

Posibles modalidades de acoso laboral en conductores de la Cooperativa Americana de Transportadores LTDA de Pasto - Años 2022 – 2024

Yilver Serbio de la Cruz Urbina y Mario Fernando Olave Burbano

Programa en Derecho, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad CESMAG.

Nota del autor

El presente Trabajo de Grado tiene como propósito cumplir el requisito exigido para optar al título de pregrado como abogadas en la Universidad CESMAG.

La correspondencia referente a este trabajo debe dirigirse al Programa de Derecho de la Universidad CESMAG. Correo electrónico: derecho@unicesmag.edu.co

Posibles modalidades de acoso laboral en conductores de la Cooperativa Americana de Transportadores LTDA de Pasto - Años 2022 – 2024

Yilver Serbio de la Cruz Urbina y Mario Fernando Olave Burbano

Programa en Derecho, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad CESMAG.

Asesor Mg Francisco Edmundo Paz Obando

24 de abril 2026.

Los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en este proyecto de trabajo de grado son responsabilidad única y exclusiva de las estudiantes.

Nota de Aceptación

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, 24 abril de 2026

Agradecimientos

A Dios, por darnos la fortaleza, la sabiduría, y la perseverancia necesaria para culminar este proceso académico.

A nuestras familias, quienes con su apoyo y con su amor incondicional, constante y sus palabras de aliento fueron la base para superar cada dificultad y seguir adelante en este camino.

A nuestros docentes a lo largo de nuestra carrera, por compartir sus conocimientos, guiarnos con paciencia, y exigirnos siempre para dar lo mejor de nosotros, convirtiéndose en referentes de disciplina y compromiso profesional.

A nuestros compañeros de estudio y amigos, por las experiencias vividas y compartidas durante nuestro tiempo de estudio, por el trabajo en equipo y la motivación que nos inspiraron a no rendirnos en los momentos complejos.

Finalmente, agradezco a todas las personas que hicieron parte de este logro, con su tiempo, sus consejos, su colaboración en la recolección de información y desarrollo del trabajo.

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a Dios, a nuestras familias y a todas las personas que de alguna manera han sufrido en silencio situaciones de acoso laboral y que, a pesar de la adversidad, han encontrado la fuerza para resistir y luchar por sus derechos.

A nuestros padres, esposas e hijos, por ser ese apoyo incondicional.

A los trabajadores y trabajadoras que día a día dignifican su labor, recordándonos la importancia de construir entornos laborales justos, respetuosos y libres de violencia.

Este esfuerzo es también un homenaje a la esperanza de transformar los espacios de trabajo en escenarios de respeto, equidad y bienestar para todos.

Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción | 11 |
| 1. Resumen analítico de estudio (RAE) | 14 |
| 1.1. Problema de investigación | 14 |
| 1.1.1. Descripción del problema de investigación | 16 |
| 1.1.2. Formulación del problema de investigación | 18 |
| 1.1.3. Delimitación | 18 |
| 1.1.4. Justificación | 18 |
| 1.2. Marco referencial | 21 |
| 1.2.1. Marco histórico | 21 |
| 1.2.2. Marco contextual | 22 |
| 1.2.3. Marco teórico | 23 |
| 1.2.4. Marco de antecedentes | 28 |
| 1.3. Objetivos | 30 |
| 1.3.1. Objetivo general | 30 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 30 |
| 1.4. Metodología | 31 |
| 1.4.1. Paradigma | 31 |
| 1.4.2. Enfoque | 31 |
| 1.4.3. Método | 32 |
| 1.4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información | 33 |
| 1.5. Capítulos desarrollados | 35 |

| | |
|---|----|
| 1.5.1. Capítulo 1. Recordar la definición jurídica del acoso laboral y sus modalidades conforme a la normatividad vigente en Colombia | 35 |
| 1.5.2. Capítulo 2. Identificar el contexto laboral de los conductores de una de las empresas del transporte público de la ciudad de Pasto, en este caso la Cooperativa Americana de Transporte LTDA. | 45 |
| 1.5.3. Capítulo 3. Examinar las posibles modalidades de acoso laboral presentadas frente a los conductores de la Cooperativa Americana de Transporte LTDA. Servicio público en la ciudad de Pasto, durante los años 2022-2024 | 51 |
| 2. Presentación de resultados | 52 |
| 3. Conclusiones | 68 |
| 4. Recomendaciones | 69 |
| Referencias | 71 |
| Anexos | 73 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Logo Cooperativa Americana de Transportadores | 45 |
| Figura 2. Horarios de trabajo | 52 |
| Figura 3. Tiempos de descanso | 54 |
| Figura 4. Nivel educativo de los conductores | 55 |
| Figura 5. Sensación de seguridad en el trabajo | 57 |
| Figura 6. Captación de alguna modalidad de acoso | 59 |
| Figura 7. Ruta de activación del comité de convivencia | 61 |
| Figura 8. Modalidades de acoso más recurrente dentro de la empresa | 62 |

Índice de Anexos

| | |
|---|----|
| Anexo 1. Entrevista estructurada para administrativos | 74 |
| Anexo 2. Entrevista estructurada para conductores | 75 |

Introducción

El acoso laboral, también conocido como *mobbing*, es un fenómeno y una práctica que afecta a un número considerable de trabajadores en diversos sectores alrededor del mundo. Se refiere a un conjunto de conductas hostiles y repetitivas que se ejercen sobre un empleado, con el objetivo de menoscabar su integridad psicológica, su desempeño profesional, y su bienestar general, al punto de generar un desequilibrio en su actuar diario al punto de querer renunciar y en casos extremos querer atentar contra su vida.

Este fenómeno puede manifestarse de múltiples formas, desde comentarios despectivos, humillaciones, la exclusión social, la sobrecarga de trabajo deliberada e injustificada. Los efectos del acoso laboral son profundos, tanto para las víctimas como para las organizaciones, generando un ambiente laboral tóxico que puede derivar en altos niveles de estrés, ansiedad, depresión y, en casos extremos, en trastornos psicológicos graves.

La importancia de abordar el acoso laboral radica no solo en la protección de los derechos humanos y laborales de los empleados, sino también en el mantenimiento de un ambiente de trabajo saludable y productivo. Las organizaciones que no gestionan adecuadamente esta problemática enfrentan riesgos significativos, como la disminución de la productividad, el aumento del ausentismo, y la posibilidad de enfrentar litigios costosos, altas tasas de rotación de personal, impactos en la salud de los trabajadores, mala reputación de la compañía, y algo más importante el incumplimiento a la normatividad vigente lo cual le puede generar sanciones onerosas.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo analizar las posibles modalidades de acoso laboral, que se hayan presentado en la Cooperativa Americana de Transportadores LTDA, en los años 2022 – 2024, desde diferentes perspectivas: su definición, las formas y modos de

acoso que se presentan, sus consecuencias sus efectos y secuelas para las víctimas, y para las organizaciones, las estrategias que pueden implementarse para prevenirlo, gestionarlo y erradicarlo de manera efectiva. A través de esta investigación, se pretende ofrecer una comprensión más profunda de este fenómeno y destacar la importancia de su erradicación para el bienestar integral en el ámbito laboral de su aplicación.

El acoso laboral en los conductores de transporte publico constituye un problema jurídico, social y laboral específico, debido a las particulares condiciones en las que se desarrolla esta actividad laboral, a diferencia de otros sectores, los conductores que desempeñan esta actividad lo hacen en entornos altamente jerarquizados, así como estrictos esquemas de control operativo, presión permanente por cumplimiento de rutas, horarios, recaudos económicos y no obstante la aplicación de frecuente de sanciones disciplinarias, lo que incrementa el riesgo de prácticas de acoso laboral dentro de esta actividad laboral como lo es el transporte público.

Desde el ámbito jurídico, el acoso laboral vulnera derechos fundamentales como la dignidad humana, la estabilidad laboral reforzada y el derecho a un trabajo en condiciones justas y seguras, generando posibles responsabilidades legales para las empresas de transporte público, en la práctica, estas conductas suelen manifestarse mediante amenazas de despido, sanciones en ocasiones injustificadas, sobrecarga laboral, cambios de turnos y presión por metas operativas, configurando escenarios reales de riesgo jurídico institucional.

En el ámbito social y de salud mental, el acoso laboral afecta de manera directa el bienestar psicológico de los conductores, incrementando niveles altos de estrés, ansiedad, agotamiento físico emocional y desmotivación, estas afectaciones no solo deterioran la calidad de vida del trabajador, sino que inciden negativamente en sus relaciones familiares y sociales, agravando problemáticas psicosociales ya presentes en el sector transporte.

Desde la perspectiva laboral y productiva, un entorno de acoso impacta la estabilidad laboral, incrementa la rotación de personal, el ausentismo y disminuye el compromiso organizacional. Así mismo, la afectación emocional y física del conductor repercute en la seguridad vial, ya que un trabajador sometido a demasiada presión y constante puede presentar menor capacidad de concentración, toma de decisiones inadecuadas y mayor riesgo de accidentes, exponiendo su vida y la de los usuarios del servicio.

En consecuencia, el análisis del acoso laboral en conductores de cooperativas de transporte resulta relevante y demasiado necesario, ya que permite visibilizar una problemática estructural poco abordada, aportar herramientas jurídicas y preventivas para la gestión organizacional además fortalecer la protección de los derechos laborales y contribuir a la mejor del clima laboral, la productividad institucional y la seguridad vial.

1. Resumen analítico de estudio (RAE)

1.1. Problema de investigación

El objeto de estudio de la presente tesis se centra en un análisis profundo y sistemático de las dinámicas, causas, manifestaciones, consecuencias y mecanismos de prevención, gestión y acción frente al acoso laboral en el entorno organizacional objeto de investigación. Este enfoque integral resulta fundamental para comprender el fenómeno en toda su complejidad, considerando no solo las experiencias individuales de quienes lo padecen, sino también las estructuras organizacionales, las relaciones de poder y los factores socioculturales que lo propician y perpetúan.

El acoso laboral, también denominado *mobbing*, constituye una forma de violencia psicológica sistemática y reiterada en el tiempo, ejercida en el contexto de las relaciones de trabajo. Esta problemática no solo afecta de manera directa a las víctimas, generando un impacto profundo en su bienestar físico, emocional y psicológico, sino que también produce consecuencias significativas a nivel organizacional y social. Se trata de un fenómeno multicausal que puede manifestarse mediante conductas como la humillación constante, la descalificación profesional, la sobrecarga o asignación injustificada de tareas, el aislamiento social, la difusión de rumores o la intimidación abierta o encubierta.

En términos individuales, el acoso laboral puede desencadenar serias afectaciones a la salud física y mental de quien lo padece. Entre las consecuencias más frecuentes se encuentran trastornos de ansiedad, depresión, estrés crónico, síndrome de burnout y trastorno de estrés postraumático. Asimismo, pueden presentarse síntomas psicósomáticos como insomnio, cefaleas, problemas gastrointestinales, alteraciones cardiovasculares y debilitamiento del sistema

inmunológico. En casos más graves, la persistencia del acoso puede conducir a ideaciones suicidas o al suicidio consumado. Estos efectos no solo deterioran la calidad de vida de la persona afectada, sino que también pueden incidir negativamente en su desarrollo profesional, su estabilidad económica y sus relaciones familiares y sociales.

Desde la perspectiva organizacional, el acoso laboral contribuye al deterioro progresivo del clima laboral. Un ambiente de trabajo caracterizado por el miedo, la desconfianza y la falta de apoyo institucional impacta de manera directa en la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia de los trabajadores. La presencia de conflictos no gestionados adecuadamente puede generar divisiones internas, disminuir la colaboración y afectar el desempeño colectivo. De igual manera, las organizaciones que no adoptan medidas preventivas y correctivas frente al acoso laboral pueden enfrentar consecuencias económicas significativas, tales como el aumento del ausentismo, la rotación constante de personal, la disminución de la productividad, la pérdida de talento humano calificado, litigios judiciales, sanciones administrativas y un grave daño reputacional que afecta su imagen ante la comunidad y los usuarios del servicio.

En el ámbito social, el acoso laboral refleja y reproduce desigualdades estructurales y dinámicas de poder que afectan a determinados grupos de trabajadores. En el caso específico de esta investigación, el análisis se enfoca en los señores conductores de buses urbanos de servicio público de la ciudad de Pasto, vinculados a la Cooperativa Americana de Transportadores LTDA durante el periodo comprendido entre los años 2022 y 2024. Este sector presenta particularidades propias de su actividad laboral, tales como extensas jornadas de trabajo, alta exposición a factores de estrés, interacción constante con usuarios, presión por el cumplimiento de rutas y horarios, así como relaciones jerárquicas marcadas dentro de la estructura organizacional. Estos elementos pueden constituirse en factores de riesgo que favorecen la aparición de prácticas de

acoso laboral si no existen mecanismos claros de regulación, supervisión y acompañamiento institucional.

Asimismo, resulta pertinente considerar el marco normativo colombiano en materia de prevención y sanción del acoso laboral, el cual establece obligaciones específicas para empleadores y trabajadores, orientadas a garantizar ambientes laborales dignos y respetuosos. Sin embargo, la efectividad de estas disposiciones depende en gran medida de su adecuada implementación, socialización y seguimiento dentro de las organizaciones. En este sentido, la presente investigación no solo busca identificar la existencia y características del acoso laboral en el contexto estudiado, sino también evaluar la pertinencia y eficacia de los mecanismos internos de prevención y atención existentes.

Por ende, comprender las causas estructurales, organizacionales e interpersonales del acoso laboral, identificar oportunamente sus manifestaciones y diseñar estrategias efectivas para su prevención, intervención y seguimiento, constituye un objetivo primordial para promover entornos laborales saludables, equitativos y productivos. La investigación en esta área no solo contribuye al bienestar integral de los trabajadores, sino que también fortalece a la organización al proporcionarle herramientas para la formulación de políticas internas más justas, transparentes y eficaces. De esta manera, se fomenta una cultura organizacional basada en el respeto, la dignidad humana, la resolución pacífica de conflictos y la garantía de condiciones de trabajo seguras, elementos esenciales para el desarrollo sostenible de la empresa y el mejoramiento de la calidad del servicio público de transporte en la ciudad de Pasto.

1.1.1. Descripción del problema de investigación

El acoso laboral, también conocido como *mobbing*, se ha convertido en un problema más recurrente y creciente en diferentes entornos y ámbitos laborales a nivel global. Se caracteriza

por un conjunto de comportamientos hostiles, repetitivos y sistemáticos, dirigidos hacia uno o varios empleados con el propósito de desestabilizarlos emocional y profesionalmente. Estas conductas pueden incluir humillaciones, amenazas, aislamiento social, difusión de rumores, sobrecarga de trabajo intencionada y exclusión de actividades, entre otras formas de abuso psicológico.

A pesar de ser un problema ampliamente reconocido, el acoso laboral a menudo es subestimado, no tenido en cuenta, mal gestionado por las organizaciones. Muchas veces, las víctimas se ven atrapadas en una situación en la que, por miedo a represalias o por falta de apoyo institucional, no denuncian estos comportamientos, perpetuando así un ambiente laboral tóxico y nocivo. Esta falta de intervención no solo afecta a las víctimas, sino que también tiene repercusiones negativas para la organización en su conjunto, tales como la disminución de la productividad, el aumento del ausentismo, la rotación de personal y posibles litigios legales, todo esto cuando en las organizaciones no existen protocolos para su denuncia, posteriormente una investigación, y sanciones cuando sean necesarias.

Además, el acoso laboral no discrimina por sector, afectando tanto a empresas privadas como a instituciones públicas que es donde más se presenta y sobre todo se presenta en todos los niveles jerárquicos, desde puestos operativos hasta directivos. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de desarrollar y aplicar políticas efectivas de prevención y gestión del acoso, que protejan a los empleados y promuevan un ambiente de trabajo saludable.

El problema cada día crece más y radica, en gran medida, en la falta de entendimiento, comprensión sensibilización además de una adecuada formación sobre la gravedad e implicaciones de este flagelo llamado acoso laboral, así como en la carencia, o falta de mecanismos efectivos y eficientes para su detección, investigación y sanción. Muchos entornos

laborales carecen de protocolos claros para abordar este tipo de conductas, el problema es la denuncia lo que agrava la situación y deja a las víctimas solas ignoradas y desprotegidas.

Este planteamiento busca la urgencia de investigar, comprender las dinámicas del acoso laboral, así como de implementar estrategias preventivas y correctivas que promuevan la dignidad y el bienestar de todos los empleados, en este caso a los señores conductores de la Cooperativa Americana de Transportadores LTDA entre los años 2022 a 2024, solo a través de un enfoque integral que involucre tanto a las organizaciones como a las autoridades laborales y jurídicas, será posible reducir la incidencia de este fenómeno y sus devastadoras consecuencias, tanto para los trabajadores como para las organizaciones.

1.1.2. Formulación del problema de investigación

¿Cuáles son las posibles modalidades de acoso laboral que se presentaron en los Conductores de la empresa Cooperativa Americana de Transportadores LTDA servicio público municipal de Pasto, durante los años 2022-2024?

1.1.3. Delimitación

Espacial. La investigación está orientada a analizar las posibles modalidades de acoso laboral presentadas en la empresa de transporte publico Cooperativa Americana de transportadores LTDA de la ciudad de Pasto, Nariño, Colombia.

Temporal. El desarrollo del proceso investigativo propuesto se efectúa dentro de los años 2022 – 2024

1.1.4. Justificación

En el contexto actual, el acoso laboral se ha convertido en una problemática creciente en diversas organizaciones, incluyendo el sector del transporte público, donde las condiciones laborales suelen ser exigentes y de alta presión. Este fenómeno no solo vulnera los derechos

fundamentales y la dignidad de los trabajadores, sino que también repercute negativamente en su bienestar físico y emocional, en el clima laboral y en la eficiencia operativa de las empresas. El acoso laboral, cuando no es identificado ni abordado de manera adecuada, puede generar entornos de trabajo hostiles que afectan tanto a los empleados como a la calidad del servicio prestado a los usuarios. Por esta razón, se considera relevante y pertinente el desarrollo del presente estudio, cuyo propósito es analizar el acoso laboral en el ámbito del transporte público, comprender sus implicaciones y aportar elementos que contribuyan a su prevención y manejo efectivo.

En primer lugar, el acoso laboral en el sector del transporte público puede manifestarse a través de diversas conductas, tales como intimidaciones verbales, humillaciones, amenazas, descalificaciones constantes, asignación injustificada de cargas laborales, exclusión social o abuso de autoridad. Estas prácticas suelen verse influenciadas por factores como la jerarquía organizacional, los turnos prolongados, la presión por el cumplimiento de horarios y la interacción constante con usuarios externos. Las consecuencias de estas conductas son altamente perjudiciales, ya que pueden afectar la salud mental de los trabajadores, generando estrés, ansiedad, depresión, agotamiento emocional y disminución de la motivación laboral. Asimismo, el desempeño profesional se ve comprometido, lo que puede derivar en errores operativos, conflictos internos, aumento del ausentismo laboral y rotación de personal, impactando directamente en la productividad y estabilidad de la organización.

El estudio del acoso laboral en este sector permite identificar las formas específicas en que se presenta, así como los factores de riesgo asociados a las dinámicas propias del transporte público. Comprender estas manifestaciones resulta fundamental para diseñar estrategias de

intervención que promuevan condiciones laborales más justas, seguras y humanas, tanto para conductores como para personal administrativo y operativo.

Adicionalmente, es indispensable analizar la legislación y las políticas existentes en materia de acoso laboral, ya que estas constituyen un marco normativo clave para la protección de los trabajadores. En muchos países, incluido Colombia, existen leyes y resoluciones que buscan prevenir, sancionar y erradicar el acoso laboral en las organizaciones. No obstante, la efectividad de estas normas depende en gran medida de su correcta implementación y del compromiso institucional para hacerlas cumplir. Por ello, el presente trabajo pretende evaluar el grado de conocimiento, aplicación y efectividad de las políticas y protocolos internos relacionados con el acoso laboral en el sector del transporte público, así como identificar posibles vacíos y oportunidades de mejora.

La existencia de procedimientos claros para la denuncia, atención y seguimiento de casos de acoso laboral es esencial para garantizar un entorno de trabajo seguro y respetuoso. Asimismo, la promoción de programas de capacitación, sensibilización y fortalecimiento del liderazgo contribuye a la prevención de estas conductas y al desarrollo de una cultura organizacional basada en el respeto, la equidad y la comunicación asertiva.

Finalmente, abordar el acoso laboral desde una perspectiva académica permite obtener una comprensión más profunda de las dinámicas organizacionales y culturales que influyen en la aparición de estas situaciones. El acoso laboral no ocurre de manera aislada, sino que está estrechamente relacionado con las relaciones interpersonales, la estructura jerárquica, los estilos de liderazgo y los procesos de comunicación dentro de las empresas de transporte público. Analizar estos factores resulta esencial para promover cambios estructurales y culturales que favorezcan ambientes laborales saludables.

El conocimiento generado a partir de este estudio será de gran utilidad para la formulación de estrategias preventivas y correctivas que contribuyan al bienestar integral de los trabajadores, al mejoramiento del clima organizacional y al fortalecimiento del desempeño institucional. De esta manera, al fomentar una cultura de respeto y apoyo mutuo, no solo se protege a los empleados frente al acoso laboral, sino que también se mejora la calidad del servicio ofrecido a la comunidad y se impulsa el desarrollo sostenible de las organizaciones del sector del transporte público.

1.2. Marco referencial

1.2.1. Marco histórico

El acoso laboral en Colombia ha cobrado una relevancia creciente en las últimas décadas, en paralelo con el fortalecimiento de las leyes y normativas destinadas a proteger los derechos de los trabajadores. Aunque el concepto de acoso laboral, o *mobbing*, comenzó a reconocerse a nivel internacional en los años ochenta y noventa, en Colombia su abordaje se consolidó más recientemente, gracias a los avances legislativos y a los esfuerzos por promover ambientes laborales saludables.

Desde los años 2000, el Estado colombiano ha impulsado diversas leyes y reformas orientadas a prevenir y sancionar el acoso en el trabajo. Un hito fundamental fue la promulgación de la Ley 1010 de 2006, que estableció medidas para prevenir, corregir y sancionar esta problemática. La norma define con claridad qué conductas constituyen acoso laboral y obliga a las empresas a implementar políticas internas para evitarlo.

En el sector del transporte público, un ámbito estratégico en el país, los trabajadores enfrentan condiciones laborales particulares: extensas jornadas, altas exigencias, presión por el cumplimiento de horarios y, en algunos casos, contextos de trabajo tensos o con escasa

supervisión. Estos factores incrementan la vulnerabilidad frente al acoso laboral. No obstante, históricamente este problema no ha sido documentado ni estudiado con suficiente profundidad en dicho sector, lo que resalta la importancia de investigarlo y comprender sus efectos.

En síntesis, el reconocimiento del acoso laboral en Colombia ha evolucionado significativamente en los últimos veinte años, respaldado por un marco legal sólido que busca salvaguardar a los trabajadores. Sin embargo, persisten desafíos en su aplicación efectiva y en la sensibilización, especialmente en sectores como el transporte público. Este contexto ofrece un marco fundamental para tu estudio en una empresa de transporte, al evidenciar la necesidad de analizar cómo se implementan estas leyes en la práctica y cuál es la magnitud real del acoso en ese entorno laboral.

1.2.2. Marco contextual

El acoso laboral en el sector del transporte público presenta características y desafíos particulares debido a la naturaleza del entorno en el que ocurre. Los trabajadores de este sector conductores, inspectores, personal de estaciones y demás empleados se enfrentan a riesgos específicos derivados de la interacción constante con el público, las largas jornadas laborales y unas condiciones de trabajo que suelen ser estresantes y, en muchos casos, solitarias.

En el caso de los conductores de buses urbanos de servicio público, se pueden identificar varios referentes contextuales clave:

- **Interacción con usuarios:** el contacto permanente con una amplia diversidad de personas puede generar situaciones conflictivas y, en ocasiones, episodios de violencia o maltrato.
- **Condiciones laborales exigentes:** las jornadas extensas, el trabajo nocturno y la presión por cumplir horarios estrictos incrementan el nivel de estrés y, con ello, la vulnerabilidad frente al acoso, ya sea de superiores o de compañeros.

- Aislamiento laboral: muchos conductores pasan gran parte de su jornada en soledad, lo que dificulta la denuncia de conductas abusivas y limita el acceso a apoyo inmediato.

- Acoso jerárquico y entre pares: los trabajadores pueden ser víctimas de acoso por parte de supervisores o gerentes que ejercen presión excesiva o utilizan su autoridad de manera intimidante. Asimismo, en algunos casos, el acoso puede provenir de compañeros, especialmente en entornos donde existe una fuerte competencia o un clima laboral tóxico.

- Hostigamiento externo: aunque no siempre se clasifica como acoso laboral en sentido estricto, las agresiones verbales, amenazas o comportamientos hostiles por parte de los usuarios del transporte público son una realidad que impacta directamente el ambiente de trabajo y contribuye a generar un entorno hostil.

En síntesis, el acoso laboral en el transporte público es un fenómeno complejo en el que influyen tanto factores internos de la organización como condiciones externas derivadas de la interacción con los usuarios, lo que lo convierte en un problema con particularidades propias que requiere especial atención.

1.2.3. Marco teórico

El concepto o noción de acoso laboral, aunque relativamente reciente en su formalización y estudio, tiene antecedentes históricos en diversos contextos laborales y sociales. A lo largo de la historia ha adoptado diferentes formas y nombres, pero siempre ha estado presente bajo prácticas de maltrato y abuso en el trabajo.

Durante la Revolución Industrial (siglos XVIII y XIX), las condiciones en fábricas y minas eran extremadamente duras. Los trabajadores, incluidos niños, enfrentaban extensas jornadas laborales, salarios bajos, tratos abusivos, pésimas condiciones y el maltrato de los supervisores. Aunque en esa época no se utilizaba el término “acoso laboral”, estas situaciones

de explotación y abuso pueden considerarse como manifestaciones tempranas de lo que hoy entendemos bajo dicho concepto.

La explotación de esta época y las luchas sindicales que surgieron como respuesta marcaron un punto de inflexión: se empezó a tomar conciencia de la necesidad de proteger a los trabajadores frente a abusos, defender sus derechos y garantizar condiciones de trabajo más dignas.

A lo largo del siglo XIX y comienzos del XX, el movimiento obrero impulsó mejoras laborales que incluían la protección contra abusos y explotación. Las huelgas, la creación de sindicatos y las primeras leyes laborales sentaron las bases de los derechos fundamentales de los trabajadores. Estos movimientos constituyen un referente histórico clave en la lucha contra el acoso y la explotación, al contribuir al desarrollo de las normativas modernas que hoy buscan garantizar ambientes laborales seguros y respetuosos.

En el siglo XX comenzaron a aparecer estudios más sistemáticos sobre el maltrato psicológico en el trabajo. Antes de que Heinz Leymann introdujera en los años ochenta el término “*mobbing*”, ya existían investigaciones que abordaban los efectos del estrés y la violencia psicológica en los trabajadores. Estos primeros estudios permitieron reconocer el acoso laboral como un problema de salud mental y laboral.

El término “acoso laboral” describe una serie de conductas hostiles, sistemáticas y persistentes, orientadas a humillar, intimidar, menospreciar o aislar a un trabajador. Estas acciones pueden provenir de una o varias personas y tienen consecuencias graves en la salud física y mental de la víctima.

La palabra “acoso” proviene del verbo “acosar”, que significa perseguir de manera insistente e implacable a una persona o animal, con el fin de causarle daño. En el ámbito laboral,

se refiere a conductas reiteradas de hostigamiento y presión contra un trabajador. “Laboral”, por su parte, señala el contexto en que se producen estos hechos: el lugar de trabajo o lo relacionado con el empleo.

El concepto moderno de acoso laboral está estrechamente vinculado al término “*mobbing*”, acuñado por Leymann en la década de 1980. El psicólogo adaptó esta palabra, derivada del inglés *mob* (multitud o turba), del campo de la etiología, donde se utilizaba para describir el ataque colectivo de un grupo de animales contra un depredador o un individuo. Aplicado al ámbito laboral, “*mobbing*” se refiere al acoso sistemático ejercido por un grupo o por individuos dentro de una organización contra un trabajador, fenómeno que hoy se reconoce como una grave forma de violencia psicológica en el trabajo.

Laboral hace referencia al contexto en el que se produce el acoso, es decir, en el lugar de trabajo o relacionado con el empleo.

El concepto moderno de “acoso laboral” está estrechamente relacionado con el término “*mobbing*” acuñado por el psicólogo sueco-alemán antes mencionado, en la década de 1980. Leymann utilizó el término “*mobbing*” para describir el fenómeno de acoso sistemático en el lugar de trabajo. “*Mobbing*” es un término derivado de la palabra inglesa “*mob*”, que significa “multitud” o “turba”. Inicialmente, fue utilizado en la etología para describir el comportamiento de ciertos animales que atacan en grupo a un depredador o a otro individuo. Leymann aplicó este término al ámbito laboral para describir cómo un grupo de personas en un entorno de trabajo puede acosar de manera colectiva o individual a una persona.

A partir de los aportes de Heinz Leymann, el acoso laboral comenzó a estudiarse con mayor rigor científico, estableciendo criterios para poder identificarlo, como la frecuencia como mínimo una vez por semana y la duración a futuro durante varios meses. Estos parámetros

permitieron diferenciar conflictos laborales ocasionales de verdaderos procesos de hostigamiento sistemático. Gracias a estos estudios, se evidenció que el acoso no solo afecta el desempeño profesional, sino que puede generar graves consecuencias como ansiedad, depresión, trastornos psicosomáticos e incluso la exclusión del trabajador del entorno laboral.

Posteriormente, diversos países incorporaron el concepto de acoso laboral en sus legislaciones, reconociéndolo como una forma de violencia en el trabajo que vulnera derechos fundamentales como la dignidad humana, la igualdad y la salud. Este reconocimiento jurídico marcó un avance significativo, ya que permitió establecer mecanismos de prevención, denuncia y sanción frente a estas conductas. Asimismo, las organizaciones comenzaron a implementar políticas internas orientadas a promover ambientes laborales saludables, códigos de ética y protocolos de actuación frente al acoso.

En la actualidad, el acoso laboral se analiza desde una perspectiva interdisciplinaria que integra el derecho, la psicología, la sociología y la gestión organizacional. Se reconoce que factores como estilos de liderazgo autoritarios, culturas organizacionales tóxicas, sobrecarga laboral y falta de canales de comunicación pueden favorecer su aparición. Por ello, más allá de la sanción, se enfatiza la prevención mediante la promoción del respeto, la formación en habilidades sociales y el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la dignidad, la equidad y el bienestar de los trabajadores.

El acoso laboral constituye una problemática psicosocial que afecta significativamente la salud mental y el desempeño de los trabajadores, especialmente en sectores caracterizados por condiciones organizacionales exigentes, como el transporte público. En este contexto, diversos estudios han evidenciado que los conductores y operadores de transporte urbano se encuentran expuestos a dinámicas laborales que favorecen la aparición de violencia psicológica en el trabajo.

En este sentido, Gonçalves et al. (2020), analizaron el fenómeno del acoso laboral en el transporte colectivo urbano, identificando que factores como las jerarquías rígidas, la presión por el cumplimiento de tiempos y el contacto permanente con usuarios generan un entorno propicio para el hostigamiento entre trabajadores y superiores. Dichas condiciones organizacionales incrementan la probabilidad de aparición de conductas de violencia psicológica sistemática en el ámbito laboral.

A nivel nacional, investigaciones desarrolladas por Amaya y Palma (2022) han señalado que los conductores de transporte público terrestre en Colombia se encuentran expuestos a factores de riesgo psicosocial como la sobrecarga laboral, jornadas extensas de trabajo, trato constante con usuarios e inestabilidad contractual. Estos elementos inciden negativamente en la salud mental del trabajador, generando estrés, ansiedad y deterioro del clima organizacional, lo cual puede derivar en situaciones de acoso laboral o violencia organizacional.

De igual manera, el estudio realizado por Bohórquez Cifuentes (2020) en conductores de transporte urbano en la ciudad de Tunja evidenció la existencia de relaciones entre agresión laboral y estrés ocupacional, demostrando que el entorno laboral propio del transporte público favorece la aparición de conductas hostiles que afectan el bienestar psicológico de los trabajadores.

Asimismo, Becerra Salas et al. (2021), en un estudio realizado con conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana, identificaron que la presión organizacional, el trato conflictivo con los pasajeros y un clima laboral adverso constituyen factores determinantes en la aparición de riesgos psicosociales asociados a la violencia laboral y al desgaste psicológico.

Finalmente, Piñol (2015) analizó la violencia y el maltrato hacia conductores de buses del sistema Transantiago, encontrando que estos trabajadores son frecuentemente víctimas de

amenazas, hostigamiento y agresiones verbales durante el ejercicio de sus funciones, lo cual repercute negativamente en su salud mental y desempeño laboral.

1.2.4. Marco de antecedentes

Investigaciones académicas:

Guerra Pantoja, Y. A. y Hernández España, A. M. Enfermedades laborales relacionadas con la salud mental en los funcionarios del ejército Nacional de Colombia durante el periodo 2020-2023, en concordancia con los derechos humanos y principios constitucionales.

<http://repositorio.unicesmag.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/1380> 2025-03-27

Portilla Caicedo, J. E. Implicaciones de la carga de la prueba en los procesos de acoso laboral en privado en Colombia.

<http://repositorio.unicesmag.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/13352025>. 2025-01-28

Noguera Urbano, D. Y. y Perugache Rodríguez, B. F. (2008). Evaluación de la Ley 1010 de 2006 - Acoso laboral - en la ciudad de San Juan de Pasto. Universidad de Nariño.

<http://sired.udenar.edu.co/id/eprint/11755>. 30 abril 2024 19:46

Gallego Eraso, N. S., & Castro Córdoba, M. C. (2021). Gestión del Talento Humano en las empresas y acoso laboral: presentación de un caso. Boletín Informativo CEI, 8(1), 146–149.

<https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2566>

Arteaga Pantoja, M. L. Ejercicio de la acción disciplinaria por contratistas de prestación de servicios estatales, víctimas de acoso laboral. <https://hdl.handle.net/20.500.14112/282182022-02-16>

Lozada Roza, A. K. (2021). El acoso laboral: un impacto más allá de lo laboral en los trabajadores de la ciudad de Bogotá <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/12812>

Jiménez Escorcía, Y. M. Estudio de derecho comparado del acoso laboral en España, México y Colombia. <https://hdl.handle.net/11323/2942017-06-07>

Categorías de estudio:

Las variables son características o fenómenos que pueden medirse, describirse o analizarse, y que cambian según el contexto o las condiciones del entorno laboral y las que podemos identificar en este trabajo son las siguientes:

a. Conductas reiteradas, estas buscan intimidar, desvalorizar o afectar la dignidad del conductor. Entre ella se presentan:

- Hostigamiento verbal (gritos, amenazas, humillaciones)
- Acoso organizacional (presión excesiva por rutas, horarios, recaudo)
- Sanciones injustificadas (multas económicas)
- Exclusión laboral o discriminación (por raza, sexo o credo)
- Abuso de autoridad y control jerárquico
- Sobrecarga laboral y cambios arbitrarios de turnos.

b. Condiciones laborales y psicosociales del conductor, evalúa las consecuencias que este genera en el trabajador y en la organización. Pueden hacer parte de estas:

- Salud mental (estrés, ansiedad, agotamiento emocional y físico)
- Estabilidad laboral
- Satisfacción laboral
- Desempeño y productividad
- Clima laboral
- Seguridad vial

c. Variables que pueden intensificar o disminuir el acoso:

- Estilos de vida saludable
- Estilos de liderazgo
- Cultura organizacional
- Sistema de sanciones y control
- Jornadas extensas de trabajo
- Turnos de trabajo rotativos
- Antigüedad del conductor
- Tipos de contrato

d. Gestión institucional del acoso laboral, que puede evidenciarse a través de:

- Conocimiento de la ley y la normativa
- Existencia de protocolos y comités de convivencia
- Aplicación de sanciones y medidas preventivas
- Capacitación en temas relacionados
- Cumplimiento de políticas internas

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Analizar las posibles modalidades de acoso laboral en los conductores de la empresa Cooperativa Americana de Transporte LTDA. Servicio público municipal de Pasto durante los años 2022-2024.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Recordar la definición jurídica del acoso laboral y sus modalidades conforme a la normatividad vigente en Colombia.

- Identificar el contexto laboral de los conductores de una de las empresas del transporte público de la ciudad de Pasto, en este caso la Cooperativa Americana de Transporte LTDA.
- Examinar las posibles modalidades de acoso laboral presentadas frente a los conductores de la Cooperativa Americana de Transporte LTDA. Servicio público en la ciudad de Pasto, durante los años 2022-2024.

1.4. Metodología

1.4.1. Paradigma

El paradigma socio crítico surgido en la escuela de Frankfurt en la década de 1930 tiene como propósito fundamental la transformación social y la emancipación humana a través de procesos de autorreflexión crítica, este paradigma fue desarrollado por pensadores Max Horkheimer, Teodor Adorno y Herber Marcuse posteriormente fortalecida por Jurguen Habermas.

El acoso laboral en el transporte público puede abordarse mediante un análisis de las interacciones entre los trabajadores y los usuarios, empleando un enfoque socio crítico que permita comprender las dinámicas de poder y los diferentes tipos de comportamientos que constituyen acoso. Para ello, se propone una metodología de investigación mixta, que combine la aplicación de encuestas con el fin de cuantificar la prevalencia del acoso, y entrevistas semiestructuradas que permitan profundizar en las experiencias subjetivas de los trabajadores. Este enfoque integral facilitará una comprensión más completa de las condiciones y factores que contribuyen al acoso laboral en este contexto, aportando datos tanto estadísticos como narrativos que enriquecerán el análisis.

1.4.2. Enfoque

El del respectivo tema de investigación será el cualitativo con raíces de Max Weber se define como un paradigma de investigación que busca comprender fenómenos subjetivos y contextos naturales, centrado en comprender fenómenos sociales, experiencias, significados y percepciones desde la perspectiva de los participantes conductores de la empresa Cooperativa Americana de Transporte LTDA. Este enfoque busca interpretar la realidad de manera profunda, analizando contextos específicos en lugar de generalizar los resultados a toda una población, esto facilita crear un espacio de análisis que permitirá de cierto modo lograr una interpretación de la realidad social presentada.

Esta investigación se centrará en analizar las dinámicas de acoso laboral que se presentan en el contexto del transporte público, específicamente en las interacciones entre los trabajadores y los usuarios. Se abordará desde una perspectiva cualitativa y descriptiva, con el objetivo de comprender las formas en que se manifiestan estos comportamientos, las relaciones de poder y las experiencias subjetivas de los empleados.

1.4.3. Método

El método que se utilizara en la investigación es principalmente hermenéutico interpretativo el cual busca comprender el sentido de textos, acciones y expresiones humana, sus principales autores son Friedrich Schelermacher, Dilthey, Heidegger y Gadamer, en el cual recurriendo en algunos casos al histórico analítico y el empírico a través del estudio de caso, pues la sociedad es cambiante y el ordenamiento jurídico se tiene que adaptar a sus múltiples transformaciones.

Así realizar una investigación sobre acoso laboral en el transporte público acudiendo también a las encuestas como método empírico nos va a permitir tener argumentos sólidos y

específicos, sobre esta elección, uno de ellos es la exploración de un entorno laboral como lo es el transporte público ya que tiene características específicas que lo diferencian de otros ambientes laborales, los trabajadores de transporte público, sea conductores o personal operativo, interactúan con el público en condiciones que pueden incluir jornadas largas de trabajo, estrés por el tráfico, presión por cumplir horarios requeridos, y situaciones impredecibles, este tipo de particularidades pueden influir en la dinámica laboral, incluyendo la incidencia y el tipo de acoso laboral que puede ocurrir, el estudio de caso permite explorar en detalle cómo estas particularidades contribuyen en el acoso laboral, igualmente permite realizar un análisis de fondo del fenómeno de acoso laboral, dentro de un contexto delimitado y específico como lo es una empresa de transporte público, este enfoque profundiza un único caso que permitirá comprender la complejidad de las interacciones, los roles las jerarquías y condiciones laborales que se pueden propiciar, el estudio de caso facilita el uso de métodos como las entrevistas, el entorno laboral del transporte público, permitirá conocer experiencias individuales, informes quejas o registros internos, emociones u vivencias de los empleados afectados por acoso laboral, además poder evaluar políticas internas y practicas organizacionales mecanismos de denuncia y prácticas de recursos humanos que pueden estar ligados a la prevención y gestión del acoso laboral, análisis de medidas existentes, efectividad, para la implementación de mejoras, la generación de recomendaciones específicas ya que al obtener un análisis detallado y profundo del caso específico en una empresa, los resultados pueden generar recomendaciones prácticas y adaptadas a las condiciones particulares del sector, esto es demasiado útil para los responsables de tomar decisiones dentro de la organización que podrán implementar soluciones más eficaces y realistas basadas en el contexto específico analizado.

Aunque el acoso laboral ha sido ampliamente estudiado en muchos sectores, es posible que en áreas como el transporte público no haya suficiente información o investigaciones previas, el estudio de caso sobre acoso laboral nos permitirá visualizar una problemática que, por naturaleza del trabajo, podría estar normalizada por los empleados.

1.4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

La información que permitirá desarrollar los objetivos planteados para esta investigación será obtenida a través de técnicas como: revisión documental analizando leyes, normas, jurisprudencia y disposiciones vigentes relacionadas con la prevención, regulación y sanción del acoso laboral, esta técnica permitió fundamentar la investigación en un marco normativo y conceptual sólido igualmente con la ayuda de encuestas estructuradas a trabajadores de distintos sectores con el propósito de conocer sus percepciones, experiencias y opiniones frente a situaciones de acoso laboral, así como el nivel de conocimiento respecto a los mecanismos de denuncia, prevención y protección, con preguntas cerradas y abiertas orientadas a recolectar datos cuantitativos y cualitativos acerca de la presencia, manifestaciones y consecuencias de acoso laboral en el entorno del trabajo.

Cabe señalar que se utilizaron encuestas escritas, aplicadas directamente a los conductores durante sus tiempos de descanso, con el fin de no interferir en el cumplimiento de sus funciones ni alterar la dinámica normal de la prestación del servicio. Esta decisión metodológica respondió a criterios éticos y operativos, ya que permitió respetar la jornada laboral, evitar presiones indebidas y garantizar que la participación fuera voluntaria y consciente.

Para la aplicación del instrumento se desarrolló un trabajo de campo organizado y planificado, que implicó el desplazamiento a los lugares donde los conductores realizan pausas entre recorridos, patios de operación y puntos de descanso autorizados. Este acercamiento directo

a la población objeto de estudio facilitó no solo la recolección de la información, sino también la explicación previa de los objetivos de la investigación, el alcance de las preguntas y la garantía de confidencialidad y anonimato de las respuestas, fortaleciendo así la transparencia del proceso investigativo.

El trabajo de campo permitió, además, observar de manera contextual las condiciones reales en las que los conductores desempeñan sus labores, tales como tiempos de espera, cargas laborales, interacción con superiores y compañeros, y dinámicas organizacionales propias del sector transporte. Esta observación complementó la información obtenida en las encuestas, enriqueciendo el análisis con elementos cualitativos que aportan mayor profundidad y comprensión al fenómeno del acoso laboral dentro del entorno estudiado.

Asimismo, la aplicación presencial de las encuestas favoreció una mayor tasa de respuesta y redujo el riesgo de sesgos derivados de la interpretación incorrecta de las preguntas, ya que fue posible brindar aclaraciones cuando los participantes lo requirieron. En consecuencia, la combinación de encuestas escritas y trabajo de campo fortaleció la validez y confiabilidad de los resultados, constituyéndose en un elemento metodológico fundamental para el desarrollo riguroso de la presente investigación.

La aplicación de estas entrevistas en los momentos de pausa laboral facilitó, además, que los participantes pudieran expresar sus experiencias y percepciones dentro de su propio contexto de trabajo, lo cual contribuyó significativamente a la comprensión de las situaciones de acoso laboral desde una perspectiva vivencial. De esta manera, el trabajo de campo permitió complementar la información obtenida a través de las encuestas y la revisión documental, fortaleciendo la validez de los resultados y aportando elementos relevantes para el análisis integral de esta problemática en el sector del transporte público urbano.

1.5. Capítulo 1. Recordar la definición jurídica del acoso laboral y sus modalidades conforme a la normatividad vigente en Colombia.

En el contexto de las relaciones laborales contemporáneas, el ambiente de trabajo ha dejado de ser un simple espacio de intercambio económico para convertirse en un espacio fundamental en la construcción de la dignidad, la salud mental, y el desarrollo integral de las personas, sin embargo, en algunas pocas ocasiones, este espacio se ve afectado por prácticas hostiles y sistemáticas que atentan contra la integridad del trabajador, en este escenario surge una figura jurídica de especial relevancia, el Acoso laboral.

Estas conductas además de configurar una falta grave en el ámbito laboral, tienen implicaciones en el campo disciplinario, penal y constitucional. El reconocimiento legal del acoso laboral en Colombia ha representado un avance significativo en la protección de los derechos de los trabajadores de los trabajadores, sin embargo, su identificación, su prevención y sanción siguen enfrentando importantes retos.

El presente trabajo de investigación se propone abordar el fenómeno de acosa laboral desde una perspectiva jurídica, analizando su definición, características y modalidades conforme a la normatividad vigente en Colombia, a través de este estudio, se busca contribuir a la comprensión integral del fenómeno, resaltando la necesidad de mecanismos eficaces de prevención, atención y sanción que garanticen ambientes laborales dignos y seguros, a pesar de los obstáculos.

Ley 1010 de 2006: establece medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral en Colombia. Define el acoso laboral como cualquier comportamiento persistente y demostrable que atente contra la dignidad de una persona en el trabajo y que ponga en peligro su empleo o genere un ambiente laboral hostil. La Ley también establece procedimientos para la denuncia y

la investigación de casos de acoso laboral, así como sanciones para los empleadores que permitan o toleren este tipo de conductas.

Ley 1622 de 2013: artículo 74. Modifíquese el numeral 3 del artículo 2 de 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, el cual quedará así: “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”.

Convenio Núm. 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Es un instrumento muy importante en la lucha contra el acoso laboral. Este convenio fue adoptado en 1919 y establece un marco global para prevenir y abordar la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, incluyendo específicamente el acoso laboral o *mobbing*.

Según el convenio, se reconoce que la violencia y el acoso en el trabajo son violaciones de los derechos humanos y afectan la dignidad, la salud y la seguridad de las personas. El convenio llama a los países a adoptar medidas para prevenir, proteger y proporcionar recursos a las víctimas de estas conductas.

En concreto, el Convenio 190 establece que los Estados deben:

- Definir claramente qué constituye violencia y acoso en el trabajo, incluyendo conductas como el acoso sexual, psicológico y cualquier forma de violencia basada en género, orientación sexual, discapacidad, entre otros.
- Adoptar políticas nacionales y estrategias para prevenir y abordar estas conductas.
- Promover ambientes laborales seguros y saludables, fomentando una cultura de respeto y cero tolerancias.

- Garantizar mecanismos efectivos para denunciar, investigar y sancionar conductas de acoso y violencia en el trabajo.

- Proteger a las víctimas contra represalias y garantizar su acceso a recursos y apoyo.

Este convenio refuerza la importancia de crear entornos laborales libres de violencia y acoso, promoviendo la igualdad, la dignidad y el respeto en el trabajo.

Ley 2209 de 2022. Específicamente, en relación con el acoso laboral, establece que las empresas y empleadores deben implementar medidas para prevenir, detectar y sancionar conductas de acoso en el lugar de trabajo. También promueve la creación de mecanismos efectivos para que las víctimas puedan denunciar estas conductas sin temor a represalias.

Además, la Ley refuerza la obligación de las organizaciones de promover una cultura de respeto y dignidad, garantizando que las políticas internas incluyan protocolos claros para abordar casos de acoso laboral, así como la protección de los derechos de las víctimas.

En resumen, busca fortalecer la prevención y sanción del acoso laboral, promoviendo ambientes laborales seguros, respetuosos y libres de violencia.

Artículo 18 Caducidad. Las acciones derivadas del acoso laboral caducarán en tres (3) años a partir de la fecha en que hayan ocurrido las conductas a que hace referencia esta Ley.

Ley 2452 de 2025. El nuevo Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social en Colombia, aborda el acoso laboral dentro de las controversias laborales que se someten a la jurisdicción laboral. Esta ley, que entrará en vigor en abril de 2026, introduce cambios importantes en los procesos laborales, incluyendo enfoques diferenciales y de justicia restaurativa, con el objetivo de garantizar la protección de los derechos fundamentales y la reparación de las relaciones laborales afectadas por el acoso.

Resolución 2646 de 2008. Por el cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación y prevención intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Ley 1616 de 2013. El objeto de la presente ley es garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental a la población Colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la atención integral e integrada en la salud mental en el ámbito del sistema general de seguridad social en salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la constitución y con fundamento en el enfoque promocional de la calidad de vida y la estrategia y principios de la atención primaria en salud.

Artículo 9. Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral, las administradoras de riesgos laborales dentro de las actividades de promoción y prevención de la salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de sus sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

Decreto 1072 de 2015. Son objetivos de Ministerio del Trabajo la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo, el respeto por los derechos fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través de un sistema efectivo de vigilancia, información, registro, inspección y control, así como del entendimiento y

diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales. El Ministerio de Trabajo fomenta políticas y estrategias para la generación de empleo estable, la formalización laboral, la protección a los empleados, la formación de los trabajadores, la movilidad laboral, las pensiones y otras prestaciones.

Referente jurisprudencial

Sentencia C-282 de 2007, M.P. Manuel Jose Cepeda Espinosa. En el contexto general de la Ley 1010 de 2006 se parte de que la prevención, corrección y sanción de las conductas de acoso laboral se dan en el ámbito de cualquier relación de trabajo, bien sea ésta pública o privada, verbal o escrita. Por tanto, una conclusión contraria a partir de uno sólo de los artículos de la ley, como lo plantean los actores a partir del artículo 9º acusado, únicamente podría tener sustento en una referencia específica en ese sentido o en una expresión que necesaria e inequívocamente conllevara la imposibilidad de hacer exigible la ley en todos los ámbitos de las relaciones laborales. Por otra parte, la Corte observa que el legislador utilizó en diferentes partes de la Ley 1010 de 2006 un lenguaje general y amplio (no restrictivo ni excluyente), que en el contexto de cada artículo y de la ley, bien puede llegar a aplicarse al sector público o privado, o tener un sentido especial que determina su verdadero significado.

Sentencia C-960 de 2007, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa. El contrato laboral ha sido definido por el Código Sustantivo del Trabajo como aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. A su vez, el artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo determina que la relación laboral consta de tres elementos determinantes para que ésta exista (relación personal, subordinación o dependencia continuada y salario) y advierte que la relación laboral no deja de serlo por razón del nombre que se le dé,

Tanto la ley como la jurisprudencia han establecido la presunción de existencia de una relación laboral al margen del nombre asignado al contrato, lo que ha sido denominado como contrato realidad, es decir aquél que teniendo apariencia distinta, encierra por sus contenidos materiales una verdadera relación laboral en donde se establece el primado de la sustancia sobre la forma.

Sentencia C-780 de 2007, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto. Confirmando la constitucionalidad de la Ley 1010 de 2006, pero aclaro y subrayo la necesidad de interpretar de manera equilibrada las disposiciones sobre acoso laboral, de modo que no se afectaran los derechos de los empleadores ni se distorsionara el objetivo de la ley, la corte garantizo que la ley protegiera de manera efectiva a los trabajadores, pero también protege el derecho de los empleadores a dirigir sus empresas sin incurrir en acoso.

Sentencia C-898 de 2006 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa. Si la protección de la dignidad en el trabajo debe ser igual para todas las personas, dicha protección no puede ser menor cuando exista un vínculo familiar entre el acosador y la víctima dado que éste no aminora el respeto debido entre los miembros de la familia. La garantía de la dignidad en el trabajo no admite una graduación de la protección en razón a vínculos familiares, pues lo anterior implicaría que existe un margen de permisibilidad para la afectación de derechos estrechamente relacionados con la dignidad humana, como la intimidad, la integridad física y moral e inclusive la libertad sexual, entre miembros de la familia que se encuentren en un mismo ámbito laboral. Así, esta condición atenuante es una medida que atenta directamente contra la igual protección de la dignidad de todas las personas en el ámbito laboral. La Corte concluye que la finalidad de la medida de atenuación de la conducta del acoso laboral en razón a vínculos familiares es ilegítima por ser directamente contraria al artículo 25 de la Carta, lo que es suficiente para considerar la medida irrazonable y por lo tanto inconstitucional.

Referente doctrinal.

Convenio Núm. 190 – Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190). La Conferencia General de la Organización Internacional del trabajo, convocada en Ginebra por el Consejo por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo, y congregada en dicha ciudad el 10 de junio de 2019, en su centésima octava reunión (reunión del centenario) Recordando que la Declaración de Filadelfia afirma que todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo, tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades reafirmando la pertenencia de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.

Reconoce que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos, y que la violencia y el acoso son una violación o un abuso de los derechos humanos, y que la violencia y el acoso son una amenaza para la igualdad de oportunidades, y son inaceptables e incompatibles con el trabajo decente.

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo afectan a la salud psicología, física y sexual de las personas, a su dignidad, y a su entorno familiar y social, reconociendo que la violencia y el acoso también afectan a la calidad de los servicios públicos y privados, y que pueden impedir que las personas, en particular las mujeres, accedan al mercado de trabajo, permanezcan en él o progresen profesionalmente.

La violencia y el acoso son incompatibles con la promoción de empresas sostenibles y afectan negativamente a la organización del trabajo, las relaciones en el lugar de trabajo, el compromiso de los trabajadores, la reputación de las empresas y la productividad.

La violencia y el acoso por razón de género afectan de manera desproporcionada a las mujeres y las niñas, y reconociendo también que la adopción de un enfoque inclusivo e integrado que tenga en cuenta las consideraciones de género y aborde las causas subyacentes y los factores de riesgo, entre ellos los estereotipos de género, las formas múltiples, e interseccionales de discriminación y el abuso de las relaciones de poder por razón de género, es indispensable para acabar con la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.

Considerando que la violencia doméstica puede afectar al empleo, la productividad, así como la seguridad y salud, y que los gobiernos, las organizaciones de empleadores y de trabajadores y las instituciones del mercado de trabajo pueden contribuir, como parte de otras medidas, a reconocer, afrontar y abordar el impacto de la violencia doméstica.

Después de haber decidido adoptar diversas proposiciones relativas a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, cuestión que constituye el quinto punto del orden de la reunión.

Después de haber decidido que dichas proposiciones revistan la forma de un convenio internacional, adopta con fecha 21 de 2019, el siguiente convenio, que podrá ser citado como el Convenio sobre la violencia y el acoso 2019.

Comunicado del Ministerio de Trabajo Bogotá, 16 de marzo de 2022. El Ministerio del Trabajo, en el comunicado enunciado, a través la viceministra de Relaciones Laborales e Inspección, Isis Andrea Muñoz Espinosa, explica a todos los trabajadores qué rutas se deben tomar y cómo detectar si se han sentido víctimas de acoso laboral.

“La Ley añade que dentro de esta modalidad también se considera todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral”, precisó Muñoz.

La competencia sancionatoria, recae en los jueces laborales, pero la misma norma, determina que cuando la posible víctima de acoso laboral ponga en conocimiento del inspector de trabajo del lugar de los hechos, esta situación, el funcionario, debe adelantar las actuaciones administrativas pertinentes a fin de verificar que se estén aplicando, por parte de la empresa, es decir, las medidas preventivas y correctivas mediante la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y privadas.

En tal sentido, el Ministerio del Trabajo, a través de sus inspectores, al recibir la denuncia, conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa.

La viceministra invitó a todos los ciudadanos a denunciar cualquier tipo de acto que atente contra sus derechos laborales y agregó que el Ministerio del Trabajo tiene abiertos sus canales de atención al ciudadano para atender todo tipo de denuncias de acoso laboral.

Características del acoso laboral en transporte público. El acoso laboral en el sector del transporte público presenta características y desafíos particulares debido a la naturaleza del entorno en el que se desarrolla. Los trabajadores, como conductores, inspectores, personal de estaciones y otros empleados, enfrentan riesgos específicos derivados de la interacción constante con el público, las largas jornadas, las condiciones de trabajo estresantes y, en muchos casos, el aislamiento.

En el caso de los conductores de buses urbanos de servicio público, se identifican referentes contextuales clave para comprender cómo se manifiesta el acoso laboral en este ámbito:

- Interacción con usuarios: el contacto permanente con una amplia diversidad de personas puede generar situaciones conflictivas, que en ocasiones derivan en episodios de violencia o maltrato hacia los trabajadores.

- Condiciones laborales exigentes: las extensas y extenuantes jornadas, el trabajo nocturno y la presión por cumplir con horarios estrictos aumentan los niveles de estrés y, con ello, la vulnerabilidad frente a conductas de acoso, tanto de superiores como de compañeros.

- Aislamiento en el trabajo: muchos conductores pasan gran parte de su jornada solos, lo que dificulta la denuncia de situaciones de acoso y limita el acceso a apoyo inmediato.

- Relaciones jerárquicas y entre pares: el acoso puede provenir de supervisores o gerentes que abusan de su autoridad mediante presión excesiva o intimidación. También puede surgir entre compañeros de trabajo, especialmente en contextos donde prevalece la competencia desleal o un clima laboral tóxico.

- Acoso por parte de los usuarios: aunque no siempre se clasifica formalmente como acoso laboral, las agresiones verbales, amenazas o comportamientos hostiles de los pasajeros generan un ambiente hostil que afecta directamente la salud y el bienestar de los trabajadores.

En este contexto, el acoso laboral en el transporte público no solo depende de las dinámicas internas de las empresas, sino también de factores externos asociados a la interacción constante con la ciudadanía, lo que lo convierte en un fenómeno complejo y con particularidades propias.

1.6. Capítulo 2. Identificar el contexto laboral de los conductores de una de las empresas del transporte público de la ciudad de Pasto, en este caso la Cooperativa Americana de Transporte LTDA.

Figura 1

Logo Cooperativa Americana de Transportadores



La Cooperativa Americana de Transportadores LTDA, surgió como respuesta a las necesidades de movilidad y organización de los transportadores en la ciudad de Pasto, Nariño es posible reconstruir en varias etapas así:

- Un grupo de conductores y propietarios de buses de servicio público urbano o periurbano noto dificultades con la informalidad, la competencia desordenada, las rutas y los horarios, y la falta de reconocimiento legal y protección social.
- Se organiza un comité inicial para estudiar la posibilidad de constituirse como cooperativa, convencidos de que la asociación permitiría mejores condiciones de trabajo, negociación colectiva, mantenimiento de la flota, y cumplimiento de normatividad.
- En una fecha que habría sido establecida 1972, los fundadores redactaron estatutos internos y realizarían los trámites ante la Superintendencia de Cooperativas, para obtener la personería jurídica.
- Se definieron los objetivos sociales, tales como, prestación del servicio de transporte público, mejorar condiciones laborales de los conductores asociados, organizar rutas, mejorar la calidad del servicio, garantizar mantenimiento de unidades, cumplimiento normativo municipal y departamental.

- Se inició con una flota reducida, rutas locales urbanas que conectaban los barrios de la ciudad de Pasto con el centro y otros puntos clave de la misma.

- Ya con cierta trayectoria, la Cooperativa Americana de Transportadores LTDA, puede estar consolidada como actor importante del transporte público en Pasto, con una cantidad considerable de asociados, unidades y el reconocimiento por parte de los usuarios que utilizan este servicio.

- Pese a ello, los conductores deben enfrentar múltiples desafíos relacionados con sus condiciones laborales, la competencia en el sector, el cumplimiento regulatorio, la infraestructura y el mantenimiento de los vehículos, así como la gestión financiera de las empresas del transporte. Estas circunstancias, que generan presiones constantes y ambientes de trabajo exigentes, pueden convertirse en un terreno propicio para la aparición de conflictos interpersonales y situaciones de tensión laboral.

En este contexto el acoso laboral en Colombia ha cobrado una relevancia creciente en las últimas décadas, en paralelo con el fortalecimiento de las leyes y normativas destinadas a proteger los derechos de los trabajadores. Aunque el concepto de acoso laboral, o *mobbing*, comenzó a reconocerse a nivel internacional en los años ochenta y noventa, en Colombia su abordaje se consolidó más recientemente, gracias a los avances legislativos y a los esfuerzos por promover ambientes laborales saludables.

Desde los años 2000, el Estado Colombiano ha impulsado diversas leyes y reformas orientadas a prevenir y sancionar el acoso en el trabajo. Un hito fundamental fue la promulgación de la Ley 1010 de 2006, que estableció medidas para prevenir, corregir y sancionar esta problemática. La norma define con claridad que conductas constituyen acoso laboral y obliga a las empresas a implementar políticas internas para evitarlo.

En el sector del transporte público, un ámbito estratégico en el país, los trabajadores enfrentan condiciones laborales particulares: jornadas extensas, altas exigencias, presión por el cumplimiento de horarios y, en algunos casos, contextos de trabajo tensos o con escasa supervisión. Estos factores incrementan la vulnerabilidad frente al acoso laboral. No obstante, históricamente este problema no ha sido documentado ni estudiado con suficiente profundidad en dicho sector, lo que resulta la importancia de investigarlo y comprender sus efectos.

En síntesis, el reconocimiento del acoso laboral en Colombia ha evolucionado significativamente en los últimos veinte años, respaldado por un marco legal sólido que busca salvaguardar a los trabajadores. Sin embargo, persisten desafíos en su aplicación efectiva y en la sensibilización, especialmente en sectores como el transporte público. Este contexto ofrece un marco fundamental para el estudio en una empresa de transporte, al evidenciar la necesidad de analizar cómo se implementan estas leyes en la práctica y cuál es la magnitud real del acoso en el entorno laboral.

El acoso laboral en el sector del transporte público presenta diversas características y desafíos muy particulares debido a la naturaleza del entorno en el que ocurre. Los trabajadores de este sector llámense, conductores, inspectores, controles, despachadores, personal de estación de servicio y demás empleados, se enfrentan a riesgos específicos derivados de la interacción constante con el público, aunado a ello las largas o extensas jornadas laborales y una o más condiciones laborales estresantes y, en muchos casos, solitarias.

El ambiente de trabajo está marcado por la interacción constante con los usuarios, lo que implica altos niveles de responsabilidad en la prestación de un servicio seguro y eficiente, sumado a esto la presión por cumplir con los tiempos de recorrido, el tránsito urbano, las

condiciones viales de la ciudad de Pasto, los mismos controles de tránsito a los que se ven expuestos, lo cual puede generar situaciones de estrés.

Otro aspecto relevante corresponde a las condiciones contractuales. Que en muchos los conductores se vinculan a través de contratos asociados al recaudo o producción, lo que limita el acceso a beneficios laborales estables. Esta situación puede propiciar escenarios de inseguridad económica y de vulnerabilidad frente a riesgos laborales.

Así mismo, las condiciones de seguridad y salud en el trabajo representan un factor crítico, el trabajo prolongado en posición sentada, la exposición al ruido, la contaminación ambiental y los cambios climáticos propios de esta región son riesgos constantes que impactan en la salud ocupacional de los trabajadores.

En cuanto al contexto social y organizacional, los conductores hacen parte de una estructura cooperativa que busca promover la asociatividad y la participación democrática. Sin embargo, persisten retos en torno al fortalecimiento de la cultura organizacional, la capacitación permanente en seguridad vial, servicio al cliente y prevención de acoso laboral, factores determinantes para mejorar la calidad del servicio y el bienestar de los trabajadores.

En el caso de los conductores de buses urbanos de servicio público, se pueden identificar varios referentes contextuales claves:

- Interacción con usuarios: el contacto permanente con una amplia diversidad de personas puede generar situaciones conflictivas y, en ocasiones, episodios de violencia o maltrato.
- Condiciones laborales exigentes: las jornadas extensas, el trabajo nocturno y la presión por cumplir horarios estrictos incrementan el nivel de estrés y, con ello, la vulnerabilidad frente al acoso, ya sea de superiores o de compañeros.

- Aislamiento laboral. Muchos conductores pasan gran parte de su jornada en soledad, lo que dificulta la denuncia de conductas abusivas y limita el acceso a apoyo inmediato.

- Acoso jerárquico y entre pares: los trabajadores pueden ser víctimas de acoso por parte de supervisores o gerentes que ejercen presión excesiva o utilizan su autoridad de manera intimidante. Así mismo, en algunos casos, el acoso puede provenir de compañeros, especialmente en entornos donde existe una fuerte competencia o un clima laboral tóxico.

- Hostigamiento externo. Aunque no siempre se clasifica como acoso laboral en sentido estricto, las agresiones verbales, amenazas o comportamientos hostiles por parte de los usuarios del transporte público son una realidad que impacta directamente el ambiente de trabajo y contribuye a generar un entorno hostil.

- Modelo de contratación. Es importante para saber que estabilidad laboral presentan los conductores ya que ello se va a ver reflejado su trabajo comprometido.

- Servicios y carga operativa. La Cooperativa opera en rutas urbanas con horarios de alta demanda, la programación de rutas, frecuencias y turnos condiciona la disponibilidad de los conductores y la intensidad de sus jornadas.

- Género y edad. Aunque hay predominio de hombres entre los 25 y 55 años en muchos casos cabezas de familia y dependen económicamente del ingreso generado por el trabajo.

- Nivel educativo. Verificar su nivel de estudio, permitirá hacer un mejor entendimiento del tema.

En síntesis, el acoso laboral en el transporte público es un fenómeno complejo en el que influyen tanto factores internos de la organización como condiciones externas derivadas de la interacción con los usuarios, lo que lo convierte en un problema con particularidades propias que requiere especial atención.

Finalmente, en el ámbito normativo, los conductores se encuentran regulados por la legislación laboral colombiana, la normatividad específica del transporte público y los estatutos internos de la cooperativa, lo cual establece tanto deberes como derechos en el marco de su ejercicio profesional.

El análisis del contexto laboral de los conductores de la Cooperativa Americana de transportadores LTDA, en Pasto, permite concluir que se trata de un entorno caracterizado por jornadas extenuantes, precariedad contractual, exposición a riesgos psicosociales y desprotección normativa condiciones que, en su conjunto, favorecen la existencia de conductas asociadas al acoso laboral.

1.7. Capítulo 3. Examinar las posibles modalidades de acoso laboral presentadas frente a los conductores de la Cooperativa Americana de Transporte LTDA. Servicio público en la ciudad de Pasto, durante los años 2022-2024.

Con el objetivo de identificar las percepciones, experiencias y niveles de afectación relacionados con el acoso laboral en el sector del transporte público urbano, se diseñó y se aplicó una encuesta dirigida básicamente a conductores de la empresa Cooperativa Americana de Transportadores LTDA, una de las empresas operadoras del sistema estratégico de la Ciudad de Pasto, y algunos de los trabajadores de la parte administrativa de la misma.

La encuesta fue estructurada y elaborada con base en criterios de niveles de educación, horarios de trabajo, percepción en conductas de acoso laboral, activación de comité de convivencia laboral.

Por medio de la cual permitió identificar niveles de escolaridad, horarios prolongados de trabajo, algunas percepciones sobre el tema de acoso laboral, condiciones de trabajo.

A continuación, se presenta la estructura de las encuestas aplicadas en la empresa Cooperativa Americana de Transportadores LTDA.

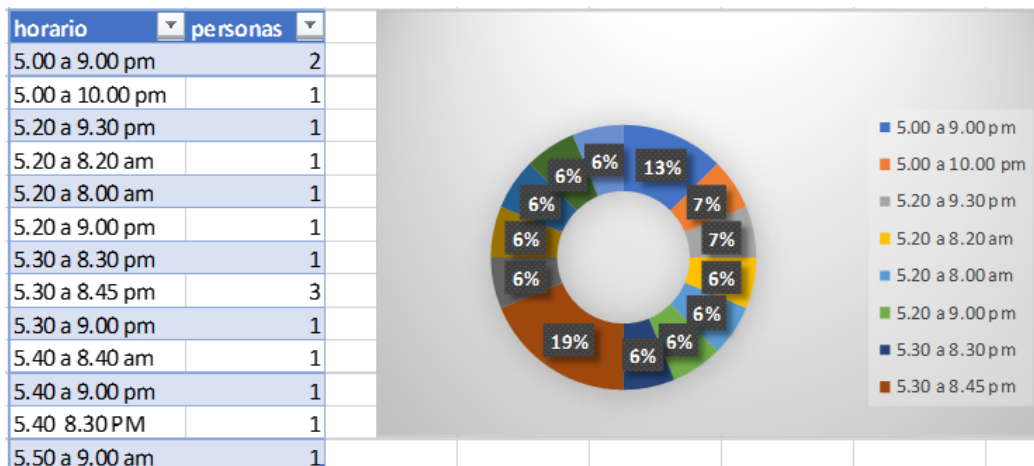
2. Presentación de resultados

Jornada laboral de un conductor de servicio público de pasajeros (bus urbano)

Según la encuesta realizada de manejar personalizada hay diferentes horarios los cuales ellos manifiestan que van de acuerdo a su lugar de trabajo, refiriéndose a la ruta a la que se encuentren asignados, dentro de la misma se pudo identificar que son varios los horarios manifestados los cuales se agregan en la siguiente tabla con sus respectivos votos.

Figura 2

Horarios de trabajo



Los horarios extensos en el transporte público constituyen una problemática recurrente que afecta de manera directa tanto a los conductores como a la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Esta situación se presenta cuando las jornadas laborales superan los límites recomendados por la normativa laboral o por estándares de salud ocupacional, generando impactos negativos a nivel físico, psicológico y organizacional.

Desde la perspectiva del trabajador, las jornadas prolongadas provocan fatiga física y mental, disminución de la concentración, trastornos del sueño, estrés laboral y, en algunos casos, problemas musculoesqueléticos. En el caso específico de los conductores de transporte público, el cansancio acumulado incrementa el riesgo de errores humanos, reacciones tardías ante situaciones imprevistas y accidentes de tránsito, poniendo en peligro su integridad y la de los pasajeros.

En el ámbito organizacional, los horarios extensos suelen ser consecuencia de una deficiente planificación operativa, escasez de personal, alta demanda del servicio o presión por cumplir rutas y frecuencias. Aunque a corto plazo puedan percibirse como una solución para cubrir la demanda, a mediano y largo plazo generan aumento del ausentismo, rotación del personal, bajo rendimiento laboral y deterioro del clima organizacional. Además, pueden derivar en incumplimientos legales y sanciones por violación de la normativa laboral vigente.

Desde el punto de vista de la calidad del servicio, los conductores sometidos a jornadas excesivas tienden a mostrar menor disposición al trato cordial con los usuarios, lo que afecta la percepción del servicio. Asimismo, el cansancio influye negativamente en la conducción, generando maniobras bruscas, retrasos y fallas en la operación del transporte.

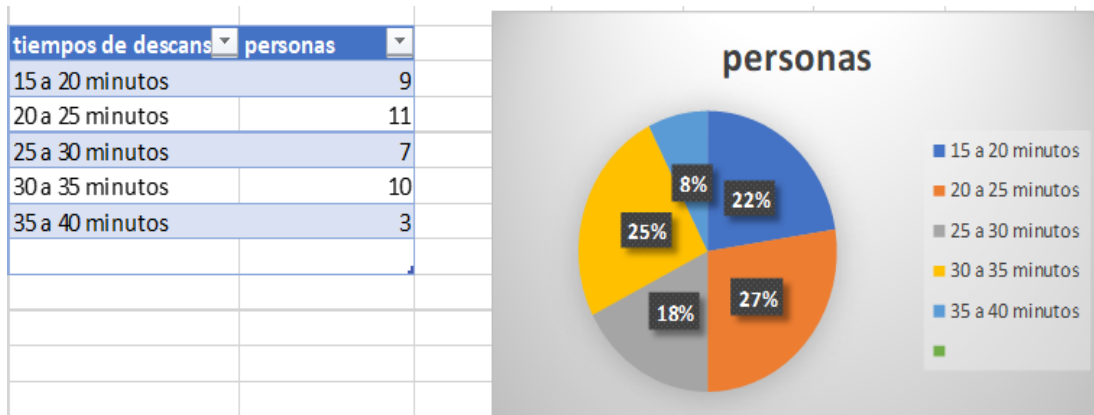
Finalmente, los horarios extensos también tienen un impacto social y familiar, ya que reducen el tiempo de descanso, convivencia familiar y recuperación personal de los trabajadores, afectando su bienestar integral. Esta situación puede convertirse en un factor de riesgo para el desarrollo de conflictos laborales, acoso laboral indirecto y desmotivación.

El acoso laboral vertical en el transporte público, específicamente asociado a horarios extensos, se puede evidenciar cuando las decisiones impuestas por superiores jerárquicos afectan

de forma sistemática la dignidad, salud y condiciones laborales de los trabajadores (conductores, auxiliares, despachadores, etc.).

Figura 3

Tiempos de descanso



Los horarios de descanso entre recorrido y recorrido en el transporte público son un componente fundamental para garantizar la seguridad vial, la salud ocupacional de los conductores y la calidad del servicio. Sin embargo, en la práctica, estos tiempos de pausa suelen ser insuficientes o inexistentes, lo que agrava los efectos negativos de las jornadas laborales extensas.

Desde el enfoque de salud y seguridad en el trabajo, la falta de descansos adecuados impide la recuperación física y mental del conductor. La conducción continua, sumada a factores como el tráfico, el ruido, la presión por cumplir horarios y la responsabilidad sobre la vida de los pasajeros, genera fatiga acumulada. Cuando no se respetan los tiempos mínimos de descanso entre recorridos, aumenta el riesgo de agotamiento, estrés, disminución de la atención y errores en la conducción.

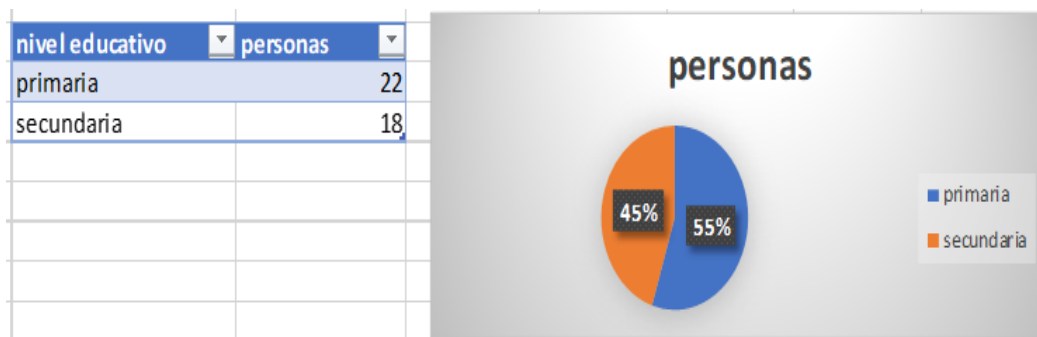
En términos de seguridad vial, los descansos entre recorrido y recorrido son esenciales para reducir la probabilidad de accidentes. Un conductor fatigado presenta tiempos de reacción más lentos, menor capacidad de toma de decisiones y mayor irritabilidad. La ausencia de pausas adecuadas puede traducirse en maniobras imprudentes, incumplimiento de normas de tránsito y mayor exposición a siniestros viales.

Desde la perspectiva operativa y organizacional, la reducción de los tiempos de descanso suele estar asociada a una planificación deficiente de rutas y turnos, alta demanda del servicio o presión por maximizar la productividad. Aunque esta práctica puede generar mayor cobertura del servicio a corto plazo, a largo plazo provoca desgaste del personal, incremento del ausentismo, quejas laborales y disminución del rendimiento. Además, puede constituir un incumplimiento de la normativa laboral y de las disposiciones de seguridad y salud en el trabajo.

El acoso laboral vertical en el transporte público, relacionado con los tiempos de descanso, se puede evidenciar cuando los superiores jerárquicos limitan, controlan o eliminan de forma sistemática los espacios de recuperación física y mental del trabajador, afectando su salud, dignidad y desempeño.

Figura 4

Nivel educativo de los conductores



El nivel de educación de los trabajadores del transporte público, en especial de los conductores, es un factor determinante en la seguridad vial, la calidad del servicio y el cumplimiento de las normas laborales y operativas. En muchos contextos, se evidencian brechas educativas que influyen directa e indirectamente en la forma como se afrontan problemáticas como los horarios extensos y la falta de descansos adecuados.

Desde una perspectiva operativa, un bajo nivel de formación académica o técnica puede dificultar la comprensión de normativas laborales, reglamentos internos, protocolos de seguridad vial y políticas de salud y seguridad en el trabajo. Esto puede generar una normalización de prácticas inadecuadas, como aceptar jornadas prolongadas o renunciar a los tiempos de descanso entre recorridos, sin dimensionar plenamente los riesgos físicos, legales y organizacionales que ello implica.

En el ámbito de la seguridad vial, el nivel educativo influye en la capacidad del conductor para tomar decisiones responsables, manejar situaciones de estrés, interpretar señales de tránsito y aplicar procedimientos preventivos. La falta de formación continua puede incrementar la probabilidad de errores, conductas de riesgo y conflictos con otros actores viales, especialmente cuando se combina con fatiga laboral derivada de horarios extensos.

Desde el punto de vista psicosocial, las limitaciones educativas pueden afectar las habilidades de comunicación, resolución de conflictos y manejo emocional. Esto se refleja en dificultades para interactuar con usuarios, supervisores y compañeros de trabajo, y puede generar tensiones laborales. En escenarios de alta carga laboral y escaso descanso, estas debilidades se intensifican, favoreciendo la aparición de estrés, desmotivación y conflictos laborales.

A nivel organizacional, la ausencia de programas de capacitación y formación permanente evidencia una debilidad en la gestión del talento humano. Las empresas que no

fortalecen el nivel educativo de su personal suelen enfrentar mayores índices de incumplimiento normativo, quejas de los usuarios, accidentes y rotación del personal. Por el contrario, una fuerza laboral con mayor nivel de educación y formación específica muestra mayor compromiso, conciencia preventiva y adaptación a los cambios operativos.

Finalmente, el nivel de educación también tiene un impacto social y cultural, ya que influye en la percepción del rol del conductor como servidor público. La capacitación en temas como atención al usuario, derechos y deberes laborales, pausas activas y autocuidado contribuye a dignificar la labor del conductor y a mejorar la imagen institucional del transporte público.

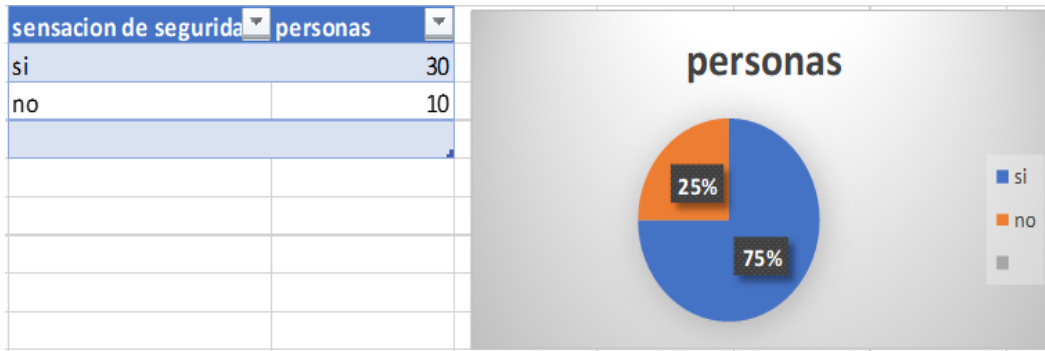
En conclusión, el nivel de educación es un factor clave que incide en la gestión de los horarios de trabajo, el respeto por los descansos entre recorridos y la seguridad vial en el transporte público. Fortalecer la educación y capacitación continua de los conductores es una estrategia esencial para mejorar el bienestar laboral, prevenir riesgos y elevar la calidad del servicio.

El acoso laboral en el transporte público asociado al nivel educativo puede evidenciarse en tres formas: vertical, horizontal e institucional, cuando la formación académica del trabajador se usa como criterio de discriminación, exclusión o desvalorización, afectando su dignidad, oportunidades y condiciones laborales.

Percepción de los conductores en conductas de acoso laboral.

Figura 5

Sensación de seguridad en el trabajo



La percepción de los conductores frente a las conductas de acoso laboral y su sensación de seguridad en el trabajo constituye un factor clave para comprender el clima laboral y el bienestar psicosocial en el sector del transporte público. Esta percepción se construye a partir de las experiencias cotidianas, las relaciones jerárquicas, las condiciones de trabajo y la forma en que la organización gestiona los conflictos laborales.

En relación con la percepción del acoso laboral, muchos conductores identifican prácticas como llamados de atención constantes, presión excesiva para cumplir horarios, amenazas de sanciones, trato despectivo, sobrecarga de trabajo y falta de reconocimiento como conductas que pueden interpretarse como acoso. Estas situaciones suelen intensificarse en contextos de horarios extensos y ausencia de descansos adecuados, donde el estrés laboral aumenta y se deteriora la comunicación entre conductores y personal administrativo o supervisores.

Desde el punto de vista psicosocial, la percepción de acoso laboral genera sentimientos de desmotivación, ansiedad, miedo a represalias y pérdida de confianza en la organización. En algunos casos, los conductores optan por normalizar estas conductas o guardan silencio por temor a perder su empleo, lo que contribuye a la persistencia del problema y al deterioro del clima laboral.

En cuanto a la sensación de seguridad en el trabajo, esta no se limita únicamente a la seguridad física durante la conducción, sino que también incluye la seguridad emocional y

psicológica. Los conductores que perciben un ambiente laboral hostil o injusto suelen experimentar una disminución en su sensación de protección y respaldo por parte de la empresa. Esta percepción se ve agravada cuando no existen canales claros y confiables para reportar situaciones de acoso o cuando las denuncias no reciben un tratamiento adecuado.

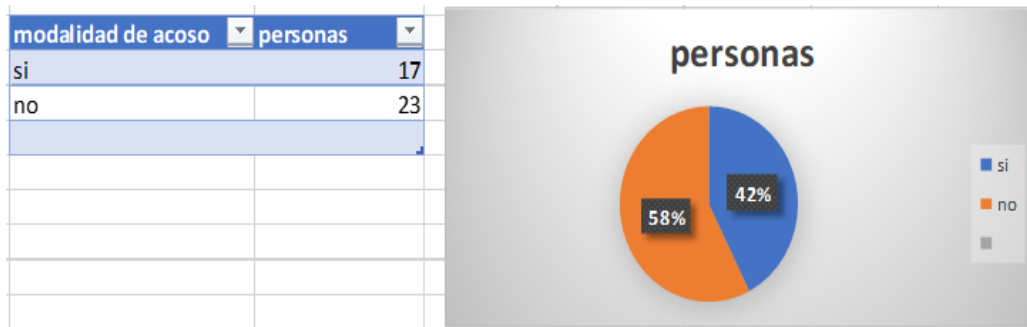
Desde una perspectiva organizacional, una baja sensación de seguridad laboral impacta negativamente en el desempeño, el compromiso y la permanencia de los conductores. Asimismo, puede incrementar el riesgo de errores en la conducción, conflictos con los usuarios y ausentismo laboral. Por el contrario, cuando los conductores perciben que la empresa promueve el respeto, la prevención del acoso y la protección de sus derechos, se fortalece la confianza institucional y el sentido de pertenencia.

Finalmente, la percepción de acoso laboral y la sensación de seguridad en el trabajo están estrechamente relacionadas. Un entorno laboral que tolera prácticas de acoso debilita la sensación de seguridad integral del trabajador, mientras que un ambiente seguro, respetuoso y con normas claras contribuye a la prevención de estas conductas y al bienestar general de los conductores.

El acoso laboral en el transporte público, relacionado con la percepción de seguridad, puede evidenciarse en sus formas vertical, horizontal e institucional cuando la empresa o las personas desestiman, minimizan o utilizan el riesgo como mecanismo de presión, afectando la integridad física y psicológica de los trabajadores.

Figura 6

Captación de alguna modalidad de acoso



Los resultados obtenidos en relación con la captación de alguna modalidad de acoso laboral evidencian que el 58% de los conductores encuestados manifiestan haber identificado o experimentado algún tipo de acoso laboral, mientras que el 42% indica no haber percibido ni vivido este tipo de conductas dentro de su entorno de trabajo.

Este resultado revela una alta prevalencia de percepción o experiencia de acoso laboral, lo cual constituye una señal de alerta para la organización, ya que más de la mitad de los trabajadores reconoce la presencia de conductas que pueden afectar su bienestar psicológico, emocional y laboral. Entre estas conductas pueden encontrarse la presión excesiva para cumplir horarios, llamados de atención reiterativos, trato despectivo, amenazas de sanción, sobrecarga de trabajo o falta de respeto por los tiempos de descanso.

El porcentaje del 42% que no percibe acoso laboral sugiere que existe una parte de la población que no ha estado expuesta a estas situaciones o que las normaliza como parte de la dinámica laboral. Esta diferencia en la percepción puede estar relacionada con factores como la antigüedad, el tipo de contrato, el nivel educativo, la ruta asignada o el estilo de liderazgo al que están expuestos los conductores.

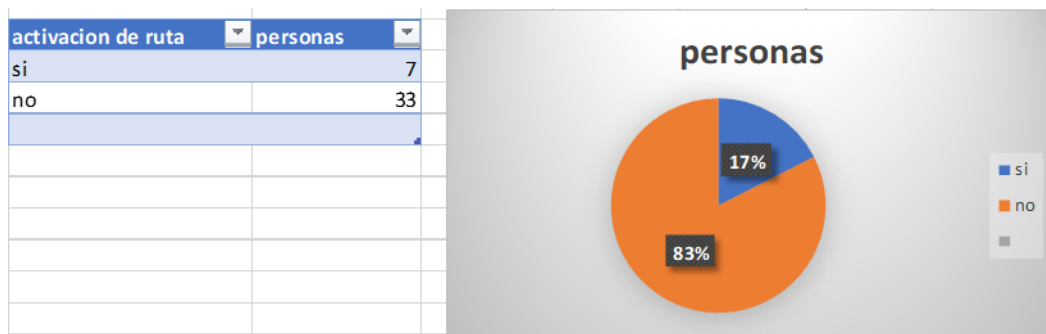
Desde un enfoque psicosocial, la coexistencia de ambos resultados indica un ambiente laboral heterogéneo, donde las experiencias varían significativamente entre los trabajadores. Sin embargo, el hecho de que la mayoría perciba alguna modalidad de acoso laboral incrementa el

riesgo de afectaciones al clima organizacional, desmotivación, estrés laboral y disminución de la sensación de seguridad en el trabajo.

En conclusión, los resultados reflejan la necesidad de implementar acciones preventivas e interventoras, tales como la sensibilización sobre qué constituye acoso laboral, el fortalecimiento de canales de denuncia confidenciales, la capacitación del personal directivo y la promoción de un entorno laboral basado en el respeto y la comunicación asertiva. La atención oportuna a esta problemática permitirá reducir los riesgos psicosociales y mejorar el bienestar integral de los conductores.

Figura 7

Ruta de activación del comité de convivencia



Los resultados obtenidos sobre el conocimiento y uso de la ruta de activación del Comité de Convivencia Laboral evidencian que el 83% de los conductores encuestados manifiestan NO conocer o NO haber activado la ruta, mientras que solo el 17% afirma que SÍ conoce o ha utilizado este mecanismo institucional.

Este resultado refleja una baja visibilidad y apropiación del Comité de Convivencia Laboral dentro de la organización, lo cual constituye un factor de riesgo significativo en la gestión del acoso laboral. La falta de conocimiento o uso de la ruta de activación puede generar

que las situaciones de conflicto o acoso no sean reportadas oportunamente, perpetuando conductas inadecuadas y afectando el bienestar de los trabajadores.

Desde una perspectiva psicosocial, el alto porcentaje de desconocimiento (83%) puede estar asociado al temor a represalias, desconfianza en la efectividad del Comité, falta de socialización de los procedimientos o ausencia de capacitación sobre los derechos y deberes laborales. Esta situación contribuye a la normalización del acoso laboral y a la disminución de la sensación de seguridad y respaldo institucional por parte de los conductores.

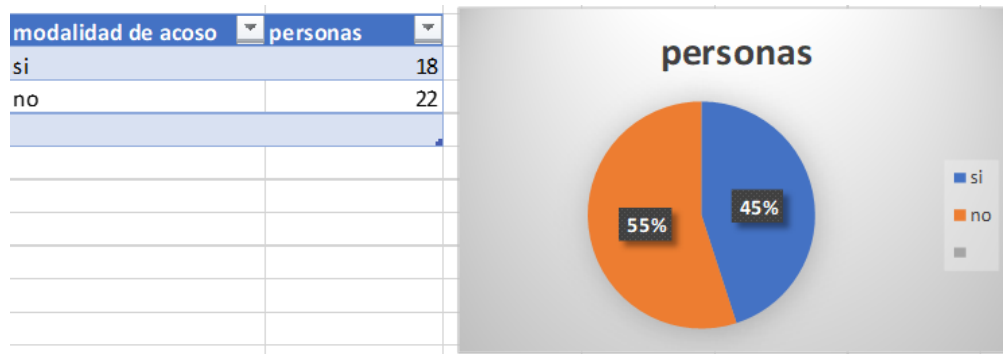
El 17% que sí conoce o ha activado la ruta sugiere que el mecanismo existe, pero su alcance es limitado. Esto evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación interna y garantizar que todos los trabajadores tengan claridad sobre cómo, cuándo y ante quién acudir en caso de presentarse situaciones de acoso laboral o conflicto.

Desde el punto de vista organizacional, la baja activación del Comité de Convivencia Laboral impide una gestión preventiva y correctiva adecuada de los conflictos, lo que puede derivar en un deterioro del clima laboral, aumento del estrés y posibles implicaciones legales para la empresa.

En conclusión, los resultados indican la urgencia de reforzar la divulgación de la ruta de activación del Comité de Convivencia Laboral, capacitar a los conductores sobre su funcionamiento, garantizar la confidencialidad de las denuncias y promover una cultura organizacional de respeto y confianza. Estas acciones permitirán mejorar la percepción de seguridad laboral y prevenir de manera efectiva el acoso laboral en el transporte público.

Figura 8

Modalidades de acoso más recurrente dentro de la empresa



Los resultados obtenidos respecto a la presencia de modalidades de acoso más recurrentes dentro de la empresa muestran que el 55% de los conductores encuestados considera que sí existen prácticas de acoso que se repiten de manera frecuente, mientras que el 45% manifiesta que no percibe este tipo de conductas dentro del entorno laboral.

Este hallazgo evidencia que más de la mitad del personal reconoce la recurrencia de comportamientos que afectan negativamente la convivencia laboral, lo cual representa un factor de riesgo psicosocial relevante para la organización. Aunque no se identifican modalidades específicas, la percepción de repetición sugiere la existencia de patrones de comportamiento que pueden deteriorar el clima laboral y el bienestar emocional de los conductores.

Desde una perspectiva psicosocial y organizacional, esta recurrencia puede estar asociada a dinámicas laborales caracterizadas por presión operativa, deficiencias en la comunicación, estilos de liderazgo inadecuados o normalización de prácticas negativas. La diferencia porcentual entre quienes perciben recurrencia y quienes no lo hacen indica un ambiente laboral heterogéneo, donde las experiencias varían según factores individuales y contextuales.

El 45% que no percibe recurrencia puede estar relacionado con una menor exposición a estas conductas, diferencias en la interacción con supervisores o una interpretación distinta de las dinámicas laborales. Sin embargo, este porcentaje no reduce la relevancia del resultado mayoritario, que evidencia la necesidad de intervención preventiva.

En conclusión, la percepción de recurrencia de conductas de acoso dentro de la empresa pone de manifiesto la importancia de fortalecer las estrategias de prevención, sensibilización y control, así como de promover una cultura organizacional basada en el respeto, la comunicación asertiva y el cumplimiento de los protocolos internos. Atender de manera oportuna estas percepciones permitirá reducir los riesgos psicosociales y mejorar el ambiente laboral en el sector del transporte público.

El acoso laboral institucional (o *mobbing* estratégico) es una forma de hostigamiento sistemático promovido, tolerado o ejercido por la propia empresa u organización, diseñado como estrategia para forzar la renuncia de un trabajador sin pagar indemnización. Implica acciones repetidas como descalificación, sobrecarga de trabajo, cambios de horario arbitrarios o aislamiento para afectar la reputación y salud de la víctima, no hay evidencia de este tipo de acoso.

3 funcionarios de la Empresa

Tesorería

Lunes a viernes

08:00 am a 12:00 pm

02:00 pm a 06:00 pm

Nivel educativo

Profesional

Sensación de seguridad en el trabajo

Si

Captación de alguna modalidad de acoso

Si

Ruta de activación del comité de convivencia

Si

Modalidades más recurrentes de acoso

No

Secretaria

Lunes a viernes

08:00 am a 12:00 pm

02:00 pm a 06:00 pm

Sábado

08:00 am a 12:00 pm

Nivel educativo

Tecnóloga

Sensación de seguridad en el trabajo

Si

Captación de alguna modalidad de acoso

No

Ruta de activación del comité de convivencia

Si

Modalidades más recurrentes de acoso

No

Ad Siret

Lunes a Viernes

08:00 am a 12:00 pm

02:00 pm a 06:00 pm

Sábado

08:00 am a 12:00 pm

Nivel educativo

Profesional

Sensación de seguridad en el trabajo

Si

Captación de alguna modalidad de acoso

No

Ruta de activación del comité de convivencia

Si

Modalidades más recurrentes de acoso

No

La información recopilada de los funcionarios pertenecientes a las áreas de Tesorería, Secretaría y Ad Siret permite identificar características relevantes en cuanto a jornada laboral, nivel educativo, percepción de seguridad y presencia de acoso laboral dentro del personal administrativo de la empresa.

En primer lugar, se observa que los horarios laborales son estandarizados y estructurados, principalmente de lunes a viernes en jornada partida (08:00 a.m. a 12:00 p.m. y 02:00 p.m. a 06:00 p.m.), con extensión a los sábados en algunos cargos. Esta organización del tiempo de trabajo, a diferencia del personal operativo, permite mayor previsibilidad, pausas definidas y espacios de recuperación, lo cual influye positivamente en el bienestar laboral.

Respecto al nivel educativo, la mayoría de los funcionarios cuenta con formación profesional, y uno de ellos con nivel tecnológico, lo que sugiere una mayor capacidad para comprender normativas internas, rutas institucionales y mecanismos de prevención del acoso laboral. Este factor educativo puede incidir directamente en la apropiación de políticas de convivencia y en la gestión adecuada de conflictos.

En relación con la sensación de seguridad en el trabajo, el 100% de los funcionarios administrativos manifiesta sentirse seguro en su entorno laboral. Este resultado evidencia un clima organizacional favorable en las áreas administrativas, caracterizado por estabilidad, claridad en las funciones y relaciones laborales menos expuestas a presión operativa.

En cuanto a la captación de alguna modalidad de acoso laboral, solo el personal de Tesorería reporta haber identificado este tipo de conductas, mientras que los funcionarios de Secretaría y Ad Siret indican no haberlas percibido. Esto sugiere que la percepción del acoso no es homogénea dentro del área administrativa y puede estar relacionada con dinámicas específicas del cargo, carga de responsabilidad o interacción jerárquica.

Un aspecto positivo y relevante es que todos los funcionarios manifiestan conocer la ruta de activación del Comité de Convivencia Laboral, lo cual refleja una adecuada divulgación de los mecanismos institucionales en el personal administrativo. Este conocimiento fortalece la confianza organizacional y facilita la gestión preventiva de conflictos laborales.

Finalmente, ninguno de los funcionarios identifica modalidades recurrentes de acoso, lo que indica que, aunque puedan existir situaciones aisladas, no se perciben patrones sistemáticos o repetitivos que afecten de manera generalizada el ambiente laboral administrativo.

Los resultados evidencian que el personal administrativo presenta una percepción favorable del clima laboral, con altos niveles de seguridad, conocimiento de los mecanismos

institucionales y baja percepción de acoso recurrente. Estas condiciones contrastan con las identificadas en el personal operativo, lo que resalta la importancia de factores como el nivel educativo, la estabilidad horaria y la naturaleza del cargo en la percepción del acoso laboral y la seguridad en el trabajo.

3. Conclusiones

El estudio evidencia la existencia de factores de riesgo psicosocial asociados a las condiciones laborales en el transporte público, especialmente en el personal operativo, donde se presentan jornadas extensas, descansos insuficientes y una mayor percepción de conductas relacionadas con acoso laboral.

La percepción del acoso laboral no es homogénea dentro de la empresa. Mientras el personal administrativo presenta una baja percepción de recurrencia de estas conductas y una mayor sensación de seguridad laboral, en el personal operativo más de la mitad identifica la presencia de alguna modalidad de acoso, lo que afecta su bienestar y clima laboral.

Se identifica una debilidad significativa en el conocimiento y activación de la ruta del Comité de Convivencia Laboral entre los conductores, lo que limita la denuncia oportuna y la gestión preventiva de conflictos, a diferencia del personal administrativo que demuestra mayor apropiación de este mecanismo.

El nivel educativo y la naturaleza del cargo influyen directamente en la percepción de seguridad, el conocimiento de los derechos laborales y la identificación de conductas de acoso. El personal con mayor formación y horarios estructurados presenta mejores condiciones de percepción del entorno laboral.

La diferencia en la organización de los horarios de trabajo y tiempos de descanso genera impactos directos en la salud física, mental y emocional de los trabajadores, así como en la seguridad vial y la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

En general, la empresa cuenta con mecanismos formales para la prevención del acoso laboral; sin embargo, su efectividad depende de la socialización, accesibilidad y confianza que los trabajadores tengan en estos procedimientos.

4. Recomendaciones

Recomendaciones para el personal operativo (conductores)

Implementar una revisión y reorganización de las jornadas laborales, garantizando horarios razonables y tiempos mínimos de descanso entre recorrido y recorrido, con el fin de reducir la fatiga y los riesgos asociados a la conducción.

Fortalecer la socialización de la ruta de activación del Comité de Convivencia Laboral, utilizando un lenguaje claro y accesible, mediante charlas periódicas, material visual y acompañamiento directo.

Desarrollar programas de capacitación continua en temas de derechos laborales, prevención del acoso laboral, manejo del estrés, autocuidado y seguridad vial.

Establecer espacios de escucha activa y acompañamiento psicosocial, que permitan a los conductores expresar inconformidades sin temor a represalias.

Promover estilos de liderazgo respetuosos y preventivos por parte de supervisores y coordinadores de ruta, orientados a la comunicación asertiva y al respeto por la dignidad del trabajador.

Recomendaciones para el personal administrativo

Mantener y fortalecer las buenas prácticas de clima laboral, asegurando la continuidad de horarios estructurados y condiciones de trabajo estables.

Reforzar el rol del personal administrativo como agente multiplicador de la información relacionada con convivencia laboral, prevención del acoso y rutas institucionales.

Realizar evaluaciones periódicas del clima laboral administrativo, con el fin de detectar oportunamente situaciones aisladas que puedan escalar a conflictos mayores.

Fomentar la corresponsabilidad institucional, promoviendo la participación activa del personal administrativo en el Comité de Convivencia Laboral y en procesos de mejora continua.

Recomendación transversal

Implementar un plan integral de prevención de riesgos psicosociales, que contemple las diferencias entre personal operativo y administrativo, garantizando condiciones laborales dignas, seguras y respetuosas, y fortaleciendo la cultura organizacional basada en el respeto, la equidad y la prevención.

Referencias

- Castillo Valero, L. C. (2014). La efectividad de los procedimientos conciliatorio y sancionatorio para la protección del empleado público en materia de acoso laboral en Colombia a partir de la constitución política de 1991 y la ley 1010 de 2006 (Doctoral dissertation, Bogotá-Derecho, Ciencias Políticas y Sociales-Maestría en Derecho).
- Comunicado del Ministerio de Trabajo Bogotá, 16 de marzo de 2022.
<https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/el-ministerio/directorio/direcciones-territoriales>
- Corte Constitucional de Colombia, C. C. (2007). Sentencia C-780/07. MP Humberto Antonio Sierra Porto, 26.
- Jaimes Ortiz, J. A., & Villamizar Moncada, Y. K. (2012). Análisis de la normatividad jurídica vigente en el marco de las relaciones de trabajo frente al acoso laboral dado en funcionarios de los juzgados civiles del circuito y de familia del municipio de San José de Cúcuta.
- Muñoz, A. M. (2007). La nueva legislación sobre acoso laboral en Colombia (Ley 1010 de 2006). *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (5), 239-246.

Peña Cuellar, D. M., & Vidal Lasso, A. D. (2023). La desconexión laboral y el acoso laboral.

Revista Jurídica Mario Alario D' Filippo, 15(29), 126-146.

Sánchez Trigueros, C. (2024). Adecuación e implementación del convenio sobre la violencia y el

acoso, 2019 (núm. 190) en España.

Vargas, EMM (2017). El reconocimiento del Acoso Laboral frente a las decisiones

jurisprudenciales en Colombia. Criterios, 10 (2), 71-94.

Velásquez-Wilches, M. C. (2019). El acoso laboral: un concepto reciente dentro del marco

normativo laboral colombiano.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista estructurada para administrativos

Jornada laboral

1. ¿Qué horarios laborales tiene durante la semana?

R/

Nivel educativo

2. ¿Qué nivel de educativo tiene?

R/

Percepción en conductas de acoso laboral

3. ¿Sensación de seguridad en el trabajo?

R/

4. ¿Captación de alguna modalidad de acoso?

R/

Casos de acoso laboral conocidos por el comité de convivencia de la empresa en los años

2022- 2024

5. ¿Ruta de activación del comité de convivencia?

R/

6. ¿Modalidades de acoso más recurrente dentro de la empresa?

R/

Anexo 2. Entrevista estructurada para conductores

Jornada laboral

1. ¿Qué horarios laborales tiene durante la semana?

R/

2. ¿Qué tiempos de descanso tiene entre cada recorrido durante la semana?

R/

Nivel educativo de los conductores

3. ¿Qué nivel de educativo tiene?

R/

Percepción de los conductores en conductas de acoso laboral

4. ¿Sensación de seguridad en el trabajo?

R/

5. ¿Captación de alguna modalidad de acoso?

R/

Casos de acoso laboral conocidos por el comité de convivencia de la empresa en los años

2022- 2024

6. ¿Ruta de activación del comité de convivencia?

R/

7. ¿Modalidades de acoso más recurrente dentro de la empresa?

R/

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT 800 109 387-7</small> | CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A) | CÓDIGO: AAC-BL-FR-032 |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | | FECHA: 09/JUN/2022 |

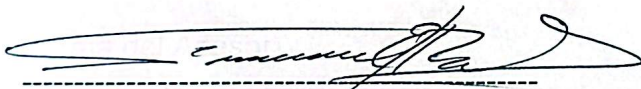
San Juan de Pasto, 24 DE ABRIL 2026.

Biblioteca
REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.
Universidad CESMAG
Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado **Posibles modalidades de acoso laboral en conductores de la Cooperativa Americana de Transportadores Ltda. de Pasto en los años 2.022 – 2.024.** presentado por (los) autor(es) **YILVER SERVIO DE LA CRUZ URBINA, MARIO FERNANDO OLAVE BURBANO**, del Programa Académico **DERECHO** al correo electrónico biblioteca.trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,



NOMBRE Y APELLIDOS DEL ASESOR(A) FRANCISCO EDMUNDO PAZ OBANDO
Número de documento. **C.C. 12.752.917 PASTO**
Programa académico. **DERECHO**
Teléfono de contacto. **3162916537**
Correo electrónico. **fepaz@unicesmag.edu.co**

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT 800.109.387-7 VTS AH MEDICACION</small> | AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL | CÓDIGO: AAC-BL-FR-031 |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | | FECHA: 09/JUN/2022 |

| INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES) | |
|---|---|
| Nombres y apellidos del autor: YILVER SERVIO DE LA CRUZ URBINA | Documento de identidad: C.C. 87.067.682 PASTO |
| Correo electrónico: yilverurb@hotmail.com | Número de contacto: 3172960828 |
| Nombres y apellidos del autor: MARIO FERNANDO OLAVE BURBANO | Documento de identidad: C.C. 87.063.217 PASTO |
| Correo electrónico: olaveburbano@hotmail.com | Número de contacto: 3188228045 |
| Nombres y apellidos del autor: | Documento de identidad: |
| Correo electrónico: | Número de contacto: |
| Nombres y apellidos del autor: | Documento de identidad: |
| Correo electrónico: | Número de contacto: |
| Nombres y apellidos del asesor: FRANCISCO EDMUNDO PAZ OBANDO | Documento de identidad: C.C. 12.752.917 PASTO |
| Correo electrónico: fepaz@unicesmag.edu.co | Número de contacto: 3162916537 |
| Título del trabajo de grado: Posibles modalidades de acoso laboral en conductores de la Cooperativa Americana de Transportadores Ltda. de Pasto en los años 2.022 – 2.024. | |
| Facultad y Programa Académico: DERECHO | |

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el término en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve (mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje (mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.


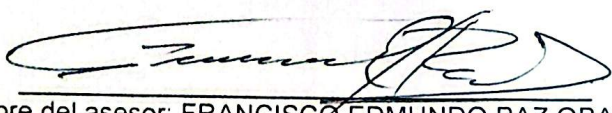
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndose indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

NOTA: En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG, por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los_24 días del mes de ABRIL del año 2.026.

| | |
|--|---|
| Yilver de la Cruz |  |
| Nombre del autor: YILVER SERVIO DE LA CRUZ | Nombre del autor: MARIO FERNANDO OLAVE |
| Nombre del autor: | Nombre del autor: |
|  | |
| Nombre del asesor: FRANCISCO EDMUNDO PAZ OBANDO | |