

**SITUACIONES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL
GENERADAS EN LOS ESTUDIANTES TRABAJADORES
DEL PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS SEDE MEDELLÍN
DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ.**

José Antonio López-Giraldo¹ 

RESUMEN

El presente artículo se genera del Macroproyecto de Investigación de Violencia Ocupacional en Servicios de Atención de Personas, (VOSAP), de la Cohorte XIV de la Maestría en Gerencia de Talento Humano de la Universidad de Manizales. El estudio aporta a la investigación central el análisis de la violencia ocupacional presentada en una muestra de 64 estudiantes trabajadores del Programa de Administración de Empresas de la Universidad Católica Luis Amigó, Sede Medellín, cuyo objetivo fue determinar los factores que inciden en la violencia ocupacional percibida en su actividad laboral.

El desarrollo de esta investigación permite deducir que la violencia ocupacional es un fenómeno que se presenta en todas las organizaciones en diferentes escenarios, situaciones e interrelaciones, con magnitudes, frecuencias y efectos que deterioran las relaciones personales y laborales afectando la salud de las personas y la eficiencia y productividad organizacional.

En este proyecto investigativo se define la violencia ocupacional en sus distintas formas y conceptos; violencia intralaboral y extralaboral, igualmente se hará un recuento conceptual de los antecedentes históricos y políticos que han repercutido en el incremento de la violencia ocupacional en Colombia como son: el modelo neoliberal, la globalización, apertura económica y competitividad, reformas laborales en Colombia: flexibilización laboral, tercerización. Se concluye haciendo una descripción de los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la prevención o minimización de la violencia ocupacional. Estos hallazgos y conclusiones de la investigación se basan en las encuestas realizadas a los estudiantes, tomando como referente la batería de instrumentos para evaluar factores psicosociales laborales de riesgo, Blanch, J. M., Sahagún, M., y Cervantes, G. (2010), y el impacto de estos en las condiciones laborales, los tipos de violencia ocupacional percibidos, los factores personales y laborales que son afectados y las condiciones que presentan las empresas para prevenir o mitigar la violencia ocupacional.

Palabras Clave: violencia ocupacional, factores de riesgo psicosocial, reformas laborales, globalización, empleabilidad.

¹ Especialista en gerencia, especialista en formación empresarial, Candidato Magister Gerencia del Talento Humano. Docente Investigador del Grupo GORAS, adscrito a la Universidad Católica Luis Amigó. Colombia.
Email: jose.lopezgi@amigo.edu.co
ORCID: 000-0002-4510-2145

**SITUATIONS OF OCCUPATIONAL VIOLENCE
GENERATED IN WORKERS STUDENTS
OF THE MEDELLÍN HEADQUARTERS ADMINISTRATION PROGRAM
OF THE LUIS AMIGÓ CATHOLIC UNIVERSITY.**

ABSTRACT

This article is generated from the investigation of the Macroproject of Investigation of Occupational Violence in Services of Attention of People, (VOSAP), of the Cohort XIV of the Master in Management of Human Talent of the University of Manizales. The study contributes to the central investigation the analysis of the occupational violence presented in a sample of 64 student workers of the Business Administration Program of the Luis Amigó Catholic University, Medellín Headquarters, whose objective was to determine the factors that affect the perceived occupational violence in your work activity.

The development of this research allows to deduce that occupational violence is a phenomenon that occurs in all organizations in different scenarios, situations and interrelations, with magnitudes, frequencies and effects that deteriorate personal and work relationships affecting the health of people and the organizational efficiency and productivity.

In this research project, occupational violence is defined in its different forms and concepts; Intralaboral and extra-labor violence, there will also be a conceptual recount of the historical and political background that have had an impact on the increase of occupational violence in Colombia, such as: the neoliberal model, globalization, economic openness and competitiveness, labor reforms in Colombia: flexibilization labor, outsourcing. We conclude by describing the psychosocial risk factors and their incidence in the prevention or minimization of occupational violence. These findings and conclusions of the research are based on the surveys made to students, taking as a reference the battery of instruments to assess psychosocial factors at risk, Blanch, JM, Sahagún, M., and Cervantes, G. (2010), and the impact of these on working conditions, the types of occupational violence perceived, the personal and labor factors that are affected, and the conditions that companies present to prevent or mitigate occupational violence.

Keywords: occupational violence, psychosocial risk factors, labor reforms, globalization, employability.

INTRODUCCIÓN

En las empresas modernas es de suma importancia que exista un clima laboral armónico, basado en la cultura del respeto, buen trato y valoración del talento individual, estos deben ser elementos a considerar dentro de los objetivos corporativos para garantizar la eficiencia y productividad de las compañías; sin embargo, algunas prácticas gerenciales como: sobre carga laboral, estilos de liderazgo autoritario y condiciones laborales precarias propician escenarios de violencia al interior de las organizaciones, igualmente al exterior de estas se presentan eventos y situaciones de violencia ocupacional que se manifiestan a través del contacto o interacción con clientes externos por razones múltiples; cultura, personalidad, problemas psicológicos, desinteligencia emocional.

Este proyecto investigativo aborda el análisis de la violencia ocupacional desde las prácticas laborales percibidas por los estudiantes en sus experiencias en las empresas donde prestan sus servicios, además se conceptualiza el tema de estudio en distintas formas y concepciones; violencia intralaboral y extralaboral, además, se hace un recorrido por los principales antecedentes históricos y políticos que han incidido en el objeto de estudio: Globalización, apertura económica, competitividad, modelo neoliberal, reforma laborales en Colombia (ley 50 de 1990, la ley 789 de 2002), factores psicosociales en el contexto laboral en los tópicos, estilo y características de liderazgo.

La investigación se focaliza en presentar los resultados evidenciados en la descripción y comprensión de factores psicosociales de riesgos que se presentan en las 58 organizaciones donde laboran los 64 estudiantes encuestados; se utilizó la batería de instrumentos para evaluar factores psicosociales laborales de riesgo, Blanch, J. M., Sahagún, M., y Cervantes, G. (2010), y el conocimiento, experiencias y análisis de cada caso vivenciado por los actores intervinientes en la investigación.

Estos resultados muestran la importancia sobre una problemática mundial a intervenir como lo es la violencia ocupacional en la prestación de servicios en las organizaciones, no solo como un ejercicio conceptual sino como un escenario obligado y de gran responsabilidad del estado, las empresas en cabeza de la Gerencia de Talento Humano y de cada persona que siendo afectada por este fenómeno interno y/o externo tengan la valentía de comunicar estas situaciones para una mediación que impacte positivamente en la disminución de este flagelo que tanto daño hace a los afectados directos, y a la eficiencia y productividad organizacional del país.

La información o hallazgos de este proceso investigativo se presenta en 3 fases o etapas: la primera la descripción del proceso de codificación y categorización de la violencia ocupacional desde el marco conceptual y teórico, donde se hace una contextualización de factores que han incidido en la generación o incremento de esta como son: la globalización, la apertura económica, el modelo neoliberal, reformas laborales, factores psicosociales en el contexto laboral en los tópicos, estilo y características de liderazgo. En un segundo momento se realiza el proceso interpretativo de cada factor evaluado, el cual dará paso a una tercera fase de construcción de sentido más analítico de los resultados para integrarlos con los objetivos de la investigación y las conclusiones y recomendaciones que se generen de este proyecto.

Definiciones Violencia Ocupacional

Se constituye en una acción hostil, consciente y deliberada, practicada por la instancia agresora con la actitud y la intención de causar en la agredida algún tipo de daño, perjuicio, lesión o sufrimiento (físico, psíquico, moral, sexual, profesional, económico, social, jurídico o laboral). Blanch, J. M. y Cervantes, G (2012).

Cualquier tipo de incidente en el cual una persona trabajadora es agredida, abusada, humillada, degradada, amenazada y asaltada en circunstancias relacionadas con el ejercicio de su profesión y por el cual resulta dañada o perjudicada en su salud y bienestar, o en su seguridad, valor y dignidad personales. Blanch, J. M. y Cervantes, G (2012).

“No todas las relaciones donde hay uso o desequilibrio de poder, son necesariamente relaciones de violencia. Es la emoción con la que se vive la relación la que determina el carácter de violenta y no violenta. Maturana (1995), Según él, la violencia en la vida cotidiana se refiere a:

aquellas situaciones en las que alguien se mueve en relación a otro en el extremo de la exigencia de obediencia y sometimiento, cualquiera que sea la forma como esto ocurre en términos de suavidad o brusquedad y el espacio relacional en que tenga lugar. Es la negación del otro que lleva a su destrucción en el esfuerzo por obtener su obediencia o sometimiento, lo que caracteriza a las situaciones en las que nos quejamos de violencia en las relaciones humanas (Maturana, 1995).

Fernández (2010) describe que “En sus últimos boletines la Organización Mundial de la Salud no sólo ha reconocido la violencia como un problema creciente de seguridad en las sociedades occidentales sino que lo considera como un indicador de salud pública”(p. 270).., y las organizaciones no son ajenas a este tema, recientemente se ha demostrado el incremento del acoso laboral en estos entornos, convirtiéndose en un problema que se ha naturalizado y del que se hace oportuno tomar acciones inmediatas, considerando que si bien los conflictos hacen parte del ejercicio diario, la problemática de las interacciones radica en la continua alteración del bienestar integral del otro.

Hablar de la violencia en las organizaciones, remite a definir el concepto de mobbing o acoso laboral como

Hostigamiento o acoso moral en el trabajo, es una forma de violencia específica reiterada, una especie de mecanismo de victimización desvelado en nuestra sociedad últimamente en toda su magnitud, que se refleja en las víctimas por medio de un estado inicial de desconcierto.” (Fernández, 2010, p. 275).

Siendo una manifestación repetitiva de violencia que desemboca en agresiones de todo tipo; Como problemática prevalente en las últimas décadas, las cifras muestran que

El acoso moral no es un hecho nada raro en el medio laboral, aunque no se ha introducido como un tema científico hasta hace veintidós años. Se puede estimar que entre el 5 y el 6% de los trabajadores son victimizados por el acoso moral en su puesto de trabajo. Aparte de esta prevalencia puntual, el índice de la población trabajadora

que ha sufrido alguna vez acoso moral, o sea su prevalencia global, se eleva hasta alrededor del 15% (Fernández, 2010, p. 278).

Piñuel y Zabala (2001) ha definido también el acoso laboral o mobbing como “El continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con el cruelmente con vistas a lograr su aniquilación a través de diferentes procedimientos”(p. 52)., muestra un panorama de las consecuencias que sufren los trabajadores en su entorno laboral producto del acoso, considerando que las afectaciones inciden en el desarrollo integral de las personas en el ámbito ocupacional.

El mobbing o acoso laboral causa enormes sufrimientos a las personas que lo padecen y merma la competitividad potencial de las empresas. El 7,9% de las personas en activo se muestra totalmente de acuerdo con la afirmación de que en su lugar de trabajo el acoso laboral generalizado reduce mucho la eficacia. (Piñuel y Zabala, 2001, p. 51).

Cabe manifestar que las consecuencias de este tipo de fenómenos afectan de manera directa la productividad de las organizaciones; estudios han demostrado que

Toda forma de violencia recurrente o crónica del público o de los empleados crea un clima de miedo o temor en el ambiente y ocasiona un considerable descenso del índice de satisfacción por el trabajo, lo que aminora la productividad, al tiempo que puede conducir a las víctimas del acontecimiento de violencia al desequilibrio mental en forma de crisis de ansiedad, agotamiento emocional, estado depresivo o estrés postraumático” (Fernández, 2010, p. 275).

Descripción del área problemática

Entre muchos de los factores que han contribuido de manera directa e indirecta a la promulgación de la violencia ocupacional tenemos: la apertura económica y competitividad; Colombia experimentaba una política proteccionista hasta los años 90 cuando llegó el modelo Neoliberal en el periodo presidencial de César Gaviria Trujillo; para entonces el análisis político económico realizado fue el estándar para cualquier país adscrito a dicho régimen. Una economía con barreras de mercado como aranceles e impuestos a la importación que causaba una saturación de productos nacionales generando más oferta que demanda, así la falta de competencia generaba un alza en los precios y una carencia de calidad en los productos locales, influyendo en las medidas tomadas en el periodo administrativo, dándose el sí a la apertura económica (Pineda, 2002).

Así, se propone introducir un elemento de competitividad extranjera que tiene inherente a su incorporación la necesidad de incrementar la calidad de las mercancías internas y las estrategias de innovación; en contraposición “los costos tienden a bajar, de tal manera que es de mayor beneficio para el consumidor”, tales políticas subyacen a la Teoría del Comercio Internacional propuesta por David Ricardo, a principios del siglo XIX, en la dimensión de las ventajas comparativas; es decir cada país debe especializar su economía

sobre aquellos productos que le provean eficiencia o ventaja particular sobre los demás productores e importar solo los que necesite (Pineda, 2002).

El Neoliberalismo promovió la reducción del Estado, principalmente en el ámbito del mercado, el control del gasto social y del poder de los sindicatos, la privatización, la desregulación de los mercados financieros, productivos y laborales, la estabilidad monetaria, la disciplina fiscal y las reformas presupuestales tal como lo expresan Oviedo (2002, citado por Lechini, 2008) y Sader (2005).

En esta desigualdad surgen las multinacionales, las grandes corporaciones internacionales, que han ampliado vertiginosamente su poder, se han reestructurado aceleradamente mediante fusiones y megafusiones, han adquirido empresas recién privatizadas y han absorbido a las débiles. Para ampliar su presencia y poder se han establecido y operan desde varios países, con lo que han perdido su arraigo nacional dando paso a las transnacionales, que se mueven y controlan la totalidad de un único mercado mundial (Mejía, 2006; Lechini, 2008).

Estas medidas han producido que las empresas locales pierdan su capacidad competitiva y su participación en el mercado, y han causado la desprotección de las personas que derivan su sustento económico de ellas. “El resultado ha sido la inequidad en la distribución del ingreso, el desempleo y la disminución del consumo” (Lechini, 2008, p.57).

Flexibilización laboral en Colombia

El actual mercado laboral se ha ido forjando a lo largo de la historia de la humanidad, hasta llegar a las precarias condiciones contractuales que rigen el diario vivir de las familias colombianas, donde la vinculación de mujeres y jóvenes en condiciones de subempleo, son el común denominador en la desafortunada carrera de la Globalización en el contexto Neoliberal.

En consonancia con lo anterior Arenas, Piedrahita y Plata (2006) relatan que los Estados y sus empresas se han visto obligados a entrar al mundo globalizado como consecuencia de la modernización tanto de la economía como de la cultura, la política y la tecnología.

Igualmente afirman que a través de reformas estructurales, modelos políticos y normativos se ha disminuido la rigidez de las relaciones empresa-gobierno-individuo.

De esta forma las políticas impuestas en Colombia se han centrado en la disminución de los costos de la fuerza laboral tal como lo exponen Arenas, Piedrahita y Plata (2006); sin embargo estas medidas adoptadas no han logrado los resultados esperados, ya que se ha incrementado el subempleo y se ha dado origen a nuevas modalidades de contratación no laboral, como resultado del outsourcing o tercerización, que en muchos casos afectan directamente el bienestar de los trabajadores, potenciando factores de riesgo psicosocial.

Es así como la concepción de desregularizar las relaciones laborales para responder positivamente a los cambios económicos que propone el modelo Neoliberal requiere de, **abaratarse los costos de contratación generaría nuevas plazas**, sin embargo la respuesta del mercado tiende hacia el colapso, las condiciones contractuales a las cuales deben enfrentarse los colombianos llegan desde la vulneración de sus derechos laborales: salud, pensión, cesantías, vacaciones, hasta la reducción en liquidaciones y salarios.

Las políticas impuestas por el gobierno han permitido disminuir el costo laboral para los empleadores, debido a las nuevas modalidades de contratación, eximiéndolos del pago de salud y pensión como es el caso de la contratación por prestación de servicios, para el caso de los empleados de planta, se redujo el recargo por trabajo dominical del 100% al 75% tal como lo muestra Isaza (2003), estas medidas han hecho que el salario real de los colombianos disminuya, lo cual implica que la demanda agregada también se reduzca, puesto que no disponen de dinero suficiente para dar movimiento a la economía.

Los colombianos en la actualidad deben convivir en un entorno donde la incertidumbre es el común denominador, se ven obligados a desempeñar labores consideradas informales, precarias, que rayan con el subempleo, sumado a esto se encuentran expuestos a riesgos psicosociales que inciden en la calidad de vida laboral. Es allí donde los gobernantes debieran realizar los ajustes necesarios a las políticas laborales traídas de naciones europeas, con el fin de adaptarlas al contexto colombiano, buscando frenar las desigualdades laborales. A continuación se hará un recorrido por las principales reformas en el país en materia laboral y educación.

Es así, como se reglamentan la Ley 50 de 1990, de manera posterior la Ley 100 de 1993 y Ley 789 de 2002, todas ellas como respuesta a los nuevos propósitos de la economía capitalista, de esta manera lo exponía El Tiempo en una noticia del año 2002:

La historia laboral colombiana de los últimos 50 años registra tres grandes reformas. La Ley 50 de 1990, la Ley 100 de 1993 y ahora la Ley Uribe del 2002. (...) fue en 1990 cuando el Congreso aprobó la Ley 50, que desmontó la retroactividad en las cesantías y dejó por fuera como factor salarial las bonificaciones, viáticos, primas, alimentación y transporte. Luego vino la Ley 100 de Seguridad Social que hoy está vigente. Esta norma subió las edades para la pensión y le dio vía libre a los fondos privados. (2002)

Sobre la Ley Uribe del 2002, se anunciaba su vinculación directa con la Ley 50 y 100, en la medida en que se reglamentaría como respuesta a los altos índices de desempleo y problemáticas relacionadas con el trabajo y dando respuesta a dos propósitos específicos que son la protección social y la flexibilización laboral, para efectos de este análisis se hará énfasis en este segundo propósito que desarrolla en el marco de un modelo económico neoliberalista y de globalización.

Parafraseando a Guataquí y García Suaza, los efectos de la reforma con la Ley 789 de 2002 en cuanto a la flexibilización laboral se reúnen en el aumento del promedio u horas de

trabajo, el incremento de trabajo en horas extra, la disminución de la calidad del empleo y reducción de la formalidad en la contratación (2009, p.39).

De manera posterior, se aprobó la Ley 797 de 2003 con la cual el gobierno pretendía realizar reformas a algunas disposiciones del sistema general de pensiones planteado con la Ley 100 de 1993 e incorporar otras sobre los regímenes pensionales exceptuados y especiales (véase Guevara 2003).

Uno de los puntos más criticados de la Ley 797 fue la ampliación de la edad para pensión de vejez, la cual pasó de 55 a 57 años para las mujeres y de 60 a 62 años para los hombres, esta disposición implica que los colombianos deban no sólo laborar más tiempo, sino cotizar más semanas para obtener una pensión, que teniendo en cuenta las inestables condiciones del actual mercado laboral, unos pocos podrán tener la fortuna de llegar a disfrutarla.

En consecuencia, se encuentra que las legislaciones laborales se adecuan a los fines del mercado libre y la aldea global, conduciendo a la precarización del trabajo y la pérdida de la dignificación del mismo, con la predominancia del sector terciario de la economía, en contraposición al sector primario y secundario, tal como lo expone Stolovich:

La tercerización se refiere al crecimiento del peso económico del sector servicios. Es una tendencia del capitalismo contemporáneo que las actividades de servicios cada vez ocupan una proporción mayor de la población económicamente activa y realizan un porcentaje creciente del Producto (o sea de la producción de bienes y servicios). Cuando eso ocurre la economía de un país se "terciariza". (s.f., p.5)

Con la proliferación de servicios de diversas índoles, se conjugan políticas de flexibilización laboral y de contratación externa, **outsourcing** o tercerización, las cuales irrumpen en propósitos relacionados con la oferta de trabajos decentes, debido a que posibilitan la proliferación de la subcontratación, subempleo, la intermediación laboral y esta contratación de terceros conduce a omitir las vinculaciones directas y las responsabilidades a asumir en los contratos de trabajo, reduciendo por ende las condiciones favorables y de calidad para los trabajadores. Tal como lo expone la Escuela Nacional Sindical (2012):

Múltiples son las maneras que han ideado las empresas en todo el mundo para contratar a sus trabajadores sin crear con ellos vínculos laborales. Colombia, es golpeada duramente por este fenómeno. En el más reciente Informe de Trabajo Decente, elaborado por la Escuela Nacional Sindical, se reporta que apenas el 32% de los y las trabajadoras del país gozan de las condiciones que la OIT califica como decentes. (p.6)

MATERIALES Y ESTUDIO

Diseño de investigación

La presente investigación es descriptiva, con intensión comprensiva en este sentido contiene elementos cuantitativos enmarcados en la investigación del macro proyecto – Violencia Ocupacional Sector Atención a Personas (VOSAP) - en la cual se expone textualmente lo siguiente:

Desde lo cuantitativo, con un enfoque comprensivo e interpretativo, se tratará de conocer e identificar las construcciones de sentido y de significado en cuanto a las situaciones de Violencia Ocupacional generadas en los estudiantes trabajadores del Programa de Administración de empresas de la Universidad Católica Luis Amigó, Sede Medellín asociados a la incidencia de un trabajo emocional y a las demandas laborales de instituciones públicas y privadas, y por último el bienestar subjetivo percibido en el trabajo.

Teniendo en cuenta que la investigación tiene componentes referentes a las características de los fenómenos de violencia ocupacional que tuvieron que vivir los estudiantes encuestados, esto conlleva a que tenga un diseño descriptivo, puesto que pretende describir cómo se presenta y percibe el fenómeno (la violencia ocupacional), en las personas víctimas.

Así mismo, en el desarrollo de la investigación lo que se realizó fue la encuesta y no se desarrolló ninguna intervención, esto conlleva a que también tenga un diseño de carácter exploratorio, ya que la violencia ocupacional en Colombia es un fenómeno que no ha tenido un desarrollo profundo y se hace necesario hacer una aproximación en este sentido.

El interés de una investigación exploratoria es descubrir preguntas, hipótesis, nuevas variables no observadas previamente que requieren una pregunta, o unas categorías previas que guíen la percepción sobre la información requerida.

Sujetos

El proceso investigativo se llevó a cabo teniendo como base la población total de estudiantes del programa de administración de empresas Sede Medellín, 1370 con cohorte a enero 31 de 2018, de este total 826 laboran, equivalentes al 60.3 %.

Fuente: Dato suministrado por Registro Académico Universidad Católica Luis Amigó

Se calculó un muestreo intencional o por conveniencia de 64 personas que equivalen aproximadamente al 8 % de la población total de estudiantes trabajadores, los cuales fueron elegidos de manera voluntaria; estudiantes que quisieron participar en esta investigación, previa firma del consentimiento informado con base en lo establecido en la ley 1581 de 2012 y decreto 1377 de 2013, con los siguientes criterios de inclusión definidos por el investigador:

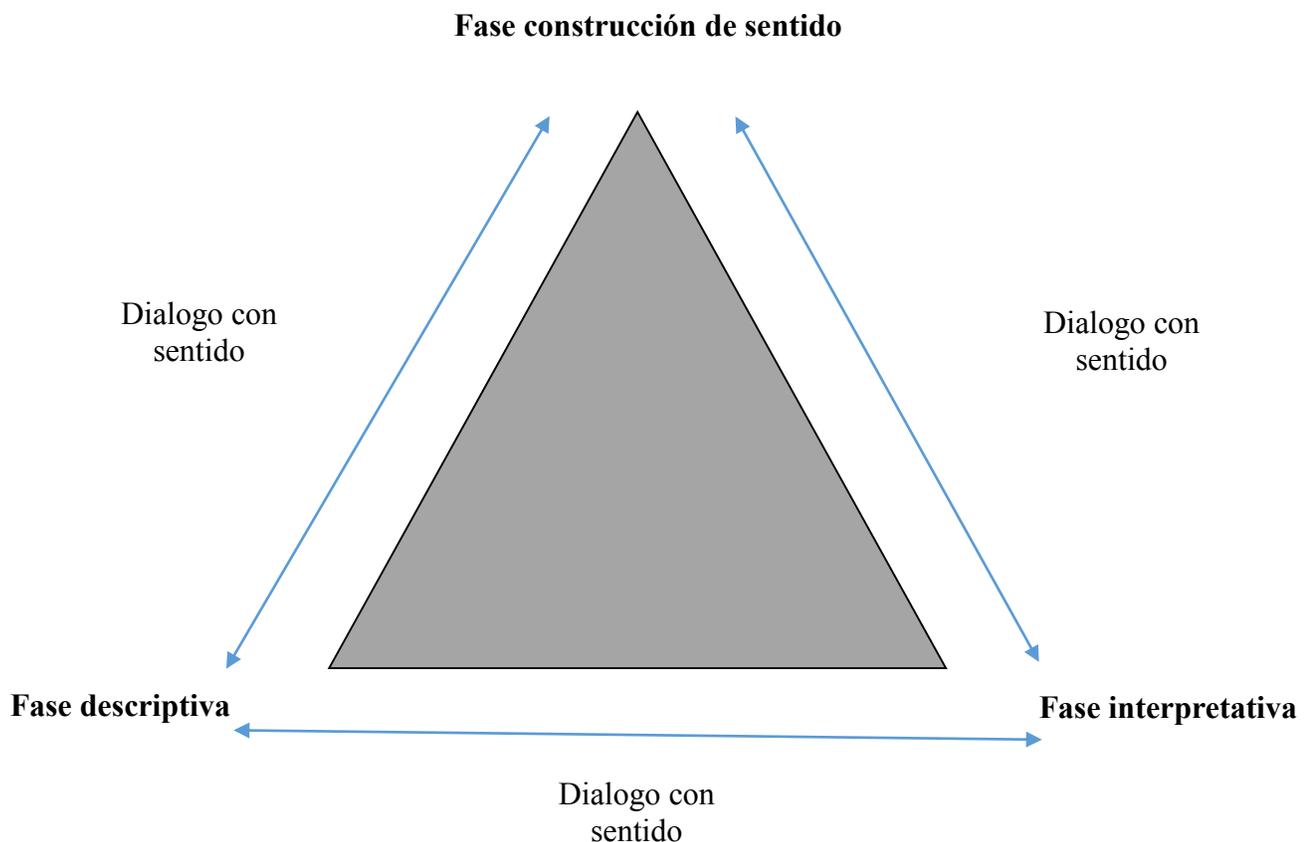
Criterios de inclusión:

- ✓ Estudiantes del programa de administración de empresas, Sede Medellín matriculados a enero 31 de 2018.
- ✓ Mayores de 18 años, estudiantes trabajadores.
- ✓ La muestra se le aplico a 64 estudiantes de manera aleatoria; es decir, de diferentes semestres académicos y que de manera voluntaria quisieron participar diligenciando la encuesta.

Técnica

Para efectos de esta investigación se utilizó la batería de instrumentos para evaluar factores psicosociales laborales de riesgo, Blanch, J. M., Sahagún, M., y Cervantes, G. (2010).

RESULTADOS



Fase descriptiva:

Con respecto a las condiciones sociodemográficas de los agredidos y agresores y las condiciones laborales de los estudiantes encuestados, se pudo evidenciar que de las 64 personas encuestadas 12 personas que representan aproximadamente 20 % han sufrido de

violencia ocupacional, igualmente que este fenómeno se puede generar en la grande, mediana y pequeña empresa, que el 50 % de los agresores fueron hombres, que la edad promedio de los agresores fue 40 años, el menor 26 años y el mayor agresor 50 años. Esto nos muestra que aún es muy representativo este fenómeno de violencia el cual afecta directamente a la persona agredida desde aspectos psicológicos como son la desmotivación, la frustración, estrés, desgano de ir a laborar, bajo sentido de pertenencia con el trabajo y la empresa si esta no lo ha apoyado en esta situación, igualmente esto repercute en los indicadores financieros de las empresas como lo son menor eficiencia y productividad en el trabajo, quejas y reclamos por prestación de servicios defectuosos.

El área de trabajo de mayor predominancia fue el área comercial 16 personas, 29 % de los encuestados. 21 personas, 32.8 % desempeñan cargos operativos, 12 personas son administradores de negocios 18,8 %, 7 desempeñan cargos de coordinación, 10.9 %, y 7 de analistas, solo 1 persona tiene cargo de jefatura. Este indicador nos muestra que las personas de cara al cliente o que su labor requiere de contacto con personal externo están más propicias a sufrir el fenómeno de violencia ocupacional.

25 Personas se encuentran en proceso de formación en estudios profesionales, 39,1 % seguido de 14 personas con estudios tecnológicos, 21,9 %, 13 con estudios técnicos, 20,3 % y 1 persona con estudios de especialización, de lo cual se puede concluir que los 64 estudiantes encuestados ven en el estudio una posibilidad de desarrollo y bienestar laboral y profesional, lo cual se ve en ocasiones aplazado o truncado por la presentación de actos de violencia interna presentada por jefes o compañeros o externa, clientes agresivos que afectan su desempeño laboral y profesional.

El tipo de contrato con mayor predominancia es el indefinido 42 encuestados equivalentes al 65.6%, seguido de termino fijo 17 personas 26,6%, 2 de obra labor 3.1% y 1 de carrera administrativa 1.6%, de esta información se puede interpretar, que el 34.4 % de las personas encuestadas no tienen un contrato estable, lo que dificulta el acceso a un crédito y por consiguiente el ingreso o continuidad en su formación profesional.

Con respecto a tipos de violencia laboral percibida los encuestados definen varios tipos de violencia: Abuso y mal entendimiento por parte de superiores, acoso laboral (físico y mental), Agresión en el trabajo, agresión entre empleados, directivos hacia colaboradores y viceversa, coartar al trabajador, recargarlo de trabajo, cuando hay una acción o comportamiento que agrede a una persona, cuando no se respetan los derechos como empleado, entorno laboral conflictivo, exposición a eventos violentos, irrespeto, agresión y afectación a la persona y su entorno, mal trato por parte del empleador, compañeros, maltrato físico y/o psicológico en la empresa, lo cual se puede interpretar que la violencia ocupacional derive de escenarios internos, sitio de trabajo, donde influye el estilo de liderazgo y las políticas que tengan las organizaciones frente la prevención y respuesta a las acciones de violencia ocupacional y externos, clientes y usuarios los que igualmente repercuten en su desmotivación laboral, personal y profesional, buscando otras alternativas o escenarios donde el ambiente y clima laboral sea más gratificante.

El 25 % de los encuestados representados en 16 personas, manifestaron no conocer la Ley 1010 de 2006, y lo que es un comité de convivencia laboral, lo que se puede interpretar que aún existe un porcentaje representativo de personas que ignoran este fenómeno o lo han

asumido como una situación normal que pasa a diario y que no tiene ningún tipo de control organizacional y del estado.

26 personas 40.6% afirman que no existe un comité de convivencia laboral en su empresa lo cual es delicado ya que es un requisito de ley tenerlo y estas organizaciones la están infringiendo lo cual incrementa la posibilidad de tener ambientes laborales propensos a la violencia ocupacional.

El 53, 1% de los encuestados representados en 34 personas manifiestan tener relación directa con usuarios y/o clientes. Lo que se percibe como una posibilidad de generación de violencia extralaboral a través del contacto e interacción con estas personas que en ocasiones o situaciones puntuales pueden ser potenciales victimarios.

19 personas encuestadas 29.7 %, manifiestan no haber recibido preparación por parte de la empresa para afrontar situaciones que generen violencia ocupacional, lo que se puede interpretar que estas se encuentran desprotegidas de este fenómeno y estas empresas no se han preocupado por asumir y prevenir este riesgo psicosocial.

De las 64 personas encuestadas 18 manifiestan haber recibido agresión, 28.1 %, 44 personas 68.8 % no han recibido agresión, eso da una escala de incidencia de agresión del 29 %, es decir, por cada 10 estudiantes empleados encuestados 3 son objeto de agresión de terceros, lo que se puede interpretar como un porcentaje alto de posibilidad de violencia que repercute en el estado emocional de la persona agredida, en la productividad de la organización, enfermedades psicoactivas como estrés, desmotivación, miedo, temor, angustia, deseos de no ir a laborar y frustración.

Se manifiestan múltiples lugares de agresión, lo que se puede interpretar, que para la persona agresora no importa el lugar donde se esté para agredir, lo que se puede percibir como un acto de desequilibrio emocional, incultura ciudadana, personalidades violentas y agresivas que no miden las consecuencias de sus actos.

El tipo de agresión más frecuente es la verbal, 7 encuestados de 12 que han recibido agresión, equivalentes al 58 % manifestaron haber tenido este tipo de agresión, 10 personas, 15,6 % manifiestan que el pretexto invocado para la conducta violenta fue ninguna, es decir, reaccionan violentamente sin causa alguna, 10 encuestados consideran que es el tiempo de espera y la información recibida, 15,6 %. Los aspectos más recurrentes a que se presente la agresión, lo cual se puede interpretar que las personas generadoras de violencia son personas intolerantes, desesperadas que se incomodan y reaccionan de manera agresiva cuando no obtienen respuestas positivas frente a su situación y en especial cuando perciben que están perdiendo tiempo.

Frente al manejo inicial que se dio al hecho de agresión 7 encuestados afirman que se intervino desde la dirección, 29 %, 3 personas el diálogo 13 % y 14 dicen que no se ejerció ninguna acción 58 %, lo que se puede interpretar que aún falta apoyo por parte de la dirección para resolver estas situaciones de conflicto y predomina la indiferencia y la falta de tomar decisiones frente a este fenómeno tan marcado que cada vez más tiende a acrecentarse.

Con respecto a los factores personales y laborales que son afectados a partir de la violencia ocupacional se pudieron evidenciar los siguientes hallazgos:

20 de los encuestados, 31,3 % manifiestan que no hubo ninguna consecuencia, 2 personas manifiestan que hubo repercusión psíquica, 1 heridas leves, 1 baja laboral y 39 no aplica, por no haber sufrido violencia ocupacional 60,9%. Eso se puede interpretar que en ocasiones las víctimas de la agresión dejan pasar de manera desapercibida estos hechos y hasta pueden considerarlo como actos normales que se presentan de manera cotidiana.

Frente a la valoración intensidad de los distintos aspectos de la violencia vivida/presenciada; Violencia Verbal, 25 personas, 44,6 % de los encuestados le dan una valoración mínima de intensidad (1), esta valoración se da de 1 a 10 donde 1 es mínimo y 10 máxima, y un 55,4 % consideran que este tipo de violencia tiene una intensidad entre media y alta, lo cual repercute en su estado emocional y psicológico que puede afectar el ambiente laboral.

37 Personas encuestadas, 68,5 % del porcentaje acumulado de la población le dan una intensidad mínima de (1) a la violencia física, 11 personas representadas en un 20,4 % la califican alta, lo que nos muestra que la violencia física para los encuestados se presenta muy pocas veces, pero tiene una incidencia alta en la desmotivación laboral, generando miedo y estrés de ser agredido.

25 encuestados 39.1 % le dan una valoración de intensidad mínima de (1) a la violencia económica, 13 encuestados 20,4 % le dan una valoración de intensidad media alta con una valoración entre (6 y 10) a la violencia económica, lo que evidencia que estas personas han sufrido este tipo de violencia lo que desmotiva, por tener un trabajo no bien remunerado lo que genera dificultades financieras para realizar otras metas u objetivos, como son por ejemplo la formación profesional.

Frente a la violencia simbólica y general 31 encuestados le dan una valoración mínima de (1), 11 personas equivalentes al 17,2 % le dan un nivel de intensidad a la violencia simbólica medio, alta con una valoración entre (6 y 10), lo que se puede percibir como que lo han podido experimentar en su entorno laboral. Estos hallazgos se pueden interpretar que los encuestados han tenido violencia verbal, física, económica y simbólica en sus interacciones cotidianas, siendo la verbal la más frecuente.

Con respecto a las condiciones que presenta la empresa que permitan la prevención y/o mitigación de la violencia ocupacional se pueden evidenciar los siguientes hallazgos:

45 Personas le dan una valoración entre (7 y 10) valoración alta, equivalentes a un 73.8 % del porcentaje de los encuestados, lo que manifiesta que gran parte de la población consideran que se previenen los riesgos laborales, sin embargo un 18,8 % del total de la población le dan una valoración de (1 a 5), lo que puede demostrar que aún hay empresas que se preocupan mínimamente por la prevención de la violencia ocupacional.

42 Personas encuestadas equivalentes al 68,9 % del porcentaje se sienten reconocidos por los usuarios con una valoración entre (7 y 10), sin embargo, 7 personas 10.9 % valoran el reconocimiento como mínimo, con una valoración de (1) y 10 personas lo valoran muy bajo

entre (2 y 5) equivalente a un 15,7 %, lo que es coherente con el porcentaje de clientes o usuarios insatisfechos que son el foco de generación de actos violentos.

39 Personas 67,2 % del porcentaje de la población encuestada dan una valoración entre (7 y 10), a la regulación del trabajo, lo que se puede interpretar como una buena regulación de este, sin embargo, 5 personas, 8,6 % le dan una valoración mínima de (1), lo que se puede deducir que para estas personas no hay una buena regulación del trabajo y 11 personas 19% le dan una valoración baja entre (2 y 5). En total un 27,6 % de los encuestados valoran como baja la regulación del trabajo, lo que puede ser percibido como que estas personas pueden tener sobrecarga laboral.

46 Personas equivalentes al 74,2 % del porcentaje de encuestados consideran que el tiempo de trabajo, (horarios, ritmos, descansos), es muy bueno con una valoración entre (7 y 10), sin embargo, 11 personas, 25,8 % lo valoran como poco, con una valoración entre (1 y 5), lo que puede ser preocupante para las empresas representadas por este porcentaje ya que deben regular los tiempos de trabajo para no estar proporcionan desgaste físico y mental en los trabajadores.

47 Personas que representan un 77 % del porcentaje acumulado de encuestados consideran que tienen una muy buena retribución económica, con una valoración entre (7 y 10), sin embargo, el 23% restante perciben que no es tan buena la retribución con una valoración entre (1 y 5), lo cual genera insatisfacción, lo que puede generar violencia económica y que estas personas estén desmotivadas y puedan buscar otras opciones laborales.

45 personas que representan un 72,6 % de los encuestados consideran que tienen una carga alta de trabajo con una valoración de (7 a 10). El porcentaje restante 27,4 % no considera que tengan una alta carga laboral, lo que se interpreta que esta es una variable a intervenir por la alta carga laboral percibida.

39 Personas que representan un 76,5 % del porcentaje de encuestados manifiestan tener una buena calidad del contrato valorado entre (7 y 10), el porcentaje restante, 23,5 % lo consideran poco alto con una valoración entre (1 y 5), se sigue manifestando la insatisfacción entre el rango del 20 y 25 % de personas encuestadas que no se sienten a gusto con la dinámica laboral y salarial de las empresas en que prestan sus servicios.

34 personas que equivalen al 75,6 % del porcentaje de encuestados consideran que tienen buena conciliación entre el trabajo, la vida privada y familiar, 8 personas no lo consideran tan equilibrado 24,4 % y 19 no respondieron 29,7 %, sería muy importante identificar las empresas que no están proporcionando ese equilibrio entre las dimensiones laboral, familiar y social para poder ser intervenidas.

40 Personas que representan un 64,5 % del porcentaje de encuestados consideran que tienen buena autonomía en la toma de decisiones profesionales, con una valoración entre 7 y 10, el 35,5 % 17 personas afirman no tener tanta autonomía, lo que afecta el servicio al cliente y la variable tiempo de respuesta y oportunidad en la solución de cada situación planteada por el cliente, generando posibles actos de violencia, siendo una de las causales principales de generación de violencia ocupacional.

Frente a la política de prevención de riesgos laborales con principios relativos a la prevención de la Violencia Ocupacional Externa VOE. 18 personas encuestadas, 28,1 % manifiestan que hay una política de prevención de riesgos laborales totalmente desarrollado, 21 personas, 32,8 % dicen que no existe esta política, 5 personas, 7,8 % afirman que existe menos de la mitad de esta, 4 personas, 6,3 % existe más de la mitad desarrollado.

Con respecto al conocimiento que tienen los trabajadores de la empresa sobre la política de prevención de riesgos laborales con principios relativos a la prevención de la Violencia Ocupacional Externa VOE. 21 encuestados, 32,8 % manifiestan que no existe, 18 personas 28,1 % manifiestan que existe totalmente desarrollado y 16 personas, 25% no responden.

En promedio 18 personas 28,1 % consideran que las evaluaciones de riesgo no contemplan la identificación del riesgo VOE, la minimización de estos, la existencia de protocolos para la prevención y sistemas de notificación de registros y eficacia de estos, igualmente 18 personas 28,1 % manifiestan que existe totalmente desarrollado y 18 personas, 28,1 % no responden, 5 personas, 7,8 % manifiestan que existe menos de la mitad desarrollado.

Fase interpretativa:

Dimensión	Actores	Autores
<p>Condiciones laborales de los encuestados</p> <p>Seguridad Laboral</p> <p>Salud y Bienestar</p> <p>Carrera Administrativa</p> <p>Balance trabajo- tiempo libre, horarios flexibles de trabajo</p>	<p>12 personas que representan aproximadamente el 20 % de los encuestados han sufrido de violencia ocupacional, igualmente este fenómeno se puede generar en la grande, mediana y pequeña empresa.</p> <p>Este fenómeno de violencia el cual afecta directamente a la persona agredida desde aspectos psicológicos como son la desmotivación, la frustración, estrés, desgano de ir a laborar, bajo sentido de pertenencia con el trabajo y la empresa.</p> <p>Los 64 estudiantes encuestados ven en el estudio una posibilidad de desarrollo y bienestar laboral y profesional, lo cual se ve aplazado o truncado por la presentación de actos de violencia interna presentada por jefes, compañeros y/o externa, clientes agresivos que afectan su desempeño laboral y profesional</p> <p>5 personas, 8,6 % le dan una valoración mínima de (1), lo que se puede deducir que para estas personas no hay una buena regulación del trabajo y 11 personas 19% le dan una valoración baja entre (2 y 5). En total un 27,6 % de los encuestados valoran como baja la regulación del trabajo, lo que puede ser percibido como que estas personas pueden tener sobrecarga laboral.</p>	<p>Huerta, Pedraja, Contreras y Almodóvar (2011) "La calidad de vida laboral se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles de trabajo, salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado a sus dependientes y beneficios domésticos, entre otros" (p.6, online).</p>

Dimensión	Actores	Autores
<p>Condiciones laborales de los encuestados</p>	<p>El 25 % de los encuestados representados en 16 personas, manifestaron no conocer la Ley 1010 de 2006, y lo que es un comité de convivencia laboral, lo que se puede interpretar que aún existe un porcentaje representativo de personas que ignoran este fenómeno o lo han asumido como una situación normal que pasa a diario y que no tiene ningún tipo de control organizacional y del estado.</p> <p>26 personas 40.6% afirman que no existe un comité de convivencia laboral en su empresa lo cual es delicado ya que es un requisito de ley tenerlo y estas organizaciones la están infringiendo lo cual incrementa la posibilidad de tener ambientes laborales propensos a la violencia ocupacional.</p> <p>19 personas encuestadas no han recibido preparación, 29.7%. Lo que nos muestra que aproximadamente aún hay un 26 % de empresas que no preparan al personal frente a un fenómeno tan significativo en el entorno empresarial como es la violencia ocupacional.</p>	<p>Resolución 2646 de Riesgos Psicosociales</p> <p>Decreto 614 de 1984 señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo. Que en los términos del numeral 12 del artículo 10 de la Resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.</p>

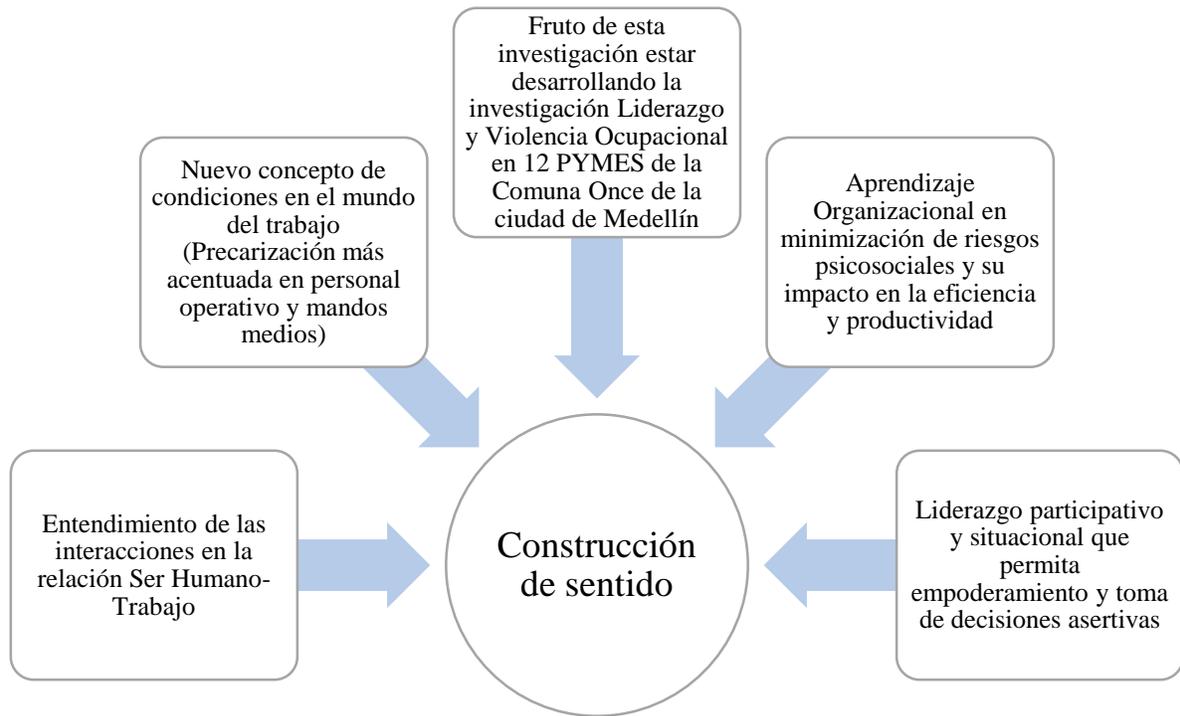
Dimensión	Actores	Autores
Tipos de Violencia Ocupacional Percibida	Según las afirmaciones de los encuestados definen varios tipos de violencia: Abuso y mal entendimiento por parte de superiores, acoso laboral (físico y mental), Agresión en el trabajo, agresión entre empleados, directivos hacia colaboradores y viceversa, coartar al trabajador, recargarlo de trabajo, cuando hay una acción o comportamiento que agrede a una persona, cuando no se respetan los derechos como empleado, entorno laboral conflictivo, exposición a eventos violentos, irrespeto, agresión y afectación a la persona y su entorno, maltrato por parte del empleador, compañeros, maltrato físico y/o psicológico en la empresa.	Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

Dimensión	Actores	Autores
Tipos de Violencia Ocupacional Percibida	<p>11 personas representadas en un 17,2 % la califican alta, lo que nos muestra que la violencia física para los encuestados se presenta muy pocas veces, pero tiene una incidencia alta en la desmotivación laboral, generando miedo y estrés de ser agredido.</p> <p>13 encuestados 20,4 % le dan una valoración de intensidad media alta con una valoración entre (6 y 10) a la violencia económica, lo que evidencia que estas personas han sufrido de violencia económica lo que desmotiva, por tener un trabajo no bien remunerado lo que genera dificultades financieras para realizar otras metas u objetivos, como son por ejemplo la formación profesional.</p>	<p>El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, en la Nota Técnica de Prevención 489 sobre violencia en el lugar de trabajo (insht, 1999)</p> <p>La violencia Tipo I se da entre personas que no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima; el ejemplo más común es la violencia ocurrida en un atraco, donde no hay un trato comercial o profesional entre el agresor y la víctima.</p> <p>La violencia Tipo II ocurre entre personas que presentan algún tipo de trato profesional, por ejemplo la violencia que se presenta en la relación entre clientes, pacientes o consumidores y el encargado de ofrecer un servicio. Algunas profesiones propensas a sufrir este tipo de violencia son: el personal de seguridad, conductores, vendedores, trabajadores de hospitales, profesores y empleados del sector público.</p>

Dimensión	Actores	Autores
Tipos de Violencia Ocupacional Percibida	11 personas equivalentes al 17,2 % le dan un nivel de intensidad a la violencia simbólica medio, alta con una valoración entre (6 y 10), lo que se puede percibir como que lo han podido experimentar en su entorno laboral. El ser humano es por naturaleza simbólico lo que igualmente manifiesta que este tipo de agresión es recurrente en el escenario laboral.	La violencia Tipo III se caracteriza porque quienes llevan a cabo las acciones violentas tienen algún tipo de relación laboral, ya sea directa o indirecta, actual o pasada. Un ejemplo habitual de este tipo de violencia es la que ocurre entre jefes y subordinados y entre compañeros de trabajo.

Dimensión	Actores	Autores
<p>Condiciones que presenta la empresa que permitan la prevención y/o mitigación de la violencia ocupacional.</p>	<p>12 Personas encuestadas que representan 18,8 % del total de la población le dan una valoración baja a la prevención de riesgos de (1 a 5), lo que se puede percibir que aún hay empresas que se preocupan mínimamente por la prevención de los riesgos al interior de la organización, lo que genera un foco activo de riesgo laboral frente a este fenómeno.</p> <p>Frente a la valoración de los servicios auxiliares (Limpieza, Seguridad, Restauración), 49 encuestados le dan una valoración entre 7 y 10 equivalentes al 80,3 % del porcentaje acumulado, lo que se puede interpretar que este gran porcentaje de personas se sienten cómodos con estos servicios, sin embargo aproximadamente un 20 % de los encuestados no se sienten a gusto con este ítem al interior de la organización, lo que puede generar desmotivación y poco orgullo de laborar en estos sitios laborales.</p> <p>46 personas equivalentes al 71,9 % del porcentaje de encuestados consideran que el incidente de violencia no incidió en su vida social, familiar o cotidiana, 5 personas, 7,8 % consideran que si tuvo incidencia, lo que puede generar desequilibrio emocional, estrés y riesgo psicosociales en la relación familiar y social.</p>	<p>Resolución 2646 de Riesgos Psicosociales</p> <p>Decreto 614 de 1984, señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo. Que en los términos del numeral 12 del artículo 10 de la Resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.</p>

Fase construcción de sentido



CONCLUSIONES

La violencia ocupacional es un fenómeno que afecta a un gran número de personas, en ocasiones sin importar, su condición social, estrato, empresa, ni ocupación. En este proceso investigativo se pudo identificar que el 29 % de las personas encuestadas representadas en 18 estudiantes encuestados han sufrido de esta, lo que afecta directamente al agredido en términos psicológicos, psíquicos, laborales y familiares generando desmotivación, miedo, incertidumbre y desequilibrio emocional

Se recomienda a las organizaciones que aún no se han interesado en esta situación tan compleja, que cada vez se intensifica o por lo menos se devela, generar estrategias y acciones que contribuyan a la disminución de este fenómeno ocupacional que atenta directamente contra la eficiencia y productividad organizacional.

Una de las formas o maneras más significativas de generar violencia ocupacional, es la flexibilización laboral que en Colombia en los últimos 20 años se ha venido incrementando, generando incertidumbre, aumento del empleo informal, desmejoramiento de la calidad de vida de las personas, sobre carga laboral, estrés y enfermedades psicosociales, que contribuyen al aumento de enfermedades laborales y muertes. Se deberían hacer alianzas estratégicas entre el estado, la empresa y la academia para minimizar estos indicadores que afectan la salud y la economía y que realmente apunten al mejoramiento desde lo humano y social.

En el escenario laboral se manifiesta todo tipo de violencia ocupacional: verbal, física, económica, simbólica y general lo que se podría disminuir o controlar con políticas gubernamentales que efectivamente sancionen o generen compromisos serios y responsables de las empresas de toda índole, de no maltratar o dejar agredir a los trabajadores, generando programas de prevención, promoción y desarrollo del autocuidado que propicien ambientes saludables de trabajo.

Que el tema de control de violencia ocupacional sea una gran cruzada nacional donde intervengan todos los estamentos y la sociedad en general desde la inteligencia emocional y hábitos de vida saludable donde predomine el respeto y el cuidado propio y de las personas con las que se interactúa.

REFERENCIAS

- Barreto, M., y Heloani, R. (2013). Violencia organizacional: un riesgo no visible, pero objetivo e innegable. **Salud de los Trabajadores**, **21** (1), 69-86.
- Blanch, J. M. (2003). Teoría de las relaciones laborales. Barcelona: VOC.
- Blanch, J. M. (2016). Violencia Ocupacional. Conceptos Teóricos. Universidad de Manizales. Colombia.
- Carrasco, M. A.; González, M. J. (2006). Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos. *Revista Acción psicológica* (4), 7-38
- Carvajal Orozco, J., Dávila Londoño, C. (2013). Violencia en el trabajo: Investigaciones realizadas en Colombia. **Sotavento MBA**, (22), 114-124
- Castillo, J., y Cubillos, A. (2012). La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. **Revista de Salud Pública**, **14** (1), 84-97.
- Comblin, J. (2001). El Neoliberalismo: ideología dominante en el cambio de siglo. Santiago de Chile, Chile: Ediciones Chile América CESOC.
- Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D. & Uribe, A. F. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. **Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión**. 18(2), 7-17. Recuperado de:
- David, Naranjo Miguel, Manual Habilidades Directivas y Liderazgo; Ed. CEP; (22/10/2010); 160.
- Fernández García, R. (s.f). La productividad y el riesgo Psicosocial o derivado de la organización del trabajo. San Vicente Alicante, España: Editorial Club Universitario.
- Guataquí, J.C. & García, A.F. (2009). Efectos de la Reforma Laboral: ¿Más trabajo y menos empleo?, **Serie Documentos de trabajo**, 63.
Recuperado de:
http://www.urosario.edu.co/urosario_files/e3/e313ca8d-382c-4829-8d10-c6b5161347fd.pdf
- Guevara, D. A. (2003). Globalización y mercado de trabajo en Colombia-algunas consideraciones en el marco de la flexibilización. *Reflexión Política*, 5(10), 102-114.
Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11051009>
- Lechini, G. (2008). La globalización y el consenso de Washington: sus influencias sobre la democracia y el desarrollo en el sur. **Clacso**. Recuperado de:
<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/sursur/lechES/00cred.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Colombia. Recuperado de:

<http://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrumentosparaev aluarf actoresderiesgopsicosocial.aspx>

Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Bilbao, España: Sal Terrae.

Villalobos, G. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Colombia.

Zárate, R. & Matviuk, S. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 28(47), 89-102. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225025086008>