



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Cali

[VIGILADA MINEDUCACIÓN Res. 12229 de 2016]

ELABORADO POR:

Andrea Alexandra Buendía Vallejo

Título:

Sistematización de práctica empresarial

Asignatura: Trabajo de Grado II

Docente: Santiago Dussan Laverde

Pontificia Universidad Javeriana Cali
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales

Carrera de Derecho

2024-2

TABLA DE CONTENIDO

CONTEXTO	3
PROBLEMA	4
OBJETIVOS	4
MARCO TEÓRICO	4
DESARROLLO	6
EVIDENCIAS	11
REFERENCIAS	12

CONTEXTO

INCOPAC S.A. es una de las principales empresas que manejan la línea de supermercados OLIMPICA en Colombia, fundada por la familia Char en la ciudad de Barranquilla, con más de 40 años de trayectoria, que a la fecha se ha convertido en un referente en el sector retail, operando más de 370 tiendas a lo largo del país, incluyendo supermercados (STO), hipermercados (SAO) y tiendas de descuento, ofreciendo productos alimenticios, electrónicos, textiles, y artículos para el hogar, consolidando como un actor clave en el comercio minorista del país.

Dentro de este conglomerado, INCOPAC S.A. desempeña un papel crucial en la gestión y administración de procesos logísticos y operativos que son esenciales para el funcionamiento eficiente de la cadena de suministro de OLIMPICA. La empresa está enfocada en la optimización de los procesos de distribución, almacenamiento y logística, lo cual es fundamental para asegurar que los productos lleguen a los consumidores de manera oportuna y en óptimas condiciones.

Actualmente, los asuntos laborales internos le corresponden a la dependencia de Relaciones Laborales del sector Administrativo de Incopac, donde se lleva a cabo el seguimiento de las dinámicas y procedimientos relacionados con la gestión del personal, así como en la resolución de conflictos y la implementación de políticas laborales. Ahora, debe mencionarse que este departamento, se compone desde una perspectiva administrativa y legal.

Desde el ámbito legal se han buscado resolver aquellos desafíos a la hora de enfrentar conflictos laborales, de los cuales se derivan procesos disciplinarios y la necesidad de tomar decisiones que inciten al cambio o mejora de los trabajadores. Por lo que es importante aclarar que aunque gracias a la expansión de la Compañía, se ha creado una sólida estrategia de responsabilidad social empresarial, con un enfoque en el desarrollo de la comunidad y el apoyo a la economía local, el rápido crecimiento y la amplia distribución geográfica de sus operaciones ha generado que actualmente empiecen a presentarse desafíos, particularmente en la gestión de su capital humano, puesto que al tener a su cargo miles de trabajadores en diferentes regiones del país, se está generando una compleja dinámica laboral que debe ser

gestionada eficazmente para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo.

PROBLEMA

En los últimos años se ha evidenciado un aumento en la cantidad de conflictos sobre condiciones laborales, quejas y/o desacato de funciones, los cuales en muchas ocasiones no han sido resueltos de manera efectiva o equitativa y han tenido un impacto directo en la productividad de sus trabajadores, al verse afectada la motivación y el compromiso.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Analizar las mejoras que se pueden implementar para impulsar la gestión de conflictos laborales y la adaptación al cambio.

Objetivos específicos:

- I. Analizar los tipos y frecuencias de conflictos laborales reportados para identificar patrones recurrentes y causas subyacentes.
- II. Analizar los procedimientos actuales de manejo y resolución de conflictos laborales en INCOPAC S.A.
- III. Analizar el Reglamento Interno de Trabajo vigente en INCOPAC S.A. y desarrollar una propuesta de actualización que asegure el cumplimiento normativo y la adecuación a las condiciones actuales del entorno laboral.
- IV. Implementar y evaluar un programa piloto de capacitación para los empleados y supervisores en materia de resolución de conflictos y cumplimiento del nuevo Reglamento Interno de Trabajo.
- V. Desarrollar un conjunto de recomendaciones específicas para mejorar las políticas y procedimientos de resolución de conflictos.

MARCO TEÓRICO

En primera instancia, de acuerdo con Crespo & Clariget (2024), se entiende por conflicto laboral cualquier divergencia manifiesta entre empleadores y trabajadores

que se origina en la relación laboral. Esta discrepancia debe exteriorizarse a través de alguna acción o manifestación y debe versar sobre aspectos propios de la relación laboral, excluyendo temas ajenos a este ámbito.

Estos conflictos pueden originarse por diversos motivos, bien sea por incumplimiento de funciones, mal servicio al cliente, negligencia, sustracción de mercancía, incumplimiento del RIT, fraude, inasistencia, descuadres o faltantes en inventarios, teniendo en cuenta que la naturaleza de estos conflictos suele estar ligada a la percepción de deshonestidad, injusticia, desigualdad o falta de comunicación dentro del entorno laboral. Por lo que, no resolverlos adecuadamente puede deteriorar las relaciones laborales, afectando la moral de los empleados y reduciendo la productividad general de la empresa.

La gestión de conflictos laborales se centra en la implementación de diversas estrategias, como la negociación y la mediación, para hallar soluciones satisfactorias que eviten la escalada de los problemas. (Universidad Europea, 2023).

Es por ello que, una adecuada regulación interna y un sistema efectivo de resolución de conflictos son cruciales para prevenir y gestionar disputas laborales, así como para asegurar el bienestar de los empleados y la eficiencia organizacional.

Bajo este orden de ideas, el Reglamento de trabajo incluye aquellas disposiciones que determinan las condiciones a las que debe estar sujeto el empleador y sus trabajadores. La importancia de este en las empresas privadas está respaldada por el Código Sustantivo del Trabajo, el cual establece una normativa clara y específica para regular. Cabe aclarar que, según el artículo 106 del CST, el empleador puede elaborarlo sin intervención ajena, salvo lo dispuesto en pacto, convención colectiva, fallo arbitral o acuerdo con sus trabajadores. Es decir que, esta normativa contribuye a la transparencia en la gestión de relaciones laborales y protege los derechos de los trabajadores, ya que garantiza un entorno de trabajo equitativo, sin embargo, es de suma importancia actualizarlo conforme a los cambios legislativos o a la progresividad de la compañía en aras de que puedan evitarse sanciones que puedan surgir de la falta de cumplimiento.

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos de las empresas y de la legislación es velar y proteger a los trabajadores, se puede decir que, las capacitaciones son fundamentales, ya que permiten la actualización y educación constante sobre las

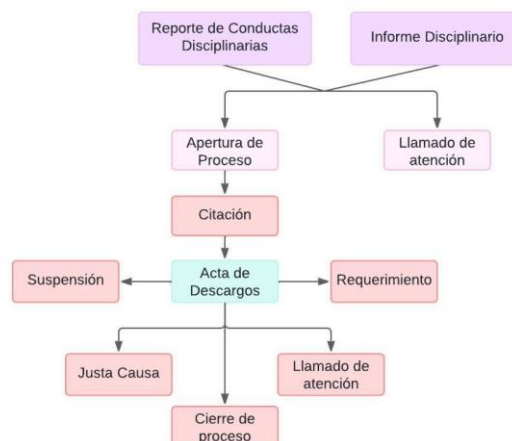
situaciones cambiantes que se presenten en la empresa, adicionalmente, permite mejorar su desempeño, al brindarles nuevas habilidades y conocimientos que fomenten su desarrollo profesional.

En relación con lo anterior, la innegable presencia de conflictos laborales, la importancia de la adaptación de los procedimientos de resolución, la constitución de un Reglamento Interno de trabajo y la constante inversión en la educación de los trabajadores, son elementos fundamentales para la gestión efectiva de las relaciones laborales en cualquier organización.

DESARROLLO

Desde la sede de INCOPAC S.A. ubicada en Tequendama se maneja toda la gestión del Occidente del país, incluido el Eje Cafetero y parte de Antioquia. Ahora bien, dentro de Gestión Humana, se encuentra el área de Relaciones laborales, donde se llevan a cabo todo tipo de procesos disciplinarios, los cuales tienen una gran capacidad para abordar los comportamientos o incumplimientos de las normas de los trabajadores en una empresa y es gracias a un sistema bien estructurado que se pueden identificar y corregir desviaciones que, de no ser manejadas a tiempo o de la manera correcta, podrían afectar negativamente la dinámica, la moral de los empleados y, en última instancia, la eficiencia operativa de la empresa.

Es por esto que, a lo largo de mi práctica en esta área, me he encargado de realizar, sistematizar y organizar la modalidad en la cual se llevan a cabo este tipo de procedimientos disciplinarios, teniendo en cuenta la siguiente metodología que maneja la empresa para el cumplimiento del debido proceso:



En primera instancia, llegan los reportes o informes disciplinarios con la situación que se presentó con el trabajador, y mi superior es la encargada de tomar la decisión según sea la gravedad del caso, la cual ir desde un llamado de atención hasta el inicio de un proceso, en el cual inicialmente debo realizar la citación, redactando los hechos y relacionando las normas del Reglamento Interno del Trabajo con los cargos por los cuales presuntamente se está acusando al trabajador. Una vez esto, se procede a realizar las preguntas que se harán el día de los descargos para que el trabajador pueda justificar y pronunciarse frente a los hechos para hacer uso de su defensa. Llegado el día, en la audiencia para la formulación de los descargos, hago el respectivo acompañamiento cumpliendo el papel de testigo para asegurarle al trabajador que se lleve a cabo el debido proceso, sin realizar algún tipo de intervención y finalmente se toma una decisión teniendo en cuenta la gravedad de los hechos, las cuales pueden ser:

- **Suspensión:**

El Reglamento Interno de Trabajo de INCOPAC S.A. (2013) establece de manera clara que la sanción de suspensión implica que los trabajadores no podrán prestar sus servicios durante un período determinado, lo cual conlleva la pérdida de la remuneración correspondiente a los días en los que no se labore. Este tipo de sanción es una medida disciplinaria que busca corregir comportamientos inadecuados y fomentar un ambiente laboral más armonioso y productivo.

La duración de la suspensión puede variar según la gravedad de la falta cometida, teniendo en cuenta que, para una primera infracción, la suspensión no podrá exceder los ocho días. Sin embargo, en caso de reincidencia, la sanción puede extenderse hasta un máximo de dos meses, dependiendo del grado de la falta. Esta disposición permite que el empleador adopte un enfoque progresivo en la aplicación de sanciones, brindando la oportunidad de corregir el comportamiento antes de implementar medidas más severas.

Es importante destacar que la suspensión debe estar debidamente justificada y documentada, garantizando así el derecho del trabajador a conocer los motivos de esta decisión. Además, se debe cumplir con los procedimientos

establecidos en el reglamento para asegurar que el proceso sea justo y transparente.

La intención detrás de esta decisión es no sólo castigar, sino también promover la responsabilidad y el compromiso entre los empleados, creando un entorno donde se valore la ética laboral, el respeto y el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos, entendiéndose como herramienta de que permite incentivar a los trabajadores a reflexionar sobre su conducta y a alinearse con las expectativas de la organización.

- **Requerimiento o Llamado de atención con copia a la Hoja de Vida :**

Cuando no se encuentran favorables los descargos y la falta no se considera grave o suficiente para realizar una suspensión, mi labor es redactar un documento teniendo en cuenta la aceptación de los cargos, para que el trabajador tenga conocimiento de su falta, los fundamentos y el por qué se realiza, esperando que esas situaciones o de cualquier otra naturaleza no se vuelvan a presentar.

- **Justa Causa:**

Si una vez escuchado al trabajador en los descargos, el acepta su falta o por el contrario, se puede probar que así fue y que esta es una causal para la terminación unilateral del contrato de trabajo, mi labor se enfoca en redactar un documento, con los hechos, los cargos por los cuales el trabajador fue citado y los antecedentes disciplinarios que ha tenido en la empresa; el cual posteriormente será revisado por mi superior y enviado a los abogados externos de la Compañía para que tomen la decisión, siempre y cuando el trabajador no tenga algún fuero que impida la Ruptura.

- **Cierre de proceso:**

Esta conclusión aparentemente es poco común en la Compañía, sin embargo, si se puede evidenciar que el trabajador está en lo correcto y adjunta todas las pruebas que demuestren o soporten su versión, se llevará a cabo el cierre del proceso disciplinario.

Cabe aclarar que todos los procedimientos mencionados únicamente se aplican para las problemáticas que enfrentan los trabajadores dentro de la empresa y puedan subsanarse por este medio, ya que todos los procesos judiciales, tutelas o derechos de petición, los manejan los abogados externos de la compañía, a quienes apoyamos con estudios, análisis de antecedentes disciplinarios, proyecciones y les requerimos conceptos para tomar decisiones en los casos que los trabajadores tengan fueros como de:

- Salud.
- Maternidad, Paternidad.
- Pre pensión.
- Madre o padre cabeza de familia, personas a cargo (Adultos mayores).

Es así como INCOPAC S.A. se esfuerza por crear un marco donde la corrección de conductas inapropiadas sea vista como una oportunidad de crecimiento y alineación con las expectativas organizacionales, siempre bajo el principio de justicia y equidad.

En la ejecución de mis funciones dentro de la compañía he podido evidenciar que se podrían implementar proyectos que permitan mejorar desde la reglamentación, hasta la redacción de formatos, por lo que inicialmente se ha planeado solicitar la actualización del Reglamento Interno del Trabajo, aplicando los cambios que se han venido presentando en la legislación laboral, ya que este entorno siempre estará en constante evolución y requiere una adaptación que impulse la comunicación interna, nuevas normas claras que fomenten la convivencia, la productividad, el ambiente laboral y lo más importante, la protección de los trabajadores, en aras de aumentar la motivación y el compromiso.

En la búsqueda de poner en funcionamiento proyectos de mejora, la jefe de área me asignó una labor enfocada en la Ley 2365 de 2024, puesto que desde Barranquilla identificaron la importancia de adoptar medidas de prevención, protección y atención a los trabajadores que puedan ser víctimas de acoso sexual en el ámbito laboral, las cuales daremos a conocer mediante infografías y charlas a los directores de cada negocio sobre cómo manejar la situación en estos casos, al igual que el plan para evitar esta falta catalogada como gravísima y los procedimientos sancionatorios que se desencadenen de esta.

Adicionalmente, hemos programado capacitaciones que puedan contribuir al fortalecimiento del sistema disciplinario y a la mejora de la redacción tanto de los informes de seguridad, como de los reportes disciplinarios, puesto que se han evidenciado muchos errores que no permiten la correcta interpretación de las situaciones que exponen.

Desde Gestión Humana de INCOPAC S.A., durante el mes de septiembre se implementaron encuentros en los distintos puntos de venta de la ciudad de Cali para compartir los no negociables y los asuntos de obligatorio cumplimiento que debían reforzarse en los trabajadores, tales como la asistencia, la buena presentación, la correcta ejecución de sus labores, la atención al cliente, la prohibición del trato inadecuado, el seguimiento y control de procesos administrativos.

El día jueves 26 de Septiembre tuvimos la última charla en uno de los puntos más grandes de la ciudad de Cali, el de Villacolombia, ubicado en la Calle 51 #14-12, donde se compartieron los principios no negociables para el personal de venta y se resolvieron muchas inquietudes que tenían los trabajadores sobre la “Hora petro”, lo cual se ha convertido en un tema controversial, ya que poco a poco hemos buscado la manera de darles a conocer el verdadero origen de la Ley 2101 de 2021 en torno a la reducción de la jornada laboral de manera gradual, puesto que en primer lugar, consideran que fue creada por él y por otra parte, se han hecho las respectivas cuentas para que evidencian que realmente están laborando incluso 30 minutos menos que lo estipulado.

A raíz de esta situación se ha considerado la opción de a largo plazo crear documentos informativos con todo lo correspondiente a la Ley, para ampliar y esclarecer cualquier tipo de duda que los trabajadores tengan sobre su jornada laboral, lo cual permitirá no solo informar de manera clara sobre los cambios, sino también empoderar a los empleados con el conocimiento necesario para entender sus derechos y obligaciones. Además, se buscará establecer un canal de comunicación donde puedan expresar sus inquietudes y recibir respuestas oportunas, ya que fomentar un ambiente de diálogo abierto, puede mejorar la percepción de los trabajadores sobre la nueva normativa y reducir la confusión respecto a sus implicaciones.

En conclusión, los procedimientos y proyectos que se han venido implementando en INCOPAC S.A. buscan no solo atender las problemáticas de los trabajadores, sino también promover un entorno laboral más seguro y respetuoso. Estas iniciativas, en conjunto, contribuirán a mejorar la convivencia, la productividad y el bienestar general de los trabajadores, fortaleciendo su motivación y compromiso con la empresa, teniendo en cuenta que la constante evolución de la legislación laboral exige una adaptación proactiva que garantice un ambiente de trabajo justo y equitativo.

Esta práctica ha sido un reto bastante motivador, puesto que he instaurado un orden, he realizado mis labores con proactividad en aras de descongestionar procesos y me he interesado en buscar alternativas más dinámicas que conectan con los trabajadores para que tengan conocimiento de los cambios y las novedades laborales que han ido surgiendo en el ámbito legal. Además, la experiencia adquirida me ha proporcionado herramientas valiosas para mi desarrollo profesional, consolidando mi compromiso con el bienestar organizacional y un gran crecimiento, debido a la confianza que poco a poco me ha sido depositada para ejecutar labores con plena libertad y autonomía.

EVIDENCIAS



LEY 2365 DE 2024

PREVENCIÓN, PROTECCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL EN EL CONTEXTO LABORAL

OBJETO

Garantizar el derecho fundamental a la igualdad, no discriminación y una vida libre de violencia.

ACOSO SEXUAL

Entiéndase por acoso sexual todo acto de persecución, hostigamiento o asedio con alguna connotación sexual, lasciva, que se manifieste por relaciones de poder de orden vertical u horizontal, que se den en el contexto laboral.

DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

Las víctimas de acoso sexual tienen derecho a la verdad, a ser tratadas con dignidad, a la confidencialidad, a no repetición, a la no revictimización, a la protección frente a eventuales retaliaciones, a la no confrontación, a la intimidad, a la atención integral en salud, a la reparación y al acceso efectivo a la justicia.

DERECHOS DE LOS INVESTIGADOS

Las personas investigadas por presunto acoso sexual tendrán derecho al debido proceso, a la presunción de inocencia, a la imparcialidad de las autoridades competentes y a conocer los hechos de la queja o denuncia.

ESTABILIDAD LABORAL

La Compañía tomara las medidas conducentes para garantizar las medidas conducentes para garantizar la continuidad de la víctima denunciante.

CLASIFICACIÓN

El abuso sexual es una falta disciplinaria gravísima, que esta relacionada con la libertad y otros derechos fundamentales.

ESTABILIDAD LABORAL

La Compañía tomara las medidas conducentes para garantizar las medidas conducentes para garantizar la continuidad de la víctima denunciante.

AMBITO DE APLICACIÓN

Aplica a todas las víctimas de acoso sexual, así como aquellas que cometen dichas conductas en el contexto laboral, es decir, todos aquellos lugares donde se den interacciones entre trabajadores.

MECANISMOS DE QUEJA

- Electrónicos
- Físicos
- Verbales

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA?

Cualquier persona que tenga conocimiento del presunto acoso sexual en el contexto laboral podría presentarla ante el empleador o contratante.

POLÍTICA INTERNA DE PREVENCIÓN Y MANEJO

La Compañía cuenta con una Ruta Interna, la cual velara por garantizar los derechos de las víctimas y establecerá el procedimiento indicado para la atención de los casos de acoso sexual.

Referencias

LEY 2365 DE 2024, POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN MEDIDAS DE PREVENCIÓN, PROTECCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL EN EL AMBITO LABORAL Y EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES. 30 DE JUNIO DE 2024.

Imagen 1. Primer borrador de infografía realizado para que los trabajadores tengan conocimiento sobre sus derechos y aprovechen al máximo las protecciones que la Ley 2365 de 2025 ofrece.

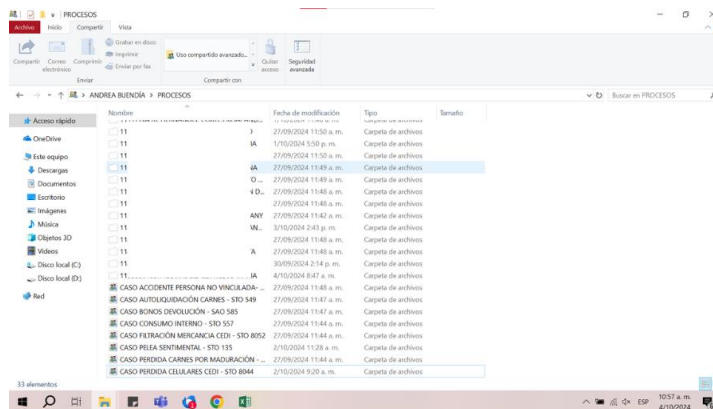


Imagen 2. Lista de procesos y casos que he llevado a cabo durante estos tres meses de práctica, teniendo en cuenta que cada carpeta se compone de su respectiva citación, acta y decisión.

REFERENCIAS

Crespo, B. L., & Clariget, M. J. B. (2024). A gestão de conflitos no trabalho. Habilidades necessárias para o mediador trabalhista. *Revista de Derecho*, 29, e3694. <https://doi.org/10.22235/rd29.3694>

Código Sustantivo del Trabajo [CST]. Por el artículo 46 del Decreto Ley 3743 de 1950. 07 de junio de 1951 (Colombia).

Olimpica. (s. f.). *Olimpica celebra 70 años construyendo país y liderando en el retail colombiano*. Olimpica. <https://www.olimpica.com/olimpica-siete-decadas-construyendo-pais>

Universidad Europea. (2023, 4 agosto). *Gestión de conflictos: ¿cómo resolver conflictos laborales?* <https://universidadeuropea.com/blog/gestion-conflictos/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20conflictos%20laborales,antes%20de%20que%20puedan%20agravarse>.