por tal motivo, entre los trabajadores han delegado como representante de este comité a: Jessica Reyes, Dirección contabilidad, identificada con C.C. # # #; cómo delegada principal Y a Élber García, jefe producción, identificado con C.C.# # #; cómo suplente.

6.4. Actualización plataformas digitales Ankla Editores S.A.S.

En el sitio web, se tendrá en cuenta una página en la cual los empleados podrán tener acceso a los protocolos preventivos de acoso laboral, el reglamento laboral, información corporativa como misión, visión, valores y filosofía. Para de esta forma, promover practicas efectivas de comunicación. Por otro lado, se les designará un correo institucional personal, por medio el cual puedan recibir información adicional y les sirva como medio de comunicación interno en el cual puedan comunicarse diariamente, dentro y fuera del horario laboral

7. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL Y DE GENERO

I. INTRODUCCIÓN

En Colombia, el desarrollo empresarial no empezó con un enfoque especializado hacia la historia y los pioneros en la economía. Por el contrario, se dio gracias a las contribuciones que forjaban el significado de unión empresarial; como la disciplina, ideales políticos, sociología histórica, planificación estratégica y en si una que otra teoría organizacional. Es así como la situación de acoso laboral en nuestro país, resulta ser un tema nuevo, dado que no se dimensión su funcionamiento productivo dentro de una empresa. Es por esto, que, con el siguiente manual protocolario de acoso y violencia laboral, esperamos instruir de manera directa al trabajador y cualquier persona interesada.

El papel ético de Ankla Editores S.A.S. va dirigido a las buenas prácticas de salud mental y física en cada uno de sus trabajadores y su círculo empresarial. Por ende, el protocolo para prevención y manejo de casos de acoso laboral consiste en capacitar personas con valores moralmente positivos que fomenten un ambiente laboral sano, que

permita un desarrollo social autónomo dentro de la sociedad colombiana. Así mismo enfoca cada uno de sus artículos en los lineamientos impuestos por el ministerio de trabajo, considerando ciertas medidas de sanción para aquel que opte por irrumpir dentro de la estabilidad mental, física y laboral de sus compañeros. Ankla Editores S.A.S. se compromete a trabajar bajo lo impuesto legalmente por el ministerio de trabajo, considerando hechos y su plan de acción de lo que pueda llegar a acontecer, en el ámbito laboral.

Es por esto, que actuaremos bajo la estructura legal del estado, para prevenir, controlar y sancionar conductas de acoso laboral, apoyando nuestro principal objetivo en el comité de convivencia de la empresa para así generar un control y mejor seguimiento de esta problemática, con el fin de sensibilizar y vigilar periódicamente, la conducta de nuestro personal. En este sentido, aludiremos a obseder lo descrito en la ley 1010 de 2006, especialmente en el artículo 9, que alude a la obligación como empresa constituida en la Republica De Colombia, *a establecer un protocolo a la prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo.*

II. **OBJETO**

Nuestro protocolo tiene como objetivo principal, entablar una relación directa frente a las formas correctas de comunicarse e interrelacionarse dentro del horario laboral en Ankla Editores S.A.S. Incluyendo espacios que fomenten el trabajo en equipo entre el personal de planta, administrativo, financiero, proveedores o cualquier otro tipo individuo de decida irrumpir en algún proceso dentro de la empresa.

III. DEFINICIONES

a. **El trabajo:** Según el artículo 5 del código sustantivo del trabajo, «es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.»

b. **Acoso Laboral:** Alude a la conducta que constituye una agresión ejercida por un trabajador sobre uno o más compañeros, por cualquier medio. Esto incluye cualquier tipo de violencia verbal, física, sexual o humillación y maltrato que propicie un ambiente laboral negativo.

c. **Acoso Vertical Descendente:** Un superior ejerce acoso sobre sus subordinados. Aprovechando su cargo jerárquico en la compañía.

d. **Acoso Horizontal:** Son acosadores que se encuentra en el mismo nivel jerárquico dentro del organigrama empresarial. Se puede presentar de diversas formas, tales como aislamiento, mal trato, discriminación o simples burlas.

e. **Acoso Vertical Ascendente:** Este tipo de personas suelen ser subordinados de supervisores o jefes directos. Teniendo su origen en la negación de tareas impuestas por jefes a su personal.

f. **Comunicación Corporativa**: Son todos los recursos comunicativos de una organización para llegar a sus públicos, haciendo un enfoque en la imagen

y cultura organizacional con la que se identifique en el mercado (Capriotti, 1999).

g. **Psicología Laboral**: Se enfoca en la conducta de los trabajadores y la manera de cómo interactúan dentro del espacio de trabajo. Teniendo en cuenta las dinámicas para interrelacionarse, convirtiendo primordial la motivación, el liderazgo y la salud mental.

h. **Acoso Estratégico:** Este tipo de acoso se puede dar de muchas formas; ya sea por medio de intereses personales de ascenso, buscando una renuncia por medio sobre carga laboral y así evitar pago de indemnización en caso de llevar tiempo en la empresa.

i. **Comunicación Interna:** Actividades realizadas por las empresas para generar un ambiente laboral de buenas relaciones entre sus miembros. Por medio de estrategias de comunicación que los motive y mantenga conectados al objeto principal de la compañía.

j. **Comunicación Externa:** Mensajes direccionados a un público externo, como accionistas, clientes, proveedores, entre otros… direccionados a mantener una relación directa y proyectar la imagen corporativa para promover productos o servicios.

k. **Violencia laboral:** Forma de abuso laboral que busca excluir, agredir, acosar sexualmente o violar psicológicamente la integridad de algún trabajador. Puede presentarse en forma vertical, ascendente o descendente.

l. **Equidad laboral con enfoque de género:** Según el ministerio de trabajo es el enfoque de género que está orientado a observar, estudiar y transformar la diferencias culturales y políticas en la construcción de la condición y posición de hombre y mujeres, que generar desigualdades y se expresan en situaciones de discriminación o exclusión social.

m. **Violencia sexual:** La violencia sexual actúa como un acoso verbal que incita relaciones sexuales forzadas, junto con la respectiva coacción, presión, intimidación y/o fuerza física.

n. **Violencia Psicológica:** Conducta efectuada por un hostigador o grupo de hostigadores, dirigida a un individuo reiteradamente con la finalidad degradante de repercutir en la integridad moral y mental del mismo.

o. **Xenofobia:** Cualquier tipo de rechazo a los extranjeros, sin importar su país natal.

p. **Ciberacoso:** Más conocido como acoso "virtual", se da por medio de plataformas digitales como redes sociales, correo, juegos, llamadas, etc. Buscando atemorizar, enfadar o humillar a algún individuo.

q. **Discriminación laboral**: Consiste en la exclusión, distinción o preferencia, ocurrida en una relación de trabajo, se basa en algún criterio étnico, social o intelectual sobre cualquier otro que lo considere como irracional o equivocado.

IV. PRINCIPIOS

Ankla Editores S.A.S considera que, dentro del manejo de cualquier tipo de acción en este manual protocolario hacia la prevención y control de acoso laboral, es importante trabajar bajo unos valores que nos permitan llegar a la imparcialidad, justicia y velar por los derechos fundamentales de cada individuo.

a. **Transparencia**: Ser claros y concisos en la descripción de los hechos y no esconder información relevante para la plantilla y para la respectiva sanción según el caso.
b. **Honestidad**: Disposición a anteponer la sinceridad, aunque ello perjudique al implicado, con el fin de conciliar de la manera más rápida posible.
c. **Coherencia**: Demostrar fidelidad hacía la integridad física y mental de algún compañero, denotando que cualquier tipo de contradicción será sancionada. Es importante para la empresa, demostrar compromiso y sentido de lógica responsable.
d. **Libertad**: Poder argumentar de manera critica determinadas situaciones, sin temor a ser reprendidos. Esto con el fin de propiciar mejores conciliaciones y reducir el absentismo laboral.
e. **Autonomía**: Facultad de reconocer responsabilidad de manera independiente, fuera de la opinión o deseo de algún otro individuo que desee interferir en algún proceso de control o repercusión que esté llevando el comité de convivencia.
f. **Eficiencia**: Capacidad de realizar o cumplir alguna tarea impuesta por la empresa, con el objetivo de maximizar los recursos y el personal.
g. **Eficacia**: Acción que conlleva al cumplimiento de algún objetivo o tarea delegada.

h. **Igualdad**: El trato deberá ser igual para todos, sin importar rangos, culturas, descendencia o algún otro tipo de discriminación. Favoreciendo relaciones que fomenten la inclusión social, con el fin de mitigar cualquier tipo de discriminación dentro de la compañía.

i. **Respeto**: Fomentar el respeto en el espacio laboral, con el fin de crear un ambiente seguro y cordial. Que nos permita aceptar limitaciones y virtudes, dejando de un lado irrespeto como ofensas, ironía que fomenten la violencia laboral y se conviertan en argumentos para imponer poder y control sobre algún trabajador.

j. **Amabilidad**: Favorece el ambiente laboral y permite mayor autonomía en participación dentro de los equipos de trabajo, fomentando el liderazgo y habilidades para interrelacionarse con sus compañeros.

V. MARCO LEGAL 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. REVISÓ APROBÓ Página 2 de 7 GUÍA VERSIÓN 1 Estrategia de Prevención del Acoso Laboral y Promoción de Ambientes Laborales sin Conflicto GU-GTH-02 FECHA EDICIÓN 19-10-2020 Nombre: Claudia Marcela García Santos Cargo: Coordinadora Grupo Talento Humano Fecha: 19-10-2020 Nombre: Yudy Estella Pulgarin Marin Cargo: Subdirector Administrativo Fecha: 19-10-2020 Decreto 1072 del 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Resolución 2404 2009: Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo, factores

psicosociales y sus efectos en la población Trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. (Mintic, 2019). Resolución 2646 2008: Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Betancourt, D (2008). Resolución 652 del 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. Resolución 1356 del 2012: Por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 del 2012.

VI. PREVENCIÓN

Con el fin de generar políticas de calidad y un ambiente sano dentro del marco laboral en Ankla Editores S.A.S se plantean los siguientes puntos protocolarios, con el propósito de prevenir, mediante capacitaciones y un esquema informativo, para proporcionar una rápida respuesta a cualquier caso que se deba atender. Siempre con las debidas garantías, que dentro del marco legal nos exige. Se recomienda una total discreción en los casos presentados, a fin de aplicar el debido procedimiento sin alterar el orden empresarial que dentro de la compañía rige.

Ankla Editores S.A.S. constata su voluntad por adaptar su políticas éticas y sociales a fin de aplicar las medidas que aseguren un ambiente de trabajo psicosocial saludable. De esta forma, el siguiente protocolo establece que la empresa podrá aplicar acciones para el caso en que algún empleado considere que es víctima de acoso sexual o laboral.

Así mismo, la empresa se compromete a fortalecer su estructura interna a fin de crear herramientas que fortalezcan las siguientes estrategias:

- ***Acción difusora***: Por medio de capacitaciones, a través de las cuales los trabajadores reconozcan sus deberes y derechos, a fin de identificar causas y situaciones en las que violan los derechos fundamentales. Se propone divulgar a todos los trabajadores productos comunicativos en los talleres sobre los principios éticos y morales en los que se basa la empresa, a fin de promover comportamientos que alimenten el trabajo en equipo y la comunicación organizacional. Es así, como a través del comité de convivencia, se abrirán espacios en los que el trabajador podrá presentar manifestación de cualquier contexto para aplicar cualquier medida preventiva o de acción necesaria en un caso particular.
- ***Estrategia de sensibilización*:** Dentro de las medidas educativas que se aplicaran dentro de este proceso, es una herramienta en la que se optará por ser variado y diversificar actividades tanto teóricas como prácticas, que nos permitan comprender y reflexionar cambios que alimenten las buenas prácticas comunicativas, dentro de la compañía.
- **Plataformas digitales:** Actualización informativa de la página web, constantemente, en donde los empleados podrán ingresas y capacitarse de manera autónoma, con el fin de conocer los valores y la filosofía interna en la que funciona la empresa.
- Se abrirán espacios de socialización para generar concientización acerca de la importancia de las relaciones interpersonales dentro del espacio de trabajo.

VII. **ACCIÓN**

La atención ofrecida por Ankla Editores S.A.S. se enfoca a un entorno legal y psicológico, para facilitar la gestión de acoso que pueda llegar a producirse dentro de la empresa. Es así como el acto de acción frente a un caso se dividirá en dos tipos de intervención, la formal e informal:

Informal: Se tomará en cuenta, en dado caso que se presuma factible una resolución del problema de manera rápida. En dado caso, el hecho de manifestar al agresor las consecuencias por algún tipo de acción será suficiente, así mismo, se procederá a un dialogo en el que ambas partes podrán conciliar o de otra manera se tomarán en cuenta medidas formales para su respectiva intervención.

1. Cualquier víctima de acoso laboral, podrá acercarse al área de recursos humanos, de manera verbal o escrita. Par su debida intervención se deberá firmar una carta en la que conste la denuncia, con firma y huella de la víctima. Es fundamental añadir información del denunciante, no se tendrá en cuenta denuncias anónimas, dado que manejamos políticas de confidencialidad lo que causa que toda la información consignada dentro de la carta será de uso meramente personal y legal, para aplicar sanciones o conciliaciones.
2. El supervisor administrativo correspondiente, procederá a intervenir por medio de un expediente informativo en la que se pueda proseguir a indagar y evaluar

posibles conductas demandadas. Se citará al agresor y de esta manera poder escuchar ambas versiones, para esclarecer la información.

3. La conclusión de cada caso se hará 15 días posteriores a la recepción de la carta, esto con el fin prolongar tiempo para que ambas partes puedan considerar alternativas de conciliación pertinentes para ambas partes.

Formal: La metodología formal será mediante el área constituida por derechos humanos para aplicar medidas frente a hechos denunciados por algún trabajador de la empresa o bien podrá asumirse alguna acción de manera informal si dentro de las partes involucradas se pacta algún arreglo.

Inicio: Cualquier tipo de victima involucrada en algún caso de acoso laboral, ya sea víctima o conocedor de algún caso, podrá denunciar al presunto acosador ante el área de recursos humanos. En el momento de presentar alguna denuncia verbal es importante presentar evidencias a fin de generar veracidad de acontecimiento. Consecuentemente la persona encargada de cada caso, podrá llevar un informe en el cual se llevará un seguimiento a cada caso para investigación, en el cual se contara con la firma del denunciante, la descripción de lo acontecido, posibles evidencias y nombre del presunto acosador y/o demás implicados. No se tendrá en cuenta bajo este tipo de procedimiento, alguna denuncia presentada de manera anónima o de otra forma no cuente con un relato de los hechos que sirvan para su respectiva investigación.

En el caso que alguna denuncia haya sido presentada de manera informal, se procederá a incorporar los hechos y situaciones planteadas al caso.

Dentro del desarrollo: Una vez realizada una investigación preliminar de los hechos, se procederá al interrogatorio de los implicados en la denuncia, incluyendo víctima, acosador y compañeros de trabajo a fin de reconocer las diferentes formas de interrelacionarse entre ellos cotidianamente y recopilar información relevante para obtener un conocimiento más amplio y verificar la veracidad de los mismos. Cabe resaltar que la empresa manejará un sistema de confidencialidad óptimo para seguridad y control de cada uno de los implicados. Se tomará en cuenta como plan de acción y dependiendo de cada situación la suspensión del contrato laboral o medidas cautelaría, respectivamente

Conclusión: Con el fin de agilizar el proceso de investigación, se espera que al finalizar de 15 días el proceso concluirá, dando pie a un informe en el que constate las circunstancias agravantes, conclusiones alcanzadas y propuesta enfocada a las medida disciplinaria de cada trabajador. Cabe resaltar que no existe nivel jerárquico que genere un nivel autoritario sobre la decisiones deliberada por el comité de convivencia. Si dentro del desarrollo de la investigación alguno de los implicados considera necesaria la ayuda profesional de algún psicólogo, cada capacitación será por parte de la empresa.

Seguimiento: La Dirección de RRHH deberá comprobar el grado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los informes de conclusiones y supervisará la evolución de las trabajadoras y trabajadores afectados, tanto en lo que se refiere a los posibles daños sobre su salud como a la adecuación de las medidas organizativas correctoras que se hubiesen adoptado.

Direccionamiento entidades externas de apoyo a ciudadanos, para el control y prevención de acoso sexual / laboral:

- Dirección General del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social
- SIJIN – unidad investigativa de delitos sexuales
- Centro de atención integral victimas acoso sexual – CAIVAS
- Línea 155 – orientación mujeres víctimas de violencia
- Defensoría del pueblo
- Comisaria de familia

VIII. SANCIÓN

Las medidas de protección a víctimas de acoso sexual o laboral, se implementarán con el objetivo de velar por los derechos hacia la integridad de cada persona o trabajador dentro de la empresa. Dentro de estas estrategias se contempla:

- Aislamiento en el espacio de trabajo, para un mejor rendimiento en las tareas delimitadas por la empresa.
- Distanciamiento parcial, dependiendo de la gravedad del caso y si se considera oportuno un distanciamiento total que permita que el espacio personal de cada trabajador sea a través de un seguimiento independiente por parte de la compañía. Propiciando el relacionamiento físico entre la víctima y el agresor.
- Suspensión a los implicados, reconocidos como agresores, de hasta 15 días, sin remuneración alguna.
- Se aplicarán todas las medidas y sanciones respectivas de acuerdo al marco legal delimitado en el presente protocolo y acción de acoso laboral.

8. CONCLUSIONES

El acoso laboral sigue siendo considerado un fenómeno social con gran desarrollo en espacios públicos y privados a nivel mundial y local. Su influencia dentro del desarrollo psicológico y social de cada trabajador pone en riesgo su estabilidad emocional, salud y bienestar. Por lo cual es importante denotar que para el control y prevención de este fenómeno en la sociedad, el desarrollo de nuevas tecnologías estratégicas, será fundamental para un manejo que permita promover el nivel de seguridad laboral, en donde las condiciones y calidad de cada trabajador esté regido bajo unos parámetros que genere una convivencia optima y una gestión de la comunicación eficaz. Dentro de este contexto, el acoso laboral puede presentarse bajo modalidades agresoras como humillación, sentido de persecución, discriminación y/o maltrato, presentada de manera persistente sobre una víctima.

En Colombia, su regulación se ve delimitada por la ley 1010 de 2006 en donde se adoptan medidas frente al acoso. Sin embargo, se pudo observar dentro del esquema empresarial que la compañía Ankla Editores S.A.S no contaba con un protocolo hacia el acoso laboral, no contaba con un comité de convivencia, ni con herramientas digitales de comunicación que permitieran brindarle un acompañamiento interno a cada empleado. Así mismo, mediante una encuesta se encontró que no todos tienen conocimiento acerca de los sistemas comunicativos internos de la empresa. Por lo cual, dentro del marco administrativo se optó por implementar un mejoramiento a la página web, como medio difusor de información. Por otro lado, se denotó que en las encuesta las plataformas digitales como redes sociales pueden llegar a ser una herramienta útil para comunicarnos con el público interno y externo de la empresa.

9. RECOMENDACIONES

Como recomendación se denota que es necesario el cumplimiento oportuno del sistema difusor del protocolo de acoso laboral. Es importante brindar capacitaciones profesionales que permitan crear un fortalecimiento en las habilidades comunicativas de los empleados.

Se recomienda realizar constantemente un control por parte del comité de convivencia con el fin de modificar conductas que afecten el ambiente laboral y comportamiento de los empleados. Es necesario capacitar al personal, de tal forma que el sistema legal sea de su conocimiento y así mismo difundir protocolos internos, según el caso que requiera. Así mismo, el seguimiento preventivo a cada caso, será fundamental para cada persona y la empresa se compromete a brindar ayuda psicológica que permita analizar el comportamiento de cada empleado, no solo para determinar estados de acoso si no para ayudar en la aplicación de nuevos sistemas motivacionales y productivos. El protocolo debe ir enfocado a mejorar la calidad de vida de cada trabajador, garantizando sus derechos fundamentales dentro del marco legal.

Es importante planificar un esquema en donde las relaciones interpersonales de cada empresa no influyan de manera negativa el ambiente laboral. Mediante estrategias comunicativas que fomenten una cultura organizacional, que aporte a la vida personal y profesional de cada empleado.

10. REFERENCIAS

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: Proceso, Disciplina y técnica.* Netbiblo. Pag 17
- Ankla Editores S.AS. (2022). Nosotros. www.anklaeditores.com/Nosotros

- Anonimo (2015). Copasst. Univesidad Santo Tomas. Recuperado de: https://sst.ustabuca.edu.co/index.php/comites/copasst [27 de septiembre de 2022]
- Anónimo. (2021). "*Filtran video de 2018 en que un agente comercial de Claro maltrata verbalmente a trabajadores | ¿Qué dice la empresa?*". *Revista Semana*.https://www.semana.com/actualidad/articulo/filtran-video-en-que-agente-comercial-de-claro-maltrata-verbalmente-a-empleados-que-dice-la-empresa/202154/
- Caballero, M. (2003). El acoso sexual en el medio laboral y académico. Tesis de doctorado Sexualidad y relaciones interpersonales, Facultad de psicología evolutiva. Salamanca: Universidad de Salamanca. Recuperado de http://www.bdigital.unal.edu.co/1539/22/21CAPI20.pdf
- Capriotti, P. (2009). Branding Corporativo: Fundamentos para la Gestión Estratégica de la Identidad Corporativa.
- Carvajal, J. Davila, C. (2013). *Moobing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia*. Vol 29, pp 95-106. Universidad del valle, Colombia.
- Código sustantivo del trabajo (2009). Bogotá: Legis.
- Fernández, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. Editorial Trillas. Pag 11
- Giraldo, J. (2005). *Perspectiva de acoso laboral en el contexto Colombiano*. Universidad Santo Tomas, Colombia.

- Ibáñez, T. y Iñiguez, L. (1996). Aspectos metodológicos depsicología social aplicada. En A. Garrido y J. Torregrosapsicología social aplicada. Madrid: Mc Graw hill.
- Ley 1010 de 2006. Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Recuperado de: https://www.constitution.org/cons/colombia.htm
- Ley 2191 de 2022. Garantía del derecho a la desconexión laboral. Recuperado de: https://safetya.co/normatividad/ley-2191-de-2022/
- Leymann, H. (1996). Mobbing. Paris: Seuil.
- Motta, F. (2007). El acoso laboral en Colombia. Viaiuris, pp 93 – 99. Recuperado de: https://revistas.libertadores.edu.co/index.php/ViaIuris/article/view/6/127
- Ramirez, M. (2015). Diagnostico en la comunicación interna en el personal administrativo de la municipalidad distrital de nuevo Chimbote en el año 2014. Universidad Nacional Del Santa.
- Riveros Munévar, F. ., Arenas García, F. ., Vernaza, J. S. ., & Gómez-Acosta, A. . (2017). Caracterización y análisis de los estilos de afrontamiento en mujeres trabajadoras colombianas. *Informes Psicológicos*, *17*(1), 107–120. https://doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a06
- Redacción El tiempo. (12 de febrero de 2022). “En internet, casi 17.000 personas piden investigar a Koaj por posible caso de acoso”.*El tiempo*.https://www.eltiempo.com/justicia/servicios/koaj-en-internet-casi-17-000-personas-piden-investigar-a-tienda-por-acoso-

651283?utm_content=Contenido_City&utm_medium=Social&utm_source=Twitter#Echobox=1644753635-1

- Saavedra, L. (01/02/2022). Koaj suspenderá de los cargos a implicados de acoso a una exempleada. *Caracol.* https://caracol.com.co/radio/2022/02/01/nacional/1643733265_074247.html

11. ANEXOS

11.1. Acta conformación comité de convivencia Ankla Editores S.A.S

11.2. Estudio preliminar competencias digitales – Trabajadores Ankla Editores S.A.S

1. **Nombre**
2. **Edad**
   a. 10-20 años
   b. 20.30 años
   c. 30-45 años
   d. 45-60 años
3. **Nivel Educativo**
   a. Bachiller
   b. Técnico
   c. Tecnológico
   d. Profesional
4. **Título (Si escogió la opción "profesional")**
5. **Institución Estudios**
6. **Cargo Ankla Editores S.A.S**
7. **Antigüedad en la empresa**
   a. 0-2 años
   b. 2-4 años
   c. 4-8 años
8. **¿Cuenta con smartphone con plan de datos o conexión a internet?**

a. Si
b. No

9. Uso promedio del Teléfono móvil con conexión a internet al día

a. Bajo
b. Alto
c. Medio

10. Redes sociales más frecuentadas último mes

a. Instagram
b. Facebook
c. Tik Tok
d. Whatsapp

11. Conoce la página web de Ankla Editores S.A.S

a. Si
b. No

12. ¿Se siente identificado con la página web de la empresa?

a. Si ¿Por qué?
b. No ¿Por qué?
c. Otro

13. ¿Usa correo personal?

a. Si
b. No

14. ¿Asocia a Ankla Editores S.A.S a alguna de las redes sociales?

a. Instagram
b. Facebook
c. Tik Tok
d. Whatsapp
e. Ninguna de las anteriores

15. ¿Cuál de estas considera debería la empresa implementar como herramienta de comunicación informativa?

a. Instagram
b. Facebook
c. Tik Tok
d. Whatsapp

- **Acta de conformación de comité de convivencia laboral**

Ankla Editores S.A.S.

08, octubre de 2022

Bogotá – Colombia
Calle 74B No. 69h-35

La empresa **ANKLA EDITORES SAS** con NIT 900837994-3 para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 652 de 2012, ha determinado conformar el Comité de Convivencia Laboral que permita ejercer su poder como representante de los empleados y de tal forma, ayudar a cumplir con la comunicación corporativa de la compañía. Por tal motivo, entre los trabajadores han delegado como representante de este comité a: Jessica Reyes, Dirección contabilidad, identificada con C.C.1.0245.768.84; cómo delegada principal Y a Élber García, jefe producción, identificado con C.C.8.015.431.2; cómo suplente.

Jessica Reyes

Jessica Reyes
Dirección Contabilidad
C.C. 1.0245.768.84

Elber Garcia

Elber García
Jefe Producción
C.C. 8.015.431.2

Fuente: Ankla Editores S.A.S.