

Violencia, condiciones de trabajo y efectos colaterales en empresas colombianas.

Francisco Eladio Restrepo Escobar – Angélica María López Velásquez

COLOMBIA

Resumen: el propósito de la investigación es develar prácticas de violencia en empresas de la ciudad de Medellín (Colombia), en sus diversos tipos: física, psicológica y sexual. El diseño de la investigación fue mixto, al utilizar cuestionarios y entrevistas aplicadas a una muestra de 858 trabajadores y usar estadística descriptiva y análisis del discurso. Los hallazgos principales fueron: las condiciones de trabajo son generalmente buenas; el 25% de los casos experimentan situaciones de violencia en el trabajo, en algunos casos se evidenció falta de respeto a la dignidad humana y continuación de tareas en casa. Un porcentaje alto de la población experimentó efectos colaterales tales como: agotamiento físico, saturación mental y tensiones musculares. La originalidad del trabajo radica en contrastar percepciones del personal operacional y directivo en sectores poco estudiados.

Palabras clave: condiciones de trabajo, violencia laboral, efectos colaterales, sobrecarga laboral, organizaciones.

Violence, working conditions and collateral effects in Colombian companies.

Abstract: This research aims to empirically reveal practices of violence in its various types: physical, psychological, and sexual in companies in Medellín, Colombia. The originality of the work lies in contrasting perceptions of operational and management personnel in sectors little studied. The research design was mixed, using a questionnaire and interviews applied to a sample of 858 workers, using descriptive statistics and discourse analysis. The main findings were that:



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

Francisco Restrepo es Administrador de Empresas y Magister en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de Manizales. Profesor Asociado de la Facultad de Ciencias Agrarias del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.

Contacto: ferestrepo@elpoli.edu.co

ORCID: 0000-0001-7280-6132



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Angélica María López es Administradora de Empresas y Magister en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de Manizales. Docente de tiempo completo del Departamento de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia.

Contacto: angelica.lopez@udea.edu.co

ORCID: 0000-0001-5678-0315



the working conditions are generally good; 25% of the cases experienced violence at work, and in some cases, there was a lack of respect for human dignity and continuation of tasks at home. A high percentage of the population experienced side effects such as physical exhaustion, mental saturation, and muscular tension.

Keywords: Working conditions, Violence at work, Collateral effects, Work overload, Organizations.

Violência, condições de trabalho e efeitos colaterais nas empresas colombianas.

Resumo: o objetivo da pesquisa é revelar empiricamente práticas de violência em seus vários tipos: física, psicológica e sexual em empresas da cidade de Medellín, Colômbia. O delineamento da pesquisa foi misto, com aplicação de questionário e entrevistas a uma amostra de 858 trabalhadores, com estatística descritiva e análise do discurso. As principais conclusões foram que: as condições de trabalho são geralmente boas; 25% dos casos sofreram violência no trabalho e, em alguns casos, houve falta de respeito à dignidade humana e continuidade das tarefas domésticas. Uma alta porcentagem da população experimentou efeitos colaterais como exaustão física, saturação mental e tensão muscular. A originalidade do trabalho reside em contrastar percepções de pessoal operacional e gerencial em setores pouco estudados.

Palavras-chave: condições de trabalho, violência no trabalho, efeitos colaterais, sobrecarga de trabalho, organizações.

1. Introducción

A partir de 1990, en Colombia se han promulgado diversas reformas laborales con el fin de incentivar la generación de empleo; estas reformas pudieron haber generado la precarización de los puestos de trabajo (Rojas, 2016, p. 23). A nivel formal la denominación que le otorgan las agencias gubernamentales es flexibilización laboral, lo que puede incluir eliminación de sobrecostos en salarios, ahorros en programas de seguridad y salud, entre otros. Lo anterior afecta la calidad de vida de los trabajadores.

En esta perspectiva, las estructuras productivas influyen en la organización del trabajo y las condiciones de empleo y estas, a su vez, influyen en las condiciones de vida (medio ambiente, vivienda, relaciones familiares y sociales) y en los factores del individuo (sexo, edad, educación). Todo lo anterior explica la aparición de algunos daños sobre la salud, relacionados con el trabajo (García *et al.*, 2016, p. 88). Las organizaciones empiezan a construir una lógica de administración caracterizada por la flexibilización laboral, como lo señala Blanch (2011):



Una necesaria metamorfosis cultural en estas organizaciones, en lo que respecta a la reconfiguración de significados y valores laborales y profesionales. Y, por otro lado, en lo que comporta de nuevo frente de tensión entre las demandas organizacionales y los recursos personales para afrontarlas con eficacia (p. 5).

La gestión de estas condiciones desencadena lo que algunos investigadores llaman efectos colaterales del trabajo acarreados por el capitalismo contemporáneo:

El estudio de los riesgos psicosociales y de sus correspondientes efectos colaterales tiene una gran relevancia en la medida en que se dan a conocer las principales secuelas que la globalización del mercado laboral ha generado en la calidad de vida de los trabajadores (Garrido *et al.*, 2011, p. 193).

Para entender mejor es preciso profundizar en el concepto de ambiente de trabajo, que se define como el conjunto de situaciones que caracterizan el medio donde se desempeña el trabajador, tales como presiones, ruidos producidos por maquinarias, sustancias químicas, insumos contaminantes, que constituyen riesgos para la salud (Henaó, 2017, p. 2). El medio ambiente de trabajo también se refiere a las condiciones del empleo y las relaciones sociales que pueden perturbar las dimensiones cognitivas y psíquicas del trabajador (Neffa, 2018, p. 96) que generan efectos colaterales en el entorno social.

Henaó (2017, p. 2) plantea que las condiciones de trabajo se relacionan con factores como la carga de trabajo y el tipo de contrato que actúan sobre el trabajador al condicionar su actividad y provocar consecuencias tanto en el plano individual como en la organización. Otros autores consideran que el ambiente de trabajo está vinculado “a la funcionalidad de la organización, la satisfacción individual, el balance trabajo/vida personal, el desarrollo continuo y la cultura organizacional, factores que afectan el desarrollo de los trabajadores” (Antonietti *et al.*, 2020, p. 3).

La violencia en el trabajo ha sido reconocida como un problema que ocasiona preocupación por las consecuencias negativas que provoca a la integridad personal, el desempeño organizacional y la interacción social (Díaz *et al.*, 2017, p. 42). La violencia laboral se entiende como “cualquier acción, incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo” (OIT *et al.*, 2002, p. 3). Prácticas como el trato desigual y la discriminación en el trabajo son violentas y ello hace que se constituya un problema de derechos humanos que, en últimas, pone en riesgo la productividad y la competitividad organizacional (OIT *et al.*, 2002).

Diversos estudios han definido tres formas de violencia en el lugar de trabajo: acoso psicológico, acoso sexual y violencia física (Segurado y Agulló, 2002, p. 831). Estos comportamientos pueden ocurrir de forma sistemática y duradera y sus efectos se traducen en malestar físico y psicológico,



insatisfacción laboral, menor compromiso organizacional y mayores intenciones de renuncia (Meseguer-de-Pedro *et al.*, 2019, p. 178). El acoso es un proceso gradual durante el cual la persona, en una posición inferior, se convierte en el objetivo de comportamientos sociales negativos de forma sistemática (Ansoleaga *et al.*, 2017, p. 13). Esta práctica viene “causando estragos fatales manifestándose en episodios de depresión del acosado, estrés laboral, baja productividad, incluso en algunos casos el suicidio” (Acosta *et al.*, 2020, p. 492).

Por acoso sexual se entiende toda “conducta patológica que no se reconoce tan fácilmente, pues se inserta en un conjunto de relaciones inequitativas de poder en el trabajo que pueden ir desde las más sutiles y ambiguas conductas hasta las más obscenas y agresivas” (Zúñiga, 2017, p. 96). El acoso sexual laboral trae consecuencias negativas que se manifiestan en angustia, temor, depresión, inseguridad, estrés, pérdida de identidad, insomnio, nerviosismo, irritabilidad, ira, aumento del absentismo y deterioro de las relaciones laborales (Santos, 2019, p. 3). “Siempre la organización del trabajo juega un papel clave en la emergencia de la violencia laboral, que bajo cualquiera de sus modalidades deja daños físicos y psicológicos durables entre sus víctimas” (Neffa, 2015, p. 334). De acuerdo con el convenio 190 de la OIT (2019), el acoso tiene que ver con:

El conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género (p. 2).

Siguiendo a Neffa (2015, p. 44), las exigencias ocasionadas por la organización del trabajo hacen que los trabajadores intenten defenderse, adaptarse y resistir para no salir del sistema. Sin embargo, los cambios en las formas de trabajo generan efectos colaterales del trabajo, que afectan la salud de las personas, la productividad organizacional y la vida familiar, esto último se refleja en: trato despersonalizado a compañeros, desgaste emocional, cansancio físico, dolores en el cuerpo, automedicación, entre otros (Restrepo y Sánchez, 2020, p. 42).

2. Metodología

La investigación de la que derivó este artículo fue de tipo descriptivo y contempló un diseño mixto (cuantitativo y cualitativo). Las variables evaluadas fueron: condiciones de trabajo, violencia en el trabajo y efectos colaterales. Los instrumentos de recolección de información utilizados para este estudio fueron la entrevista y la encuesta, que fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad a través de diversos métodos que se pueden visualizar en la tabla 1. La muestra estuvo constituida por 858 trabajadores (47 directivos de gestión humana y 811 operarios) de los siguientes sectores económicos:

textiles y confecciones, software, servicios misceláneos, salud, petroquímico y farmacéutico, metalúrgico, metalmecánico, manufactura, financiero, educación, cooperativo, comercio, alimentos y bebidas y agrícola.

Tabla 1. Métodos utilizados para evaluación del instrumento

Criterios		Método
Criterios de calidad de los reactivos	Correlación ítem-test	Correlación de Pearson
Criterios de calidad del sistema	Confiabilidad	Alfa de Crombach y Dos mitades de Guttman
	Validez de constructo	Método de extracción: Componentes Principales

Fuente: elaboración propia a partir de Salvatierra (2020), Useche *et al.* (2019) Hernández y Mendoza (2018), Soriano (2015).

El análisis de la información cuantitativa se realizó a partir de muestreo probabilístico, a través del software SPSS v 18, y el de la información cualitativa se realizó a través de análisis de contenido, con interpretación de mensajes, textos o discursos (González-Teruel, 2015, p. 322; Donaduzzi *et al.*, 2015), y con la clasificación y categorización de la información obtenida luego de realizar entrevistas a profundidad a los directivos de gestión humana de las empresas objeto de estudio. Para el proceso de análisis y codificación de datos se utilizó el software Atlas Ti. Finalmente, se contrastó la información obtenida de directivos y empleados con los referentes teóricos.

3. Resultados

La población consultada estuvo compuesta en 44% por mujeres y 56% por hombres y, en conjunto, tiene las siguientes formas de contratación: 68% contrato a término indefinido, 21% a término fijo, 3% temporal, 0,01% contrato por prestación de servicios, 8% otro tipo de contrato.

Condiciones de trabajo

En términos generales, más del 70% de las personas participantes consideró que las condiciones de trabajo son buenas, como puede verse en la tabla 2.

Tabla 2. Condiciones de trabajo

Muy buenas	9,53 - 10	13%
Buenas	7,00- 9,52	72%
Regulares	5,72- 6,99	11%
Inconvenientes	0 -5,71	4%

Fuente: elaboración propia



La tabla 3 describe diversas variables de las condiciones de trabajo; en una escala de 0 (pésimo) a 10 (óptimo), las puntuaciones más altas se presentaron en calidad del contrato laboral (9,04), los servicios auxiliares (8,70), las oportunidades de formación continua (8,57), la prevención de riesgos laborales (8,56) y los recursos materiales y técnicos (8,52). La media es 6,25 y la desviación típica de 1,71, lo que indica que el promedio representa al grupo encuestado. En cuanto a la carga de trabajo, la promoción laboral y la participación en decisiones, las desviaciones típicas indican que las respuestas no representan a toda la población. En términos generales, las condiciones de trabajo tienden a ser óptimas.

Tabla 3. Descripción de condiciones de trabajo

Variables	N	Máximo	Mínimo	Media	Desv. estándar
Entorno físico, instalaciones y equipamientos	811	1	10	8,32	1,743
Recursos materiales y técnicos	810	2	10	8,52	1,479
Prevención de riesgos laborales	808	0	10	8,56	1,537
Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, etc.)	809	0	10	8,70	1,436
Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)	809	0	10	8,31	1,809
Organización general del trabajo	809	0	10	8,49	1,527
Retribución económica	809	0	10	8,17	1,823
Carga de trabajo	809	0	10	7,69	2,042
Calidad del contrato laboral	809	0	10	9,04	1,435
Oportunidades para la formación continua	809	1	10	8,57	1,723
Vías de promoción laboral	808	0	10	8,00	2,075
Balance trabajo/ vida privada y familiar	807	1	10	8,05	1,876
Participación en decisiones organizacionales	809	0	10	7,30	2,228
Autonomía en toma de decisiones profesionales	808	0	10	7,81	2,014

Fuente: elaboración propia.

Esta percepción positiva sobre las condiciones de trabajo puede corresponder al punto de vista de los jefes de talento humano de las empresas participantes, si se considera lo que va mejorando en dichas condiciones: por ejemplo, *la contratación*, pues anualmente se están creando nuevos cargos en un número plural de empresas, a lo que se suma el hecho de que, en la mayoría de los casos, los empleados tienen una contratación directa y por término indefinido:

Las vinculaciones son directamente con nosotros, o sea, tratamos de no tener a nadie por temporal ni por prestación de servicios. Aunque lo hemos necesitado por tiempos, hemos preferido también vincularlos por contrato laboral (Entrevista 8, p. 2).



Esto trae aparejado un nivel de rotación muy bajo, y otro de antigüedad muy alto. Así lo plantea otra de las personas entrevistadas: “[...] el indicador de antigüedad de la compañía vas a encontrar que, si se aplica correctamente, da 20 o 24 años; esto es altísimo, porque la gente entra aquí para quedarse” (Entrevista 24, p. 6).

La *flexibilidad* en los horarios es otra condición señalada por los entrevistados:

[...] en estos momentos estamos implementando un programa de flexitrabajo que tiene que ver con flexitiempo y flexilugar, [lo] que está permitiendo que la gente, durante ciertas horas cada dos semanas máximo [...] pueda hacer trabajo o desde la casa o (...) cambiando, digamos, sus horas del horario laboral por horas extralaborales, para poder hacer actividades personales (Entrevista 17, p. 2).

En relación con la *infraestructura*, y según testimonios de los trabajadores, en las empresas se ha avanzado en el tema de salud ocupacional, a través del trabajo conjunto con las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), con miras a desarrollar ambientes de trabajo saludables. Así se resalta en la Entrevista 14: “[...] la empresa se ha preocupado siempre por tener unas instalaciones que brinden ergonomía, que brinden buena iluminación, control del ruido, control de los riesgos profesionales; todo el equipamiento que requiere la gente para desarrollar sus actividades” (p. 4).

Lo anterior ha reducido los niveles de accidentalidad: “a nivel de seguridad industrial tenemos un proceso excelente y hemos mejorado mucho; hemos disminuido los niveles de accidentalidad en el trabajo casi a cero; el uso de los medios de protección es muy bueno; ya la gente lo pide y usa sus cosas” (Entrevista 18, p. 9). Además, en algunos casos se han realizado mejoras a los edificios o construcciones, se han adquirido espacios, maquinaria y tecnología, lo cual está “[...] facilitando muchas cosas: la planta nueva, los procesos nuevos, sistemas nuevos” (Entrevista 29, p. 5).

En términos de lo *salarial*, según testimonios de los entrevistados, las empresas han estructurado las escalas salariales a partir de la valoración de cargos, responsabilidades y competencias; además, los sistemas de compensación variables están asociados a los resultados de las compañías. Según una de las personas entrevistadas, a lo anterior se agregan los incrementos salariales más altos que los estipulados por el gobierno: “para darle un dato, nosotros pagamos en el año 18,4 salarios a cada colaborador y todo esto está dentro de nuestro pacto colectivo”. (Entrevista 38, p. 16)

La mayoría de las empresas expresan que lo que les ha favorecido para organizar su gestión y mejorar en sus procesos, así como en los aspectos de infraestructura y técnicos asociados a estos, es la implementación de sistemas de *gestión de la calidad*. Según otra de las personas entrevistadas: “una cosa muy importante es que en el Municipio se organizó la Oficina de Calidad. Esta oficina permitió que se organizaran todos los procesos y procedimientos en el

Municipio, entre ellos, el modelo de Gestión Humana” (Entrevista 18, p. 7). La automatización de los procesos, el mejoramiento técnico, tecnológico y de los equipos demanda también una mejora sustancial en los procesos de capacitación: “[...] cada vez estamos más preocupados por la formación del personal, la capacitación, el mejoramiento de los procesos, mejoramiento tecnológico [...] como de los equipos, de las plantas productivas [...]” (Entrevista 40, p. 1).

A juicio de los entrevistados, otras condiciones de trabajo que contribuyen al bienestar laboral son aquellas que trascienden lo pecuniario, tales como los espacios para la recreación y el ocio: *“hemos apuntado mucho, últimamente, [...] a actividades de bienestar laboral que generen recreación, lúdica e integración, no sólo entre los colaboradores, sino ellos con las familias” (Entrevista 1, p. 5). El respeto de los horarios laborales y la garantía de que nadie excederá su tiempo laboral con el fin de garantizar su descanso son otras condiciones de trabajo que traen consigo bienestar laboral.*

Al lado de las ya presentadas, también aparece la *claridad organizacional* como una condición que mejora, pues se resalta como importante “[...] desde la administración, establecer políticas y normas claras para las personas, de tal forma que haya acceso para todo el mundo con equidad; que haya transparencia en la administración” (Entrevista 19, p. 2). Del mismo modo, el trabajo con los líderes, la apertura a la participación del trabajador y la administración de puertas abiertas son políticas que favorecen y mejoran la transparencia en la administración.

En beneficio del análisis, y en contraste, la desmejora en algunas de las condiciones de trabajo puede explicar los porcentajes que las señalan como regulares (11%) o inconvenientes (4%). Una de estas es la estabilidad laboral, pues algunos de los jefes de talento humano entrevistados señalaron que los empleados estaban viviendo momentos de incertidumbre derivados de medidas frente al control del gasto que llevaron a recortes de personal y cierre de empresas que, además de la intranquilidad a nivel interno, generan “[...] deterioro de la imagen institucional, por el solo hecho de estar de boca en boca diciendo ‘esa empresa se acabó’, o ‘esa empresa se va a acabar’, ‘van a cerrar’” (Entrevista 33, p. 5); así mismo, se ve comprometido el desarrollo de carrera, porque “[...] una estructura que venía funcionando se está rompiendo. Es muy difícil decirles a personas que han trabajado alrededor de diez años con el Municipio, que es momento de irse. Esa parte está rompiendo la estructura de la organización” (Entrevista 18, p. 11).

El *salario* es otra condición que desmejora, puesto que, si las empresas crecen y en esa medida aumentan las responsabilidades de los empleados, ese cambio no viene con un reajuste salarial:

[...] la empresa ha crecido, entonces uno también espera que se den ciertas mejoras en esas condiciones de tipo salarial, ¿cierto?, porque



las responsabilidades ya son más amplias, el seguimiento que hay que hacer, el acompañamiento y una cantidad de cosas que exigen también el crecimiento de la empresa (Entrevista 6, p. 1).

También la *infraestructura* aparece como otra condición que empeora puesto que, en ciertos casos, no se adapta según el crecimiento del número de empleados: *“aquí tenemos sesenta y cuatro puestos de trabajo, frente a más de ciento diez personas que tenemos acá en la sucursal; ya ustedes se imaginarán como trabaja aquí la gente”* (Entrevista 6, p. 3).

Violencia en el trabajo

Como puede observarse en la tabla 4, el 75% de la población trabajadora encuestada no experimentó notoriamente situaciones de violencia en el trabajo, mientras que en el resto sí hubo una alta tendencia. Las situaciones de violencia en el trabajo son entendidas como situaciones de coacción física, psicológica, simbólica, de presión indeseable o de falta de respeto a su dignidad como trabajadores. En este caso, la desviación típica es un poco más alta que la de las demás variables (1,85), es decir, la dispersión de los datos es más alta.

Tabla 4. Violencia en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valid	0,00	6	1	1	1
	1,00	476	59	63	64
	2,00	84	10	11	75
	3,00	30	4	4	79
	4,00	36	4	5	83
	5,00	52	6	7	90
	6,00	46	6	6	96
	7,00	29	4	4	100

Fuente: elaboración propia

Pese a que la mayoría de los jefes de talento humano entrevistados plantearon que en sus organizaciones no se experimentaba violencia en el trabajo, debido a que se apuesta por ambientes y climas laborales sanos y respetuosos de la diversidad, se destacaron algunos casos puntuales, según testimonios de los empleados:

- ❖ Situaciones de coacción: se han presentado casos de acoso laboral, presión por parte de jefes, especialmente en momentos coyunturales.



- ❖ **Violencia física:** se han presentado pocos casos y las personas han sido despedidas. En algunos de los testimonios se abordó el asunto:

Hace 15 días salió de una regional uno [empleado] que agarró a ‘totazos’ a un compañero. Uno de los dos estaba durmiendo la siesta laboral; el otro llegó e hizo bulla y el dormido se despertó furioso y cascó al otro (Entrevista 22, p. 15); [...] este año [hubo] dos muchachos que se agredieron físicamente en la planta; estos dos muchachos salieron despedidos (Entrevista 23, p. 19).

Algunas de estas respuestas físicas violentas han obedecido a violencias simbólicas o psicológicas, por ejemplo, el uso de apodos: “[...] *el famosísimo apodo, le dijeron... ¿cómo es que le dicen? el apodo equis, ya no recuerdo, y a él no le gustó, exigió respeto, lo tomaron como chanza e intentó ‘irse a los golpes’*” (Entrevista 26, p. 16).

- ❖ **Violencia psicológica:** en esta destaca la presión de los jefes, la indiferencia ante la situación de salud, económica, etc. de sus colaboradores, y situaciones de maltrato que pueden tipificarse como acoso laboral; un entrevistado manifestó: “[...] *en el período que él estuvo, tuvo más de doce jefes identificados por maltrato*” (Entrevista 33, p. 21).

Otras formas de violencia externa son las que sufre el personal de la empresa cuando es agredido por parte de clientes, o al tener que desplazarse a zonas de la ciudad afectadas por la violencia. Entre las medidas que se han emprendido para mitigar o erradicar estas formas de violencia está la conformación de los comités de convivencia y de conciliación: “[...] *tenemos una iniciativa que se llama el Observatorio del buen trato; [... este] ayuda a definir cómo serían las mejores maneras de evitar, de una u otra forma, diferencias*” (Entrevista 21, p. 20). También la disposición de líneas telefónicas para denunciar situaciones de violencia:

Nosotros tenemos una línea ética; en esa línea ética, esperamos que se denuncien todos los casos que puede haber de corrupción, de mal manejo; manejo de la información, abusos, acoso laboral. Yo pertenezco al comité que recibe esas denuncias y las analizamos y las revisamos, y le proponemos a la empresa [...] soluciones para que la empresa decida (Entrevista 17, p. 15).

A la anterior medida, se suma la comunicación permanente con los sindicatos, en términos de tener contacto con las/os trabajadoras/es y atender sus inquietudes: “[...] *es que ustedes salgan de esas cuatro paredes, lo importante no es pagar la nómina a tiempo, retirar, vincular, [...]; vayan a las sedes a escuchar a las personas*” (Entrevista 33, p. 26). Según los entrevistados, la retroalimentación permanente, mediante reuniones periódicas en las que participan gestión humana y gerencia, ha sido muy útil para mediar en los posibles casos de acoso laboral.



Efectos colaterales del trabajo

El 67% de las personas encuestadas coinciden en que experimentaron efectos colaterales del trabajo, con frecuencia media.

Tabla 5. Efectos colaterales del trabajo

Alta	4,11 - 7	16%
Media	1,53-4,10	67%
Baja	0 -1,52	17%

Fuente: elaboración propia

Tabla 6. Descripción de los efectos colaterales del trabajo

Variables	N	Máximo	Mínimo	Media	Desv. Estándar
Continuación de tareas laborales en casa	755	0	7	3,14	1,928
Traslado de problemas laborales a otros ámbitos de la vida	755	0	7	2,70	1,749
Desgaste emocional	755	0	7	3,10	1,846
Agotamiento físico	755	0	7	3,68	1,849
Saturación mental	755	0	7	3,48	1,934
Mal humor	755	0	7	2,55	1,566
Sentimiento de baja realización profesional	753	0	7	2,49	1,627
Trato despersonalizado a colegas o a personas usuarias del servicio	755	0	7	1,97	1,420
Frustración	752	0	7	2,22	1,517
Trastornos digestivos	753	0	7	2,36	1,699
Dolores de cabeza	753	0	7	2,68	1,751
Insomnio	753	0	7	2,29	1,633
Dolores de espalda	753	0	7	2,95	1,784
Tensiones musculares	754	0	7	3,06	1,816
Medicación para aliviar alguno de los síntomas mencionados	754	0	7	2,41	1,775

Fuente: elaboración propia

En una escala de 0 (nunca) a 7 (siempre), las puntuaciones más altas se presentan en el agotamiento físico (3,68), saturación mental (3,48), continuación de tareas en casa (3,14), desgaste emocional (3,10) y tensiones musculares (3,06). De acuerdo con las desviaciones típicas, las respuestas son heterogéneas, es decir, no representan a todo el grupo encuestado; sin embargo, se puede inferir que los efectos colaterales se presentan de diversas formas en los individuos, de acuerdo con el tipo de trabajo que desempeñan y los recursos

individuales para responder a ciertas exigencias. En términos generales, la población encuestada experimenta efectos colaterales asociados al trabajo.

Estos resultados son reforzados por los directivos de gestión humana; pues, ante la pregunta acerca de si existe sobrecarga laboral, la mayoría respondió que enfrenta esa situación y que obedece a varias razones, tales como las demandas de entorno y el crecimiento de la organización: “[...] *yo pienso que en todas las empresas puede existir una sobrecarga, porque esas son las demandas del entorno*” (Entrevista 47, p. 7); o los procesos y el tipo de cargo: “*hay unos procesos que son demandantes de tiempo y hay cargos puntuales donde [sic] hay tendencia a que las personas tengan mucha demanda de tiempo en el trabajo*” (Entrevista 19, p. 11).

En algunos casos, se observa como desesperanzador y justificado por el tipo de cargo: “[... en la] *alta dirección, digamos que somos sin horario; tenemos hora de entrada, pero no de salida*” (Entrevista 44, p. 17); o en períodos específicos del año: “[...] *es por estacionalidad o por algunos períodos*” (Entrevista 25, p. 7); también por hábitos particulares de trabajo: “*hay gente que adquiere hábitos de trabajo pensando que así hacen muy bien, que son más eficientes, y lo que pasa es que son muy ineficientes; entonces tienen esas dificultades*” (Entrevista 19, p. 14).

Con base en lo expuesto, surge la pregunta acerca de cómo viven esta situación las/os trabajadoras/es. En la mayoría de los casos, lo aceptan y trabajan más porque creen que así demuestran su compromiso con la organización; así lo dejan ver los siguientes testimonios: “[...] *como con mucho compromiso, teniendo presente que es por equis o ye período*” (Entrevista 27, p. 6); “*establecemos prioridades y negociamos con los clientes, y a veces nos toca hacer un poco de esfuerzo para entregar las cosas a tiempo o buscar un recurso externo que nos dé apoyo cuando se necesite*” (Entrevista 30, p. 9).

Una situación como esta conlleva a mayores niveles de estrés, agotamiento físico y mental y, en particular, a conflictos entre la vida familiar y laboral de los colaboradores: “[...] *la gente manifiesta que no tiene casi vida familiar y social, porque la gente llega a la casa a dormir, prácticamente*” (Entrevista 23, p. 11); “*empezamos a identificar problemas que tienen con sus parejas por la cantidad de tiempo que dedican al negocio*” (Entrevista 36, p. 24).

En resumen, y como se presenta en la tabla 6 en relación con las condiciones de trabajo en una escala de 0 a 10, la media es 8,25 y la desviación típica de 1,21, lo que indica que hay una baja dispersión de los datos. En otras palabras, el promedio en este caso representa al grupo encuestado, lo que revela mayor homogeneidad en las respuestas de la muestra. Respecto a la violencia en el trabajo, la desviación típica es un poco más alta (1,85), es decir, la dispersión de los datos es más alta. La variable *efectos colaterales del trabajo*, en general, muestra un sesgo positivo (tendencia a la calificación más alta).

**Tabla 7.** Resumen

Dimensiones	N	Máximo	Mínimo	Media	Desv. Estándar
Condiciones de trabajo	811	2	10	8,25	1,268
Violencia en el trabajo	759	0	7	2,13	1,849
Efectos colaterales del trabajo	755	0	7	2,81	1,286

Fuente: elaboración propia

4. Discusión

Condiciones de trabajo

Estudios como el de Neffa (2015, p. 40), en relación con los riesgos psicosociales en el trabajo, señalan que muchos empleados dicen sufrir su trabajo y reconocen una desmejora de su salud como consecuencia de las condiciones de trabajo. Ahora bien, el presente estudio encontró que, para más del 70% de los trabajadores participantes, las condiciones de trabajo eran buenas, en las que destacan la calidad del contrato laboral, los servicios auxiliares, las oportunidades de formación continua, la prevención de riesgos laborales y los recursos materiales y técnicos. Ello obedece a una mayor toma de conciencia, tal como lo dejaron ver los jefes de gestión humana participantes, frente al impacto de las condiciones de trabajo en el desempeño individual, que en últimas impacta la productividad organizacional.

Sobre la interrelación de las condiciones del contexto externo, los factores organizacionales, las condiciones de empleo y trabajo y los factores individuales, a las que se refieren Antonietti *et al.* (2020), los resultados del estudio indican que en la perspectiva de los participantes los factores más importantes son los organizacionales (los servicios auxiliares, la prevención de riesgos laborales) y las condiciones de empleo y trabajo (contrato laboral, las oportunidades de formación continua, y los recursos materiales y técnicos).

De los resultados sobre la categoría *condiciones de trabajo*, llama la atención que las mismas condiciones que mejoran (tales como la estabilidad laboral, el salario, la infraestructura) también desmejoran, lo que no resulta frecuente en los estudios considerados. Ello puede obedecer a las posibilidades de las organizaciones, pero también a la forma como son concebidas dichas condiciones por parte de los directivos. Como bien lo evidencia la literatura científica en general, la configuración de este escenario incide no sólo en la calidad del mismo trabajo, sino además sobre el bienestar, la salud y la seguridad, la motivación, el compromiso, la satisfacción y el rendimiento laborales, las patologías profesionales, la eficacia y la eficiencia de las organizaciones; también sobre muchas de las disfunciones en las mismas —como conflictividad, ausentismo y presentismo, rotación, abandono, accidentalidad o enfermedades laborales— (Alcover *et al.*, 2012, p. 262).



Violencia en el trabajo

A pesar de que los jefes de talento humano negaron la presencia de violencia en sus organizaciones, el hecho de que un 25% de la muestra participante haya expresado haber vivido situaciones de violencia en el trabajo obliga el seguimiento a tales experiencias, pues, en contextos violentos, las prácticas violentas tienden a naturalizarse. Ello coincide con las declaraciones de asalariados que afirman que “han sido objeto de violencia verbal o física (cometidas por personas de la empresa o externas), de hostigamiento o acoso moral, de *mobbing*, de agotamiento emocional (*burnout*) o de acoso sexual. Esos factores tienen entre sí efectos sinérgicos y combinados” (Neffa, 2015, p. 40).

Instituciones como el Comité Mixto de la OIT y la OMS (1984) desde hace décadas vienen reclamando atención particular de los factores psicosociales en el trabajo; esto es, atender determinadas ‘condiciones’ relacionadas con el entorno, la organización y los contenidos del trabajo, así como las exigencias de la realización de la tarea, entre las cuales bien puede estar la violencia. De ahí la importancia de Convenios como el 190 de la OIT que, además de reconocer la violencia y el acoso en el trabajo, “proporciona un marco de actuación consensuado de carácter internacional para la adopción de medidas relacionadas con la violencia y el acoso en los entornos laborales” (Yagüe, 2021, p. 550). De ahí que la ‘tolerancia cero’ a la que insta tal convenio resulte innegociable para que se erradiquen —no sólo se detecten y prevengan— conductas violentas que tienen impactos severos en los trabajadores y las organizaciones (Yagüe, 2021, 552).

Al respecto, mediante la expedición de la Resolución 2646 de 2008, la legislación colombiana establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, la evaluación, la prevención, la intervención y el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. La resolución trasciende la noción de condiciones organizacionales y abarca condiciones de trabajo, lo que permite incluir otro tipo de variables, tal como consta en su definición: “*Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos*” (Rivera et al., 2018, p. 32).

Así mismo, la Ley 1010 de 2006 adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo; sin embargo, el acento debe estar puesto en las medidas de prevención más que en las de corrección y en la generación de espacios que posibiliten una mayor comprensión de este fenómeno, así como la resolución de los casos de acoso por medio del debido proceso y de la no revictimización del sujeto pasivo del hostigamiento.

Las formas de violencia externas de las que también dieron cuenta los participantes, al ser agredidos por parte de clientes, permiten identificar



una relación directa con la Violencia Ocupacional Externa (VOE), que es un riesgo generado a lo largo de los años y que se ha mantenido en constante crecimiento, sobre todo en el ejercicio de profesiones relacionadas con la salud. Sin embargo, tal como lo muestra este estudio, puede darse no sólo a nivel asistencial, sino además de la prestación de servicios que impliquen el contacto directo con clientes o usuarios. De ahí que también deba prestársele importancia y se desnaturalice, pues como bien lo plantean Blanch y Cervantes (2015): *“estas actitudes, gestos y comportamientos antisociales han sido considerados, durante mucho tiempo y en la mayoría de los lugares, como expresiones ‘culturales’ tolerables, disculpables, casi ‘naturales’ y ‘normales’”* (p. 176).

Efectos colaterales del trabajo

Como se planteó en los resultados, en general, la población encuestada coincidió en que experimentó efectos colaterales del trabajo con una frecuencia media, en especial, agotamiento físico, saturación mental, continuación de tareas en casa, desgaste emocional y tensiones musculares; efectos asociados muy especialmente a la sobre carga laboral. Las justificaciones que presentan los jefes de talento humano como las demandas del entorno y el crecimiento de la organización evidencian la tendencia a la naturalización del fenómeno de la sobrecarga derivada de la extensión de los tiempos y de los espacios laborales, lo que comporta fatalismo y resignación al individualizar las causas y atribuir las, por ejemplo, a la edad o a la incapacidad de gestionar mejor el tiempo (Rivera *et al.*, 2018).

Conviene desnaturalizar las causas sociales e individuales que se atribuyen a la sobrecarga laboral y realizar estudios serios que faciliten la identificación de posibles demandas excesivas, producto de condiciones de trabajo estructurales y objetivas que desequilibran la relación demandas/recursos, máxime cuando *“el capitalismo informacional no solamente refuerza implacablemente los valores asociados al mercado, sino que además se sirve de las TIC para sobrecargarnos de trabajo”*, como lo plantea Blanch (2014, p. 41).

La investigación amplía el campo empírico sobre los efectos colaterales de diversa naturaleza (físicos, mentales, relacionales, entre otros) que las condiciones laborales y la presencia o ausencia de diferentes formas de violencia laboral pueden tener en la salud del trabajador. Abre la posibilidad de estudiar las diferentes naturalizaciones asociadas, muy especialmente, al ejercicio de la violencia en el trabajo, lo que contribuye a la comprensión del fenómeno y a su prevención mediante la toma de conciencia.

La individualización de la situación de riesgo por parte de los trabajadores, sumada a la presión por parte del sistema, hace que se pueda llegar a una situación *“insostenible, imprevisible y con efectos colaterales que hoy no se alcanzan a dimensionar”* (Blanch, 2014, p. 70). De ahí la importancia de que las condiciones de trabajo actuales se adapten a las características y capacidades



de las personas. No es posible impactar realmente la aparición de factores de riesgo si no se cambian algunos asuntos de la estructura que aumentan su probabilidad.

El estudio ofrece la posibilidad de que los investigadores y gestores de la calidad de vida laboral consideren las escalas aquí usadas para realizar estudios comparativos, así como los hallazgos derivados del estudio, pues permiten establecer estrategias de promoción de condiciones laborales dignas y de prevención de prácticas violentas que deriven en efectos colaterales multidimensionales.

5. Conclusiones

El hecho de que, para la mayoría de la población participante, una de las condiciones laborales que redundaba en mayor satisfacción sea la calidad del contrato, lleva a concluir que la estabilidad sigue siendo una característica de la relación laboral importante para las personas trabajadoras y que puede fungir como factor protector. Prueba de ello es el hecho de que, en contraste, cuando tal estabilidad se pone en riesgo, aparece la percepción de una condición que desmejora. Ahora, si bien en la mayoría de los casos los empleados participantes tienen una contratación directa y por término indefinido con las empresas, una futura línea de investigación podría ser indagar el impacto de la pandemia en dicha realidad.

La infraestructura es otra condición que se percibe como muy importante y que se valora en términos positivos cuando propende por el cuidado de la salud y la seguridad del trabajador, al fortalecer las pautas o mejorar las condiciones físicas de los espacios con ampliaciones o restauraciones, así como mejorar las condiciones de ejecución de la tarea mediante la adquisición de maquinaria y tecnología. Se percibe como un riesgo cuando tal infraestructura, en especial en lo que se refiere a la planta de personal, no se corresponde con el crecimiento del negocio y deriva en una sobrecarga que, en últimas, trae efectos colaterales, por lo que puede convertirse en un factor de riesgo psicosocial.

Si bien en el 75% de los casos no se experimentan situaciones de violencia en el trabajo de forma marcada, el acento debe ponerse en los casos que aluden a expresiones de violencia, pues por mínimos que sean merecen ser reconocidos e intervenidos; de ahí la importancia de implementar las medidas preventivas de las que hablan los jefes de talento humano participantes en el estudio, siguiendo el debido proceso y evitando revictimizar a las personas.

En el mundo del trabajo, es importante para las personas (como sujetos activos o pasivos) tener la capacidad de diferenciar los distintos tipos de violencia (física, psicológica, simbólica), pues se puede incurrir en estas con toda intención, y también por desconocimiento. De ahí la relevancia de que al tema se le dé la debida importancia en el plan de formación de



las organizaciones y dejar claro a todas las partes implicadas en la relación laboral que no se tolerarán agresiones o microagresiones de ningún tipo, ni verticales (de jefe a subalterno o de subalterno a jefe), ni horizontales (entre compañeros). El trabajo debería ser un espacio constructor de paz y, por lo tanto, se debe erradicar cualquier forma de maltrato en su interior.

Un alto porcentaje de los participantes encuestados (67%) coincidió en que experimentó con frecuencia media efectos colaterales del trabajo como agotamiento físico, saturación mental, continuación de tareas en casa, desgaste emocional y tensiones musculares. Este no es un resultado que deba desestimarse, máxime cuando puede devenir en estrés, *burnout* o *karoshi* —que en últimas es un burnout letal—. Una futura línea de trabajo puede darse con la profundización en las formas de resistencia o los mecanismos de defensa de los trabajadores frente a las causas de tales efectos. La relevancia de este fenómeno es que no sólo tienen impactos en el desempeño, sino también en la relación consigo mismo, lo otro y los otros, lo que trasciende la esfera del entorno laboral y extrapola tales efectos a otros entornos sociales. De ahí la responsabilidad social de las organizaciones de velar por el bienestar laboral de una forma honesta, sin edulcoraciones que redunden en más explotación, y de instaurar políticas preventivas que apunten a la desnaturalización de condiciones o prácticas que vulneren la calidad de vida laboral y la dignidad de los trabajadores.

Referencias bibliográficas

1. Acosta, C., Cervantes, V., Valero, M. y Fontalvo, M. (2020). Acoso laboral en una institución educativa distrital de Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 491-503. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32398>
2. Alcover, C., Moriano, J., Osca, A. y Topa, G. (2012). *Psicología del Trabajo*. Editorial UNED.
3. Ansoleaga, E., Díaz, X., Mauro, A. y Toro, J. (2017). *Dimensiones organizacionales de la violencia en el trabajo en Chile considerando diferencias ocupacionales y de género. Estudio en tres sectores económicos*. Centro de Estudios de la Mujer CEM – Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico Fondecyt – Programa de Estudios Psicosociales del Trabajo. Universidad Diego Portales. <https://pepet.udp.cl/wp-content/uploads/2017/05/Documento-Cientifico-Final.pdf>
4. Antonietti, L., Esandi, M., Duré, I., Cho, M., y Ortiz, Z. (2020). Condiciones y medio ambiente de trabajo en salud: modelo conceptual para áreas remotas y rurales. *Revista Panamericana Salud Publica*, 44, pp. 1-8. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.111>
5. Blanch, J. (2011). Condiciones de trabajo y riesgos psicosociales bajo la nueva gestión.
6. *Formación Continuada a Distancia (FOCAD)*, 14, 1-33. https://www.academia.edu/8618328/CONDICIONES_DE_TRABAJO_Y_RIESGOS_PSICOSOCIALES_BAJO_LA_NUEVA_GESTI%C3%93N



7. Blanch, J. (2014). ¿Cómo interpretamos el origen de la sobrecarga de trabajo? En F. A. Castro-Torres (ed.). *El capitalismo informacional como riesgo psicosocial* (Conferencia). Cátedra Abierta de Talento Humano, lección inaugural. Universidad de Antioquia.
8. Blanch, J. y Cervantes, G. (2015). Personas que cuidan personas: profesionales de la salud como víctimas de la violencia externa. En S. M. Guedes G. e I. Dias B. (Orgs.). *A Psicología e os desafios do mundo contemporâneo* (pp. 175-200). EDUFBA.
9. Comité Mixto OIT–OMS sobre Medicina del Trabajo (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Serie Seguridad, higiene y medicina del trabajo. <https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/bib/9352.do>
10. Díaz, X., Mauro A., Ansoleaga, E. y Toro, J. (2017). Violencia de género en el trabajo en Chile. Un campo de estudio ignorado. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 42-48. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100042>
11. Donaduzzi, D., Beck, C., Weiller, T., Fernandes, M. y Viero, V. (2015). Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index de Enfermería*, 24(1-2), 71-75. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000100016>
12. García, A., Boix, P., Benavides, F., Gadea, R., Rodrigo, F. y Serra, C. (2016). Participación para mejorar las condiciones de trabajo: evidencias y experiencias. *Gaceta Sanitaria*, 30(1), 87-92. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2016.03.006>
13. Garrido, J., Blanch, J., Uribe-Rodríguez, A., Flórez, J. y Pedrozo, M. (2011). El capitalismo organizacional como factor de riesgo psicosocial: efectos psicológicos colaterales de las nuevas condiciones de trabajo en hospitales y universidades de naturaleza pública. Estudio de Casos en Bucaramanga, Colombia. *Revista Psicología desde el Caribe*, (28), 166-193. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1539/9229>
14. González-Teruel, A. (2015). Estrategias metodológicas para la investigación del usuario en los medios sociales: análisis de contenido, teoría fundamentada y análisis del discurso. *Profesional de la Información*, 24(3), 321-328. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.may.12>
15. Henao, F. (2017). *Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud*. Ecoe Ediciones.
16. Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
17. Ley 1010 de 2006 (2006, 23 de enero). Congreso de la República. Diario oficial 46.160. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
18. Meseguer-de-Pedro, M., García-Izquierdo, M., Fernández-Valera, M. & Soler-Sánchez, M. (2019). The role of Resilience between Workplace Bullying and Health: A Mediatonal
19. Analysis. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 177-182. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a16>
20. Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL–CONICET. <https://www.cyed.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>
21. Neffa, J. (2018). Modos de desarrollo, trabajo y empleo en la Argentina (2002-2017). *Revista Estado y Políticas Públicas*, 5(9), 93-119. http://revistaeypp.flacso.org.ar/revista/numero-9_27



22. Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2019, 10 de junio). C190 *Convenio sobre la violencia y el acoso*. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190
23. Organización Internacional del Trabajo [OIT] – Consejo internacional de enfermeras [CIE] – Organización Mundial de la Salud [OMS] – Internacional de Servicios Públicos [ISP]. (2002). *Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_160911.pdf
24. Resolución 2646 de 2008 (2008, 17 de julio). Ministerio de la Protección Social. Diario oficial 47.059.
25. Restrepo, F. y Sánchez, Y. (2020). Calidad de vida en el trabajo en empresas agroindustriales dedicadas a producción de panela. *Ciencia e innovación agroalimentaria de la universidad de Guanajuato*, 1(2), 31-46. <http://www.reiagro.ugto.mx/images/pdf/vol2/volumen-2-numero-2.pdf>
26. Rivera, D., Carrillo, S., Forgiony, J., Bonilla, N., Hernández, Y. y Silva G. (2018). Fortalecimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el ámbito psicosocial desde la perspectiva del marco lógico. *Revista Espacios*, 39(28), 31-45. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/18392831.html>
27. Rojas, C. (2016). La flexibilización laboral en Colombia. *Jurídicas CUC*, 12(1), 17-29. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/juridicascuc/article/view/1113>
28. Salvatierra, A. (2020). Propiedades de un instrumento de recolección de información. La validación y la confiabilidad. Independently published.
29. Santos, L. (2019). *Acoso sexual en el trabajo: la importancia del apoyo en la organización*. [Tesis de maestría, Universidad de La Laguna] Archivo digital. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/17393>
30. Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/26765>
31. Soriano, A. (2015). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Diálogos*, (14), 19-40. <http://redicces.org.sv/jspui/handle/10972/2105>
32. Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos* (1.ª ed.) Universidad de La Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recoleccion%20de%20datos.pdf?sequence=1>
33. Yagüe, S. (2021). Violencia y acoso en el trabajo: un análisis del nuevo concepto a la luz del 190º Convenio de la OIT. *Revista Inclusiones*, 8, 548-578. <http://www.revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1123>
34. Zúñiga, M. (2017). Trabajo, trabajadoras y cultura organizacional. Entre el *mobbing* y el acoso sexual. *El Cotidiano*, (206), 91-98. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32553518009>

Para citar este artículo:

Restrepo, F. y López, A. (2022). Violencia, condiciones de trabajo y efectos colaterales en empresas colombianas. *Teuken Bidikay*, 13(21), doi: 10.33571/teuken.v13n21a5

Ge: AMV