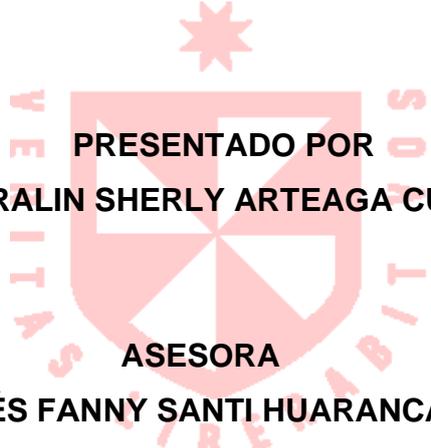


FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RRHH
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

**IMPACTO DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
EN EL PRESENTISMO Y PRODUCTIVIDAD DE UNA
EMPRESA BANCARIA Y SU RELACIÓN CON LOS
ATAQUES DE LA CLIENTELA. LIMA PERÚ: 2014**



PRESENTADO POR
GERALIN SHERLY ARTEAGA CUBAS
ASESORA
INÉS FANNY SANTI HUARANCA

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

LIMA, PERÚ
2018



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RRHH
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**IMPACTO DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL
PRESENTISMO Y PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA
BANCARIA Y SU RELACIÓN CON LOS ATAQUES DE LA
CLIENTELA. LIMA PERÚ: 2014**

**TESIS PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR:
GERALIN SHERLY ARTEAGA CUBAS**

**ASESORA:
MG. INÉS FANNY SANTI HUARANCA**

**LIMA, PERÚ
2018**

DEDICATORIA

A quienes buscan vivir en un contexto de equidad y respeto, sin distinción de género.

A mi madre, Meri, por su fortaleza, valentía y amor incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Mg. Inés Santi por su apoyo y recomendaciones para la culminación de esta tesis. A la Mg. Giannina Gnecco por su asesoría en la etapa inicial de la investigación y al Dr. Aristides Vara por sus observaciones para el direccionamiento de los objetivos, y la difusión de los resultados mediante el Instituto de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

Mi agradecimiento a cada colaborador y colaboradora de las agencias de la Empresa Bancaria por su participación anónima y voluntaria en los cuestionarios que han permitido el desarrollo esta tesis.

A la vez, agradezco al Programa Regional Combatir la Violencia Contra las Mujeres en Latinoamérica - ComVoMujer de la GIZ, por la gestión, promoción y financiamiento de estudios empresariales sobre VcM.

Finalmente, ofrezco un especial agradecimiento a mis padres, Meri y José, y a mis hermanos porque su amor, constancia y apoyo incondicional han sido fundamentales para el logro de este objetivo.

ÍNDICES

Índice de contenido

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICES	iv
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la situación problemática	1
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.4. Impacto potencial	6
1.4.1. Impacto teórico	6
1.4.2. Impacto práctico	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teóricas	16
2.2.1. Productividad laboral	16
2.2.2. Presentismo laboral	18
2.2.3. Violencia Tipo II (ataques de la clientela)	24
2.2.4. Violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM)	30

2.2.5. Generalidades del sector bancario	41
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	45
3.1. Formulación de hipótesis.....	45
3.2. Variables y definición operacional	46
CAPÍTULO III. METOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1. Diseño metodológico.....	48
3.2. Diseño muestral	48
3.3. Técnicas de recolección de datos	50
3.3.1. Instrumentos	50
3.4. Procedimiento	60
3.4.1. Trabajo de campo.....	60
3.4.2. Análisis de datos.....	60
3.4.3. Estimación de correlaciones entre variables de violencia.....	61
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	62
4.1. Prevalencia e incidencia de la VcM: según el reporte de colaboradoras agredidas y colaboradores agresores	62
4.2. Impacto de la VcM en el presentismo y los incidentes laborales: agredidas y agresores.....	64
4.2.1. Consecuencias laborales de la VcM.....	64
4.2.2. Impacto de la VcM en el presentismo laboral	65
4.2.3. Incidentes laborales (incumplimiento de metas y errores operativos) ocasionados por la VcM.....	66
4.3. Prevalencia e intensidad de la violencia Tipo II (ataques de la clientela): según el reporte de colaboradoras y colaboradores	68

4.4. Relación entre las variables de VcM, violencia Tipo II, presentismo e incidentes laborales: agredidas y agresores	69
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	73
5.1. Discusión de resultados	73
5.2. Contrastación de hipótesis	80
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS	86
ANEXOS.....	93
ANEXO 1. Cuestionario para las colaboradoras de la entidad bancaria ..	93
ANEXO 2. Cuestionario para los colaboradores de la entidad bancaria ..	96
ANEXO 3. Matriz de consistencia	99

Índice de tablas

Tabla 1. Prevalencia anual de la violencia contra las mujeres en Perú	8
Tabla 2. Indicadores de productividad de la entidad bancaria	44
Tabla 3. Operacionalización de las variables de VcM, presentismo, incidentes laborales y violencia Tipo ii	47
Tabla 4. Número de agencias y colaboradores/as participantes de la muestra (n=261)	49
Tabla 5. Características demográficas y laborales de las/os encuestadas/os (n=261)	50
Tabla 6. Escalas y ecuación según los módulos de VcM	52
Tabla 7. Escalas y ecuaciones según las variables presentismo e incidentes laborales	54
Tabla 8. Escalas y ecuación según módulos de violencia Tipo II	55
Tabla 9. Fiabilidad de escalas – Análisis de consistencia interna.....	56
Tabla 10. Validez de constructo de los ítems de las escalas de presentismo e incidentes laborales mediante el análisis de componentes principales con rotación Varimax.....	57
Tabla 11. Validez de constructo de los ítems de las escalas de VcM y violencia Tipo II mediante el análisis de componentes principales con rotación Varimax	59
Tabla 12. Prevalencia e intensidad (número de ataques por año) de la VcM según el reporte de colaboradoras y colaboradores	63
Tabla 13. Matriz de correlaciones entre escalas.....	70

Índice de figuras

Figura 1. Porcentaje de los tipos de VcM más frecuentes en el hogar y el trabajo, según el reporte de las colaboradoras agredidas y colaboradores agresores (prevalencia vida).....	64
Figura 2. Consecuencias laborales de la VcM, según el reporte de las colaboradoras agredidas y colaboradores agresores.	65
Figura 3. Impacto de la VcM en el presentismo y la productividad, según reporte de las colaboradoras agredidas y colaboradores agresores en los últimos 12 meses.	66
Figura 4. Incidentes laborales debido a la VcM, según el reporte del personal con VcM (agredidas y agresores) en los últimos 12 meses.....	67
Figura 5. Tipos de violencia Tipo II (ataques de la clientela) según el reporte de los colaboradores y colaboradoras, en los últimos 12 meses.	69
Figura 6. Esquema de la relación entre las escalas de VcM, violencia Tipo II, presentismo e incidentes laborales.....	72

RESUMEN

En el Perú, 6 de cada 10 mujeres integran la fuerza laboral del país y en el sector bancario, representan más del 50% del personal. Sin embargo, a nivel nacional, el 23.24% de trabajadoras sufren violencia en relaciones de pareja (VcM) y la violencia de la clientela (Tipo II) es un problema frecuente para el sector bancario. Por tanto, es probable que en el sector bancario existan víctimas de ambos tipos de violencia con efectos negativos en su productividad. **Objetivo:** Determinar el impacto de la VcM en el presentismo e incidentes laborales, y la relación con la violencia Tipo II. **Método:** Diseño descriptivo correlacional. Se encuestaron a 261 colaboradoras/es de una entidad bancaria ubicada en Lima. **Resultados:** El 80.6% de colaboradoras ha sufrido VcM (prevalencia vida) y el 77.1% ha sufrido ataques de la clientela (gritos, insultos). El personal involucrado en situaciones de VcM (agredidas y agresores) han tenido dificultades para concentrarse en el trabajo (12.7% más) y han cometido más errores operativos (7.9% más) en comparación al personal sin VcM. **Conclusiones:** Se encontró que una relación significativa entre la VcM y la violencia de la clientela (Tipo II), cuando el presentismo y los errores operativos son variables mediadoras.

Palabras clave: Violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM), presentismo, errores operativos, sector bancario, Perú.

ABSTRACT

In Peru, women have an important participation in the labor market, it's estimated that 6 of every 10 women are part of the workforce. In banking sector, the women are more than 50% of workers. However, 23.24% of female workers suffer intimate partner violence against women (VAW). Also, customer's violence (Type II) is a frequent problem for banking sector. Therefore, many female workers from banking sector may be victims of both types of violence with negative effects on their productivity. **Objective:** Determine the impact of VAW on presenteeism and labor incidents, and the relationship with customer's violence. **Method:** Correlational descriptive study, it included 261 workers from a bank in Lima, Peru. **Results:** 80.6% of women workers suffered VAW (lifetime prevalence) and 77.1% experienced violence by customers (shouting, insults). Workers with VAW experiences (victims and aggressors) had problems to concentrating on their work (12.7% more) and more operational mistakes (7.9% more) in comparison to group without violence. **Conclusions:** It has been found a relationship between VAW and to violence Type II when presenteeism and the operational mistakes are mediator variables.

Key words: Intimate partner violence against women (VAW), presenteeism, operational mistakes, banking sector, Peru.

INTRODUCCIÓN

Los bancos son uno de los ejes principales del sector financiero y tienen un rol importante en el crecimiento económico de los países en desarrollo, por la alta concentración de capitales extranjeros en el sector bancario (Obando & Franco, 2017) y su rol en el financiamiento crediticio para el desarrollo y crecimiento de las empresas en las diversas actividades económicas (Pollack & García, 2004).

Por otro lado, la inversión extranjera directa (IED) en los países en desarrollo ha generado un contexto de mayor competitividad empresarial en los distintos sectores económicos, entre ellos, los servicios financieros (World Bank, 2018). En este contexto, las entidades financieras requieren profesionales calificados cuyas competencias y habilidades sean adaptables a los cambios y a las exigencias del mercado con un enfoque centrado en la calidad del servicio a los clientes como parte de una estrategia competitiva (Giga & Hoel, 2003; CEPAL, 2005; OIT, 2013).

Sin embargo, existen diversos factores externos a las empresas que pueden afectar el desempeño de las/os colaboradoras/es y su capacidad para ofrecer una adecuada atención a la clientela (Vara, 2013, 2015b), que a mediano y largo plazo afectan la competitividad y rentabilidad de las empresas (Giraldo, 2013).

Al respecto, uno de estos factores es la violencia contra las mujeres en relaciones de pareja o ex pareja (VcM), pues diversas investigaciones han

demostrado que el personal involucrado en algún episodio de VcM (agredidas, agresores, testigas/os) disminuye su productividad (presentismo) y la calidad del trabajo pues se afectan sus competencias laborales y su capacidad para relacionarse eficientemente con el entorno laboral (compañeras/os, jefas/es, clientes) (Vara, 2013, 2015a; GIZ, 2015).

Asimismo, existen otros tipos de violencia que afectan al personal del sector financiero, tales como los ataques de la clientela (violencia Tipo II); generando altos niveles de estrés e inseguridad que repercuten en el desempeño y productividad del personal afectado (OIT, 2013).

Por ello, esta investigación permite determinar el impacto de la VcM en la productividad, específicamente en el presentismo y los incidentes laborales. A la vez, se determina la relación existente entre la VcM y la violencia Tipo II, en base a la información obtenida de cuestionarios estructurados aplicados a 261 colaboradoras/es de una empresa bancaria.

La estructura del trabajo se divide en cinco capítulos. En el capítulo I se plantea el problema y los objetivos de investigación. En el capítulo II se desarrolla el marco teórico. En el capítulo III se definen las hipótesis y variables del estudio. En el capítulo IV, se establece la metodología. En el capítulo V se presentan los resultados. En el capítulo VI, se discuten los resultados y se contrastan las hipótesis. Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

Las empresas se encuentran expuestas a distintos tipos de violencia que pueden ocurrir de manera particular o en simultáneo, tales como la violencia externa (Tipo I), los ataques de la clientela (Tipo II), la violencia interna (Tipo III), la VcM (Tipo IV) y el diseño organizacional violento (Tipo V); las cuales afectan la capacidad productiva del personal y el cumplimiento de los objetivos empresariales (Vara, 2015b).

Al respecto, el flujo de Inversión Extranjera Directa (IED) en los países en desarrollo ha incrementado la competencia empresarial en los diversos sectores económicos, incluyendo al sector de servicios financieros (World Bank, 2018). En efecto, los bancos son cada vez más competitivos y buscan consolidar su imagen institucional en el mercado, donde el personal calificado es uno de sus principales recursos competitivos (CEPAL, 2005; OIT, 2013). En ese sentido, es necesario determinar el impacto de la violencia en el desempeño y productividad del personal de los bancos.

En América Latina y El Caribe, el sector financiero, particularmente los bancos, concentran una importante participación de capitales extranjeros debido a la apertura de mercados y las políticas de liberalización del comercio en la región (OCDE, 2002; CEPAL, 2005; Spencer, Goto-Peña & Lagos, 2106; Obando & Franco, 2017). Además, los bancos son una fuente de financiamiento para el desarrollo y crecimiento de empresas y negocios mediante la actividad crediticia (Pollack & García, 2004; ASBANC, 2015a).

En el Perú, el sistema financiero está compuesto por 54 empresas de operaciones múltiples, incluyendo 16 bancos (Superintendencia de Banca y Seguros [SBS], 2016). A la vez, las finanzas son uno de los principales sectores económicos para las IED como aporte de capital (19%) después de la minería (22%) (PROINVERSIÓN, 2017).

La participación de capitales extranjeros en el sector bancario estimula la competencia (Pollack & García, 2014) e incrementa la demanda de capital humano calificado (CEPAL, 2005), pues las experiencias negativas frente a un mal servicio pueden conllevar a la pérdida de clientes actuales y potenciales por las referencias negativas, que a mediano y largo plazo afectan la competitividad y rentabilidad empresarial (Giraldo, 2013).

En ese contexto, las entidades bancarias requieren de una adecuada gestión del personal y de sus competencias para una adecuada atención al cliente (CEPAL, 2005). Sin embargo, las/os colaboradoras/es se encuentran expuestos a diversos factores que afectan el desempeño y la calidad de su trabajo, tales como las experiencias personales de VcM, sea como agredidas, agresores o testigos/as (Vara, 2013, 2015a, GIZ, 2015).

En el mundo, cerca del 30% de las mujeres han sido agredidas física y sexualmente por su pareja o ex pareja (OMS, 2013). En el Perú, en promedio el 70% de las mujeres sufren violencia física, psicológica o sexual (ENDES, 2015, 2016). En el contexto empresarial, el 54% de colaboradoras y el 50.7% de colaboradores han experimentado episodios de VcM, como agredidas o

agresores (Vara, 2016). Asimismo, las mujeres representan más del 50% de la fuerza laboral del sector bancario privado en el Perú (ASBANC, 2015). Por tanto, resulta probable que dentro de las empresas bancarias existan colaboradoras/es involucradas/os en situaciones de VcM (agredidas y agresores).

Diversas investigaciones han demostrado que la VcM afecta la calidad de las competencias laborales, las interrelaciones personales en el trabajo (compañeras/os, jefas/es, clientes) y genera presentismo que se evidencia en las dificultades para concentrarse, el agotamiento, cero productividad e incidentes laborales. El presentismo representa el 70% de los costos empresariales derivados de la VcM (GIZ, 2015; Vara, 2015a, 2016).

El presentismo se refiere a que el personal asiste al centro de trabajo, pero su desempeño es inferior o nulo respecto al nivel óptimo esperado (Schultz, Chen & Edington, 2009; Izal, 2012), pues disminuye la calidad del trabajo, aumentan los errores, los accidentes laborales que generan pérdidas económicas y un impacto negativo en la imagen institucional de las empresas (Koopman et al., 2002; Hemp, 2004; Valera, 2015; Giraldo, 2013).

A la vez, la violencia que ejerce la clientela o violencia Tipo II es un problema que afecta a la mayoría de empresas de servicios y de atención directa al público, incluyendo a los bancos (OIT, 2013; OSHA, 2015). La exposición a la violencia Tipo II es mayor cuando el trabajo involucra el manejo de dinero en efectivo (ventanillas o cajas) (OIT, 2013; Vara, 2015b). En efecto,

se generan altos niveles de estrés, inseguridad, lentitud en el trabajo y problemas en la capacidad de resolución de conflictos que disminuyen el desempeño y la productividad (Rafaeli et al., 2012; OIT, 2013).

Sin embargo, aún son escasas las investigaciones sobre el impacto de la VcM en el sector bancario y existen vacíos de información sobre la relación entre la VcM y la violencia Tipo II. Por tanto, esta investigación busca determinar el impacto de la VcM en el presentismo y la productividad (incidentes laborales) en una empresa del sector bancario ubicada en Lima. Asimismo, se busca determinar la relación entre la VcM y la violencia Tipo II, mediada por el presentismo y los incidentes laborales.

1.2. Formulación del problema

Problema general

Ante la situación problemática presentada, surge la pregunta de *¿Cuál es el impacto de la VcM en el presentismo y productividad de las/os colaboradoras/es en una empresa bancaria privada de Lima en el año 2014 y la relación existente con la violencia Tipo II (ataques de la clientela)?*

Problemas específicos

1. ¿Cuál es la prevalencia e intensidad de la VcM, según el reporte de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima?
2. ¿Cuál es el impacto de la VcM en el presentismo e incidentes laborales, según el reporte de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima?

3. ¿Cuál es la prevalencia e intensidad de la violencia de Tipo II (ataques de la clientela), según el reporte de las/os colaboradoras/es una empresa bancaria en Lima?
4. ¿De qué manera se correlacionan la VcM y la violencia Tipo II (ataques de la clientela), mediadas por el presentismo e incidentes laborales de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar el impacto de la VcM en el presentismo y productividad de las/os colaboradoras/es en una empresa bancaria en Lima en el año 2014 y la relación existente con la violencia Tipo II (ataques de la clientela).

Objetivos Específicos

1. Determinar la prevalencia e intensidad de la VcM, según el reporte de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima.
2. Determinar el impacto de la VcM en el presentismo e incidentes laborales, según el reporte de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima.
3. Determinar la prevalencia e intensidad de la violencia de Tipo II (ataques de la clientela), según el reporte de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima.
4. Determinar la correlación entre la VcM, violencia Tipo II (ataques de la clientela), presentismo e incidentes laborales de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima.

1.4. Impacto potencial

1.4.1. Impacto teórico

La presente investigación aporta información primaria que evidencia la prevalencia de la VcM, el presentismo y los incidentes laborales (errores operativos e incumplimiento de metas) en una Empresa bancaria privada en Lima. A la vez, brinda una perspectiva de la relación existente entre la VcM y la violencia Tipo II (ataques de la clientela), que es uno de los problemas más frecuentes para el personal de los bancos y demás empresas del sector servicios. Se pretende que los aportes y resultados obtenidos sirvan como punto de partida para el desarrollo de nuevas investigaciones sobre el impacto de la VcM en la productividad como parte de la problemática social y empresarial de nuestro país (MIMP, 2012).

1.4.2. Impacto práctico

Esta investigación permite identificar los efectos del presentismo a causa de la VcM en la productividad de las empresas bancarias, que servirán como base para el desarrollo de acciones o estrategias para asegurar la productividad y el rendimiento laboral en un sector altamente competitivo.

A la vez, servirá para establecer políticas organizacionales orientadas a generar un adecuado ambiente de trabajo y convertirse en una empresa segura, libre de VcM, que son atributos que fortalecen la imagen corporativa con responsabilidad social y el desarrollo profesional de los/as colaboradores/as como un recurso fundamental para la competitividad empresarial.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Existen escasas investigaciones sobre el impacto de la VcM en el presentismo y productividad en empresas del sector bancario. Por otro lado, los estudios sobre violencia de la clientela (Tipo II) abordan el tema como un tipo de violencia en el trabajo.

En el **ámbito nacional** no existen investigaciones que analicen la relación entre la VcM y la violencia de la clientela en las empresas. Sin embargo, existen diversos estudios sobre prevalencia y factores de riesgo de la VcM y en los últimos años, se ha incrementado la literatura nacional sobre los costos empresariales de la VcM.

La **Encuesta Demográfica y de Salud Familiar - ENDES (2013, 2014, 2015, 2016)** proporciona información estadística nacional sobre la prevalencia de la VcM. Durante el 2013 y 2014, en promedio el 72% de mujeres alguna vez unidas (casadas, convivientes, novias, divorciadas, viudas) sufren algún tipo de VcM en el transcurso de sus vidas (prevalencia vida). El maltrato psicológico es la agresión más frecuente (69.4% en 2014), seguida del maltrato físico y sexual. En 2015 la prevalencia de la VcM fue 70.8% y en 2016, disminuyó a 68.2% pues se reportaron menos casos de violencia psicológica (3.2% menos) y sexual (1.3% menos) respecto al 2015 (Ver Tabla 1). En el periodo 2013-2016, el 14% de mujeres sufrieron daños físicos graves y necesitaron acudir a un centro de atención médica para su recuperación. Esto se asocia con la pérdida de productividad pues las mujeres agredidas

pierden horas o días de trabajo para ser atendidas y restablecer su salud (Buvinic et al., 2005; Vara, 2013)

Tabla 1. Prevalencia anual de la violencia contra las mujeres en Perú

Tipo de violencia	2013	2014	2015	2016
Violencia psicológica	67,5%	69,4%	67,4%	64,2%
Violencia física	35,7%	32,3%	32,0%	31,7%
Violencia sexual	8,4%	7,9%	7,9%	6,6%

Fuente: ENDES (2013, 2014, 2015, 2016). Elaboración propia.

Blitchtein & Reyes (2012) realizaron un estudio descriptivo que identifica los principales factores asociados a la violencia física contra las mujeres en relaciones de pareja. En base al análisis de los resultados de ENDES (2004-2007) y con una muestra poblacional de 12,257 mujeres casadas y convivientes a nivel nacional, se revela que el 14.5% de mujeres han sufrido episodios de violencia física de pareja. Los factores de mayor riesgo son el consumo excesivo de alcohol y las acciones de control sobre las mujeres (95%) seguidos de factores de menor riesgo, tales como el bajo nivel de comunicación y de respeto en la pareja.

El estudio realizado por **Díaz & Miranda (2010)** identifica los factores determinantes de la violencia doméstica contra las mujeres en el Perú y estiman el costo social (Estado y hogares afectados). Señalan que la pobreza, desempleo, consumo de alcohol, edad, educación, ingresos económicos, antecedentes de violencia familiar e incluso la aceptación y/o justificación de la violencia por parte de las víctimas son factores asociados a la VcM. Respecto a los costos, las agredidas pierden entre 9 y 15 horas de trabajo al

mes y sus ingresos son menores respecto a las mujeres sin VcM, perdiendo por año entre 1,150 y 1,500 soles. De esto, en el 2007 la pérdida por VcM fue entre 14,000 y 19,000 millones de soles. Otros costos sociales identificados son la desnutrición y disminución del aprovechamiento escolar en los/as hijos/as de las víctimas y la elevada exposición a las ETS y/o VIH.

Ponce (2012) desarrolla un estudio sobre niveles de VcM que afectan a las mujeres emprendedoras en el Perú, mediante el análisis de datos secundarios de ENDES 2011 y con una muestra nacional de 3,909 mujeres emprendedoras. De sus resultados, 2 de cada 10 emprendedoras sufren algún tipo de VcM, humillaciones, empujones e incluso del uso de la fuerza física para tener relaciones sexuales (abuso sexual). A la vez, las situaciones de control (celos, desconfianza, dinero) sobre la pareja afectan el desarrollo de los emprendimientos y negocios de las mujeres.

Asencios (2015) analiza los costos de la VcM en el ECG, en base a una muestra poblacional de 281 trabajadoras y 144 trabajadores. Revela que durante el 2014, el 45% de trabajadoras fueron agredidas por sus parejas o ex parejas en un promedio de 27 veces por año. Más del 44% de trabajadores han agredido a sus parejas o ex parejas dentro del hogar y/o centro de trabajo, en un promedio de 18 veces por año. En consecuencia, debido al presentismo por VcM, se pierden 59 días de trabajo por agredida y 64 días por agresor, generando un costo empresarial para ECG superior a los 8 millones de dólares por año.

El estudio realizado por **Vara (2013)** presenta una estimación de los costos de la VcM en medianas y grandes empresas peruanas mediante el análisis de resultados de ENDES 2011 y data primaria obtenida de cuestionarios estructurados aplicados a una muestra de 1,881 trabajadores y 1309 trabajadoras de 211 empresas ubicadas en Lima, Chiclayo, Cuzco, Iquitos y Juliaca. Los resultados revelan que el 23.24% de trabajadoras remuneradas ha experimentado algún tipo de violencia por parte de su pareja o ex pareja, cuyos efectos generan costos al sector empresarial en un promedio anual aproximado al 4% del PBI, donde el presentismo explica el 73% de los costos; y los agresores generan mayores costos por presentismo que las agredidas. Señala que la mayoría de las empresas no cuentan con políticas organizacionales orientadas a la prevención y atención de la VcM.

De igual modo, **Díaz (2015)** realiza un estudio descriptivo mixto sobre el impacto laboral y económico de la VcM en una empresa exportadora textil, con una muestra de 246 mujeres y 108 hombres del área de costura. Demuestra que el 61.9% de colaboradoras sufren VcM (20 veces al año) y el 75.8% de los colaboradores han ejercido VcM (12 veces al año). Los agresores perdieron 52 días de trabajo por presentismo y las agredidas perdieron 37 días. Un hallazgo importante es que muestra una diferencia significativa en las características laborales del área de costura basadas en el género, donde el trabajo de las mujeres es menos calificado, de menor salario y mayor rotación respecto a los hombres, por lo cual a pesar de la incapacidad laboral por los daños sufridos las agredidas acuden al trabajo incrementando los niveles de presentismo.

Zevallos (2017) analiza el impacto de la VcM en la productividad del sector cafetalero de la Selva Central de Junín, teniendo como indicador la calidad de las cosechas. Este estudio evidencia que el presentismo es una variable mediadora entre la VcM y los errores de calidad; debido a la VcM, el trabajo es lento (52.9% más), las dificultades para concentrarse son mayores (97.6% más), los errores son más frecuentes (19.1% más) e incluso se evidencia cero productividad (95.4% más) en comparación al personal sin VcM, afectando negativamente el desarrollo y crecimiento del sector.

En cuanto al presentismo laboral, **Valera (2015)** presenta un estudio sobre los costos ocultos del presentismo en empresas manufactureras de Lima durante el 2012, mediante un diseño descriptivo correlacional y una muestra de 903 trabajadoras/es. Los resultados muestran que la prevalencia del presentismo (58.5%) es mayor respecto a las tardanzas (22.1%) y el ausentismo (42.4%). Debido al presentismo, los trabajadores han tenido dificultades para concentrarse (46.5%), han trabajado con lentitud (44.2%), se han sentido más cansados (50.2%) y reportan cero productividad (12.8%). El costo promedio anual del presentismo por trabajador fue 3,897 soles (10 veces más que el ausentismo), que representa una pérdida superior a los 3,725 millones de soles al año para el sector manufactura.

En el **ámbito internacional** existen diversos estudios sobre la VcM y sus costos empresariales.

El estudio multipaís de la **Organización Mundial de la Salud (2005)** sobre salud y violencia doméstica contra la mujer, recopila información de más de 24 mil mujeres en 10 países incluyendo al Perú. Del estudio, entre 13% y 61% de mujeres sufren algún tipo de violencia física de pareja en el transcurso de sus vidas y entre 4% a 49%, sufren daños físicos graves. Entre 20% y 75% de mujeres sufren violencia psicológica y entre 6% a 59%, son agredidas sexualmente por su pareja o ex pareja. Se evidencia que la violencia tiene un margen diferenciado por parámetros demográficos, pues oscila entre el 9% en Japón y 52% en el entorno provincial de Perú. De igual forma, la **OMS (2013)** en su estudio sobre estimaciones mundiales y regionales de la VcM señala que 3 de cada 10 mujeres en el mundo ha sufrido violencia física y/o sexual por parte de su pareja y el 42% ha sufrido daños físicos graves. Siendo las mujeres entre 40 y 44 años el grupo con mayor índice de violencia de pareja. Asimismo, el 38% de feminicidios en el mundo ocurren debido a la violencia en relaciones de pareja o ex pareja.

Campbell (2002) analiza las consecuencias de la violencia de pareja en la salud física y mental de las mujeres agredidas mediante una revisión bibliográfica de múltiples estudios sobre VcM realizados en EE.UU. y Canadá, donde el 8% y 14% de mujeres fueron agredidas físicamente por su pareja (esposo, novio) o ex pareja, con una prevalencia vida de 25% y 30%. Además de los efectos inmediatos, la violencia genera efectos a largo plazo, tales como deficiencias en el estado de salud y la calidad de vida. Los problemas crónicos en la salud y la depresión se agravan en relaciones de pareja violentas, según la intensidad del abuso y el dominio ejercido por la pareja, las secuelas se

evidencian en desordenes por estrés postraumático, ansiedad, insomnio y disfunción social e incluso en tendencias suicidas. En países industrializados, el consumo de alcohol y drogas es un problema frecuente en mujeres agredidas. Por tanto, recomienda desarrollar mayores evaluaciones e intervenciones para identificar y prevenir la violencia desde los centros de atención de salud que atienden los casos de VcM.

De acuerdo con **Jewkes (2002)** la violencia que sufren las mujeres por parte su pareja o ex pareja tiene mayor prevalencia en los contextos sociales y culturales con fuertes ideologías del dominio masculino y altos niveles de tolerancia de la violencia. La pobreza y el estrés guardan relación con la VcM pues la falta de recursos en el hogar es un factor altamente estresante y a su vez, un alto nivel de estrés puede derivar en actos de violencia. Por otro lado, el consumo frecuente de alcohol es un factor de alto riesgo asociado a todo tipo de violencia interpersonal. Asimismo, el ciclo intergeneracional de la violencia (hijos/as de padres violentos y madres violentadas) contribuye con la continuidad de la VcM e incrementa el riesgo de violencia en parejas de jóvenes. Asimismo, la educación y el empoderamiento femenino son factores complejos que en determinados contextos incrementan el riesgo de sufrir violencia, pero a la vez, son medios fundamentales para la erradicación y prevención de la VcM.

Renzetti & Larkin (2009) señala que el estrés y las dificultades económicas son factores de riesgo para la VcM y generan consecuencias laborales para las víctimas, pues reportan más tardanzas, ausentismo,

problemas físicos y psicológicos que reducen su productividad y afectan su estabilidad laboral. Además, el acoso y el acoso en el trabajo incrementan el riesgo de perder el empleo (despido o renuncia) e incrementan la inestabilidad financiera de las mujeres y las probabilidades de victimización. En este contexto, se genera mayor abuso y acciones de control por parte del agresor sobre su pareja y a mayor intensidad y severidad de las agresiones mayores son los problemas de salud (fatiga crónica, insomnio, pesadillas, dolores de cabeza, trastornos menstruales, etc.) cuyos costos anuales superan los \$5 billones de dólares por gastos médicos y pérdida de productividad, donde el 50% es asumido por el sector privado mediante el pago de seguros de salud y licencias por enfermedad.

Cranwel & Barnett (2012) realizaron un estudio para identificar y cuantificar los efectos de la violencia doméstica en el lugar de trabajo, se basaron en data primaria obtenida de cuestionarios aplicados a una muestra de 193 hombres participantes en programas de intervención de agresores en el estado de Vermont en EE.UU. Estimaron una pérdida de 52,731 días de trabajo equivalentes a USD\$ 5.4 millones por salarios perdidos debido a las consecuencias de la violencia doméstica. El 14.5% de agresores y 13% de agredidas han utilizado horas de trabajo para atender incidentes críticos derivados de la VcM (problemas emocionales, lesiones físicas, asistir a reuniones legales y/o recuperarse luego de los incidentes) sin ser afectados en sus salarios. Además, el 80% de participantes reconoce el impacto negativo de la violencia en su desempeño laboral y en la ocurrencia de accidentes de trabajo (19%).

Vara (2012) realizó un estudio exploratorio para determinar la incidencia de la VcM para las microempresarias ecuatorianas. De los resultados obtenidos, determina que el 38.9% de microempresarias han sido víctimas de algún tipo de VcM, además los indicadores de violencia son relativamente mayores en las zonas urbanas (50.3%) comparado con las rurales (49.6%). En relación a los negocios, la violencia contra la mujer representa el 74.4% del total de días perdidos por incapacidad laboral generando altos costos de oportunidad pues reduce la generación de ingresos y desestabiliza los negocios de las mujeres microempresarias.

Vara (2015a) realizó un estudio sobre los costos empresariales de la VcM en Bolivia basado en la aplicación de cuestionarios estandarizados a 7,343 colaboradores/as de 31 empresas privadas. De los resultados, el 49% de colaboradoras reporta VcM con promedio de 28 ataques en el último año. El 54% de colaboradores han atacado a sus parejas en un promedio de 19 veces y el 36% de colaboradores/as han atestiguado violencia contra sus compañeras de trabajo. Existe una notable disminución de la productividad del personal con VcM (58.5% agredidas y 48.2% agresores). Debido al presentismo, el 22% del personal con VcM (agredidas y agresores) ha tenido problemas de concentración, el 13.9% ha reportado accidentes e incidentes laborales y el 10.3% reporta cero productividad. A causa del presentismo y ausentismo ocasionado por la VcM, las empresas pierden en promedio 38.4 días laborales por agresor, 27.5 días por agredida y 13.7 días por testigo/a. En términos anuales, las empresas pierden más de 52.8 mil días laborales generando un costo anual equivalente al 6.46% del PBI de Bolivia.

GIZ (2015) realizó un estudio similar para evidenciar los costos empresariales de la VcM en Paraguay. Se aplicaron cuestionarios estructurados a una muestra intencional de 7,457 colaboradoras/es de 25 empresas medianas del sector comercial, industrial y de servicios. De los resultados, en el 2015, el 30.2% del personal ha estado involucrado en situaciones de VcM (agredidas o agresores) con un promedio de 24.6 ataques por año. Las colaboradoras reportan más de 30 ataques por año y los agresores un promedio de 20 ataques por año, principalmente en el hogar (61%) y en el lugar de trabajo (39%), generado consecuencias laborales y una pérdida anual de más de 20.8 millones de días de trabajo por ausentismo y presentismo con un costo económico superior a los USD 734 millones de dólares equivalentes al 2.39% del PBI de Paraguay.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Productividad laboral

2.2.1.1. Definición

La productividad indica la relación entre los productos obtenidos con los insumos o factores de producción utilizados durante un periodo establecido (Valera, 2015). Asimismo, un trabajador es considerado productivo si utiliza los recursos asignados por un periodo de tiempo establecido y obtiene el máximo de productos esperados. El valor agregado promedio por trabajador permite estimar el aporte del personal en los ingresos de las empresas (Castro, 2007; Valera, 2015).

La productividad laboral se asocia con el rendimiento y el desempeño laboral de los/as trabajadores/as de la empresa. En todos los contextos, la productividad laboral es una medida de eficiencia del personal y puede cuantificarse en términos físicos, monetarios o en algún otro tipo de indicador establecido por cada empresa (Giraldo, 2013).

En los últimos años, los cambios en la dinámica laboral han generado mayor complejidad de los trabajos actuales. Por tanto, las empresas exigen formas más efectivas para medir la productividad o improductividad laboral del personal (García, Juárez & Camacho, 2010). Al respecto, a pesar de realizar el mismo tipo de trabajo, la productividad varía en cada persona ya que depende de sus habilidades, actitudes hacia el trabajo, nivel de energía empleado, motivación entre otros factores que permiten comparar el rendimiento del personal (Giraldo, 2013).

2.2.1.2. Factores que afectan la productividad laboral

Existen diversos factores internos y externos a las empresas que influyen en la productividad laboral, tales como infraestructura, materia primas e insumos, maquinarias, equipos, recursos humanos, entre otros (Giraldo, 2013; Valera, 2015).

Los factores internos se encuentran bajo el alcance o dirección de las empresas, tales como capacitaciones, remuneraciones, calidad de la fuerza laboral, mejoramiento de los sistemas, ergonomía, trabajo en equipo, etc. Los factores externos corresponden al entorno en el que se desenvuelven las

empresas y sobre el cual no pueden ejercer ninguna acción de control, tales como las reglamentaciones y política económica del Gobierno, competencia, clientes, medio ambiente, sociedad, entorno político, etc. (Giraldo, 2013; Valera, 2015).

Asimismo, diversos estudios evidencian los efectos negativos de la VCM en la productividad de las/os trabajadoras/es (agredidas, agresores y compañeras/os que atestiguan la VcM) tales como las tardanzas, ausentismo (faltas, permisos), presentismo (disminución del desempeño), rotación y despidos del personal. En efecto, los efectos de la VcM disminuyen la productividad, generan pérdidas de valor agregado y afectan la competitividad empresarial (Vara, 2013; 2015b).

2.2.2. Presentismo laboral

2.2.2.1. Definición

El presentismo es la disminución o pérdida de productividad ocasionado por distintos problemas de salud o personales que afectan a los/as trabajadores/as generando costos indirectos para las empresas (Schultz, Chen & Edington, 2009) ya que los trabajadores se encuentran físicamente en sus puestos de trabajo, pero con un desempeño deficiente por problemas de concentración, cansancio o de salud (Arteaga et al., 2007; Vara, 2013; Izal, 2012; Gosselin, Lemyre & Corneil, 2013).

El presentismo es un problema que se va acentuando cada vez más en el sector empresarial pues reduce la eficiencia laboral, la calidad y la

seguridad en el trabajo. La falta de concentración por presentismo aumenta la incidencia de los errores, el incumplimiento de normas de producción y afecta la calidad del servicio a los clientes (Levin-Epstein, 2005; Hemp, 2004; Arteaga et al., 2007; Schultz et al., 2009; Izal, 2012; Valera, 2015).

Asimismo, el presentismo afecta la salud y calidad de vida de los/as trabajadores/as (Saarvala, 2006; citado en Valera, 2015). En efecto, un trabajador enfermo puede afectar gravemente su salud al sobre-exigirse para desempeñar la misma cantidad y tipo de trabajo que sus compañeros; a la vez, puede generarse una disminución colectiva del rendimiento laboral debido al apoyo de los compañeros hacia el trabajador enfermo, por el contagio de enfermedades e incluso podría afectar a la salud de los clientes (García et al., 2010). Asimismo, afecta la capacidad empresarial de generar y potenciar el capital humano pues el personal afectado no logra aplicar todos sus conocimientos y habilidades en su trabajo (Gosselin et al., 2013).

El presentismo está asociado a los denominados “costos ocultos” asumidos por las empresas (seguros, tratamientos y descansos médicos, horas de trabajo perdido) (Renzetti & Larkin, 2009; Díaz & Miranda, 2010; MIMP, 2012), afectando la competitividad y rentabilidad empresarial (Salazar, 2011; Giraldo, 2013; Vara, 2015b). Diversos estudios han encontrado que el presentismo es más costoso que el ausentismo ya que es una variable difícilmente controlada y contabilizada por las empresas (Vara, 2013; Gosselin et al., 2013; Valera, 2015). Asimismo, el presentismo ocasionado por la VcM

representa el 70% de los costos empresariales, siendo más costoso que el ausentismo y la rotación del personal (Vara, 2013, 2015a; GIZ, 2015).

2.2.2.2. Principales causas del presentismo

El presentismo se asocia generalmente a los problemas de salud que generan pérdidas de productividad al reducir el desempeño y rendimiento de los trabajadores presentes en sus puestos (presentismo), ocasionan ausencias por enfermedad (ausentismo) (Van den Heuvel, Geuskens, Hooftman, Koppes & Van den Bossche, 2010).

La calidad de la salud, los problemas personales, las demandas y exigencias en el trabajo son factores determinantes en el presentismo laboral (Aronsson & Gustafsson, 2005).

Los niveles de presentismo se incrementan bajo contextos de cansancio o fatiga, estrés y presión laboral que afectan la calidad de la salud de los/as trabajadores/as (Aronsson, Gustafsson & Dallner, 2000; Arteaga et al., 2007), incrementando el riesgo de sufrir accidentes de trabajo o elevados niveles de agotamiento y desgaste físico que requieren ausencias prolongadas en el puesto de trabajo para recuperación (Izal, 2012).

Los problemas personales y la depresión generan efectos en la salud psicológica de los trabajadores, incrementan el nivel de estrés, la falta de concentración, la disminución de productividad, la ansiedad y miedo ante la

pérdida del empleo (Hemp, 2004; Patró, Corbalán & Limiñana, 2007; Arteaga et al., 2007; Johns, 2011; Becher, & Dollard, 2016).

Los niveles de presentismo son mayores en el personal con baja capacidad para relajarse y recuperarse físicamente (Aronsson & Gustafsson; 2005). Asimismo, trabajar con dinero en efectivo o en constante interacción con la clientela son factores altamente estresantes que conllevan a la disminución de la productividad y el deterioro de la calidad del trabajo (Giga & Hoel, 2003).

Al respecto, la inestabilidad laboral incrementa el miedo al desempleo por tanto los/as trabajadores/as con problemas de salud acuden voluntariamente al centro de trabajo a pesar de su condición médica pero no se desempeñan en su máximo nivel (Hemp, 2004; Arteaga et al., 2007; Benach et al., 2012).

De igual forma, el sector económico, el tipo de empleo y la responsabilidad del puesto de trabajo generan diversos niveles de presentismo; en Suecia, dentro del sector comercial, más del 50% de funcionarios/as bancarios/as reportan presentismo, principalmente en los puestos de cajeros y otros relacionados con las ventas evidenciaron niveles de presentismo relativamente altos (Aronsson et al., 2000).

Asimismo, el clima organizacional impacta en la salud psicosocial del personal generando deficiencias en la productividad; por tanto, las empresas

con problemas organizacionales asumen mayores pérdidas por presentismo (Becher, & Dollard, 2016). Otros factores asociados al presentismo laboral son el empleo precario y las limitaciones de los trabajadores para exigir el cumplimiento de sus derechos (Benach et al., 2012).

2.2.2.3. Presentismo ocasionado por la VcM

Se define como la disminución del desempeño del personal involucrado en situaciones de VcM (agredidas, agresores, testigas/os) por dificultades en la concentración, lentitud y agotamiento en el trabajo, depresión, errores, horas de trabajo perdidos y cero-productividad (Vara, 2013).

Las colaboradoras agredidas por sus parejas experimentan una fuerte sensación de “miedo a perder el empleo” y altos niveles de estrés por asegurar su puesto de trabajo, afectando negativamente su salud, desempeño y productividad debido al presentismo (Izal, 2012; Vara, 2013). Asimismo, la depresión crónica incrementa el nivel de estrés en los empleados, reduce el rendimiento laboral e incrementa la probabilidad de perder el puesto de trabajo (Patró et al., 2007; Johns, 2011).

El presentismo por VcM afecta el rendimiento laboral del personal en situaciones de violencia de pareja (agredidas y agresores), aumentan la incidencia de errores, accidentes e incidentes laborales (calidad del trabajo) (Vara, 2013, 2015a; GIZ, 2015). Al respecto, el estudio comparativo de Vara (2016) señala que debido a la VcM se reportan entre 105% y 124% más incidentes laborales (incluye accidentes) que en el personal sin VcM.

En medianas y grandes empresas de Perú, Bolivia y Paraguay, el personal con VcM (agredidas y agresores) tiende a sufrir más presentismo respecto al grupo sin VcM, principalmente por distracciones laborales (entre 59% y 120% más), agotamiento físico (entre 29% y 57% más) y preocupaciones familiares (entre 44% y 81% más) (Vara, 2016). En ese sentido, los costos del presentismo a causa de la VcM representan la mayor parte de las pérdidas empresariales en Perú (73%) (Vara, 2013) y también en Bolivia (70.1%) y Paraguay (68.4%) (Vara, 2016). Cabe señalar que el presentismo representa más del 70% de los costos empresariales de la VcM, donde los agresores son más costosos que las agredidas (Vara, 2013).

Dentro del sector textil, Asencios (2015) revela las consecuencias laborales de la VcM en el ECG, debido a problemas de concentración y disminución del rendimiento laboral en el personal involucrado en situaciones de VcM (59.7% agredidas y 58.9% agresores). A la vez, las trabajadoras agredidas reportan 17.3% más dificultades con la clientela que los agresores; la prevalencia es mayor en mujeres ya que más del 62% de encuestadas se dedican a las ventas. En el caso de una empresa exportadora, el costo del presentismo a causa de la VcM es mayor en agresores que en agredidas ya que cometen más errores que las agredidas (36% más) y tienen mayores dificultades para concentrarse en el trabajo (10% más) pese a que ambos revelan niveles similares de cansancio y agotamiento (16% en promedio) (Díaz, 2015).

De igual forma, Zevallos (2017) informa de efectos similares del presentismo en trabajadores/as del sector agroexportador, donde producto de la VcM el trabajo es más lento (52.9% más), existen mayores dificultades para concentrarse (97.6% más) e incidencia de daños físicos por accidentes de trabajo, tales como moretones, caídas o cortes (30.2% más), es decir que el presentismo es una variable mediadora entre la VcM y los errores de calidad, que en el largo plazo impactan en la competitividad del sector.

2.2.3. Violencia Tipo II (ataques de la clientela)

2.2.3.1. Definición

La violencia Tipo II es uno de los cinco tipos de violencia que afectan al sector empresarial (Vara, 2015b); se refiere a los ataques de los clientes contra el personal de las empresas, desde amenazas y ataques verbales hasta agresiones físicas y acoso dentro del horario y lugar de trabajo e incluso fuera de este contexto (OIT, 2013; Occupational Safety and Health Administration [OSHA], 2015).

En el lugar de trabajo y el entorno profesional, la violencia psicológica (agresión verbal, “*mobbing*” o acoso laboral) es más frecuente que la violencia física. Sin embargo, existen diferencias por género, pues los hombres experimentan más ataques físicos graves que las mujeres; y ellas, reportan mayores índices de acoso y violencia sexual (Steffgen, 2008).

La violencia Tipo II puede ser ejercida por clientes actuales, ex clientes e incluso usuarios temporales (OSHA, 2015) y es altamente frecuente en

empresas relacionadas a la prestación de servicios (salud, educación, sociales, seguridad, financieros) debido a la relación directa entre los/as trabajadores/as y los clientes (Galián, Llor & Ruiz, 2012; OIT, 2013). Sin embargo, no es excluyente ya que la violencia en el trabajo puede manifestarse en cualquier tipo de empresa (Steffgen, 2008; Vara, 2015b).

En España, un estudio realizado a profesionales de enfermería de la región de Murcia señala que anualmente, el 71% del personal es agredido verbalmente por los clientes y un 20% sufre agresiones físicas (Galián et al., 2012). En Estados Unidos más de 570 mil trabajadores/as sufrieron violencia en sus lugares de trabajo durante el 2009 (OSHA, 2015). En Europa, la violencia física por parte de personas externas o relacionadas al lugar de trabajo afecta a más de 14 millones de empleados europeos (Van den Bossche, Taris, Houtman, Smulders & Kompier, 2013).

La intensidad de la violencia Tipo II (ataques de la clientela) se manifiesta en la frecuencia de las agresiones y en la gravedad de sus consecuencias para el personal, tales como daños físicos (golpes, cortes), psicológicos (*“burnot”*, cuadros psicopatológicos reactivos o abuso de sustancias) y económicos para el personal; también para las empresas, debido a la pérdida de productividad y capital humano capacitado (Steffgen, 2008; Galián et al., 2012; OIT, 2013).

Al respecto, Galián et al. (2012), señala que, en el sector de salud, las conductas de violencia más frecuentes por parte de la clientela son los

enfados por la demora asistencial (21,8%) seguido de las expresiones y gestos de desprecio (9,5%), en menor incidencia se presentan las destrucciones de propiedad (puertas y cristales) y las agresiones físicas (empujones y zarandeo).

2.2.3.2. Factores de riesgo de la violencia de la clientela (Tipo II)

Existen diversas condiciones o circunstancias que aumentan las probabilidades de ocurrencia de actos violentos de la clientela hacia el personal de las empresas.

Las características del mercado y del entorno laboral son cada vez más dinámicas y demandantes, intensificando el trabajo bajo condiciones estresantes (García et al., 2010; Giraldo, 2013) tales como realizar múltiples tareas a la vez y bajo mayores presiones de tiempo para el logro de los objetivos (Giga & Hoel, 2003) cuyos efectos repercuten en la calidad del servicio al cliente e incrementan la probabilidad de comportamientos agresivos por parte de la clientela (Van den Bossche et al., 2013).

Existen factores generales asociados al tipo de actividad u ocupación que incrementan el nivel de exposición a la violencia en el trabajo, tales como el contacto directo con el público, el intercambio de dinero, el traslado de pasajeros y mercancías, trabajar turnos entre altas horas de la noche y primeras horas de la mañana, trabajar de forma aislada, entre otros (Steffgen, 2008; Van den Bossche et al., 2013; OIT, 2013; OSHA, 2015).

A la vez, Rafaeli et al. (2012) señala que en las empresas del sector servicios donde no se han establecido parámetros respecto a la satisfacción de la clientela presentan mayor probabilidad de incidencia de la violencia Tipo II; esto se incrementa si el personal maneja dinero en efectivo y se relaciona directamente con las/os clientas/es (OIT, 2013; OSHA, 2015).

Al respecto, las/os colaboradoras/es de las empresas de servicios financieros y seguros, experimentan altos niveles de presión psicológica y estrés laboral (Giga & Hoel, 2003), falta de concentración, lentitud en el trabajo, mayor tendencia a cometer errores y a generar enfrentamientos con la clientela, las/os compañeros/as de trabajo (reclamos, discusiones) (OIT, 2013). Las reacciones violentas de los clientes se asocian principalmente con las demoras y los errores en la atención (Galián et al., 2012).

Otros factores de riesgo potencial son las condiciones precarias de trabajo, tales como el aislamiento, exceder el horario de trabajo regular, trabajar con personas con antecedentes de violencia y la falta de seguridad y control del acceso al centro de trabajo (Galián et al., 2012; OSHA, 2015).

A nivel individual, la edad, la falta experiencia laboral o un nivel educativo bajo son factores de riesgo para la exposición a violencia de la clientela (Galián et al., 2012). De igual forma, la baja autoestima, los problemas de autocontrol, la falta de habilidades para el manejo de conflictos (Steffgen, 2008; Van den Bossche et al., 2013) o presentar síntomas de fatiga o agotamiento exponen al personal de las empresas a sufrir amenazas y

violencia física en el lugar de trabajo (Winstanley y Whittington, 2002; citado en Steffgen, 2008).

Por otro lado, la violencia en el trabajo también se asocia a factores externos a la organización, como la violencia familiar o comunitaria (Steffgen, 2008; OSHA, 2015) ya que las empresas sin distinción del tamaño o sector económico están expuestas a uno o más tipos de violencia (Vara, 2015b). Al respecto, debido a peleas y/o discusiones de pareja se generan consecuencias laborales negativas para el personal con VcM (agredidas, agresores) y sus compañeros/as de trabajo, tales como problemas de concentración, lentitud en el trabajo, discusiones con los clientes (Vara, 2013, 2015b) que pueden ser detonantes de reacciones violentas por parte de la clientela. Sin embargo, aún existen vacíos de información al respecto.

2.2.3.3. Consecuencias de la violencia Tipo II

La violencia Tipo II (agresiones de los clientes) genera efectos en la salud física y psicológica del personal agredido por temas de lesiones físicas e incluso discapacidad temporal o permanente, estrés, inseguridad laboral (Steffgen, 2008; Van den Bossche et al., 2013) que también puede significar costos extras por pérdida de productividad, ausencias al trabajo, tratamiento médico, reposición de salarios y pensiones de invalidez (OSHA, 2015).

Asimismo, la exposición a la violencia por parte del personal de las empresas genera un ambiente de trabajo inseguro e intimidante que afecta la productividad (OIT, 2013; Cranwel & Barnett, 2012), la competitividad e

imagen organizacional e incrementa las dificultades para reclutar y mantener al personal (fuga de talentos) (Galián et al., 2012; Giraldo, 2013).

La violencia y el acoso en el lugar de trabajo por parte de la clientela (clientes, pacientes, estudiantes, pasajeros, etc.) son factores que incrementan la probabilidad de sufrir estrés y afectan la productividad laboral (Van den Heuvel et al., 2010). Asimismo, el estrés es un factor común del presentismo por sus efectos negativos en la salud física y/o psicológica que afectan la productividad (Johns, 2011; Valera, 2015). Para las empresas, el personal con estrés es 46% más costoso que el personal no estresado (O'Donnell, 2009 citado en Valera, 2015).

Asimismo, los ataques verbales graves persistentes e incluso las amenazas pueden dañar significativamente la salud, generan ansiedad o estrés (Campbell, 2002; Rafaeli et al., 2012). Las agresiones de los clientes causan prejuicios psicológicos y físicos a las víctimas e incluso para los agresores (Vara, 2015b; Steffgen, 2008). Debido a los efectos de la violencia Tipo II, entre 10% a 18% de las víctimas han desarrollado síntomas de Trastorno de Estrés Posttraumático, miedo, irritabilidad, problemas para relajarse, problemas de concentración, problemas para dormir, y problemas de memoria (Steffgen, 2008). Similares consecuencias se presentan en el personal involucrado en situaciones de VcM (agredidas y agresores).

2.2.4. Violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM)

2.2.4.1. Definición

La violencia contra las mujeres es una forma de discriminación por género y violación de derechos humanos. Comprende las acciones o conductas que generen daño físico, psicológico, sexual o incluso la muerte de las mujeres (Naciones Unidas, 2006; OMS, 2013).

Las mujeres se encuentran altamente expuestas a la violencia en diversos contextos públicos y privados (familia, hogar, comunidad, trabajo, conflictos armados) (Sanmartín et al., 2010). La violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM) es uno de los contextos más graves y frecuentes de la violencia contra las mujeres pues los agresores son los compañeros íntimos de las víctimas (parejas o ex parejas) (Vara, 2013). Asimismo, la VcM se manifiesta en todos los entornos y grupos socioeconómicos, religiosos y culturales (Naciones Unidas, 2006; Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2013).

Generalmente, la VcM se origina en parejas con relaciones de poder desiguales, donde el hombre ejerce violencia para controlar los recursos económicos del hogar y la libertad de su pareja (celos, amenazas); y se agrava si la mujer es más exitosa (educación, trabajo) que el hombre (Ruíz, Blanco & Vives, 2004; Buvinic et al., 2005; Díaz & Miranda, 2010).

Estudios realizados en Estados Unidos y México estiman que entre 40% y 52% de mujeres han experimentado violencia física y sexual por parte

de su pareja (Krantz & García, 2005). En diversos países de Europa, la prevalencia vida de la VcM es entre 10% y 36% (Flury, Nyberg & Riecher-Rössler, 2010). En países de la región andina, 7 de cada 10 de mujeres bolivianas han sido violentadas por sus parejas (Vara, 2015a) y en Perú, 7 de cada 10 mujeres alguna vez unidas ha sido atacada por su pareja en algún momento de su vida (ENDES, 2016).

En el estudio realizado por Vara (2013), la VcM fue delimitada bajo un enfoque unidireccional de la violencia, donde el hombre ejerce algún tipo de violencia sobre la mujer, en cualquier tipo de relación de pareja (enamorado, novio, cónyuge, conviviente, ex pareja). Para los efectos de este estudio, se consideran a los hombres como los agresores y a las mujeres como las agredidas dentro de relaciones de pareja o ex pareja.

2.2.4.2. Tipos de violencia contra las mujeres

Los tipos de violencia que afectan a las mujeres son la violencia física, psicológica, sexual, económica y algunos estudios incluyen el feminicidio (Naciones Unidas, 2006; MIMP, 2012; Vara, 2013; ENDES, 2015, 2016). Los distintos tipos de agresiones contra las mujeres suelen coexistir y ocurren en simultáneo durante un conflicto de pareja pues el maltrato físico generalmente va acompañado del maltrato psicológico (gritos, insultos, humillaciones, amenazas) e incluso de abuso sexual (Coker et al., 2000; Buvinic et al., 2005; Jewkes, 2002) y en casos más graves, puede ocasionar casos de feminicidio (OPS, 2013; OMS, 2013).

- **Violencia física:**

Son las agresiones, daños y lesiones físicas infligidos contra las mujeres mediante el uso de su fuerza física, objetos o armas por parte de su pareja (Sanmartín et al., 2010; UN, 2006; Blitchtein & Reyes, 2012). El estudio multipaís de la OMS (2005) señala que de 13% a 61% de mujeres han sufrido algún tipo de agresión física por parte de su pareja y de 4% a 49% han sido sufrido ataques físicos graves.

En el mundo, 3 de cada 10 mujeres han sido sufrido violencia física y sexual por parte de sus parejas o ex parejas (OMS, 2013). Similar panorama se reporta en Perú, donde en promedio el 32% de mujeres han sufrido violencia física y/o sexual de pareja (ENDES, 2014, 2015, 2016). Durante el 2016, las principales agresiones físicas fueron los empujones y los ataques con objetos (27,5%), los golpes con el puño o con objetos (15,3%), incluso el 1.4% ha reportado agresiones que atentan directamente contra su vida (estrangulamiento, quemaduras, ataques con cuchillos, pistolas u otras armas). Asimismo, de los resultados de ENDES durante el 2013 y 2016, el 14% del total de mujeres agredidas han sufrido daños físicos graves y han requerido atención médica para su recuperación.

La violencia física tiene consecuencias en la salud física y mental de las agredidas, generan daños que afectan la capacidad laboral y generan mayores costos asociados a los servicios de salud para atender a las agredidas (Coker et. al, 2000; Krantz & García, 2005). Al respecto, las mujeres que reportan VcM (física y/o sexual) han estado más tiempo incapacitadas de

trabajar que las mujeres sin VcM (18.1% más) (Coker et al., 2000). En Perú, el 14.37% de las trabajadoras de las medianas y grandes empresas han sido agredidas físicamente por sus parejas o ex parejas (Vara, 213).

Además de las repercusiones graves en la salud de las agredidas, este tipo de violencia afecta negativamente su productividad; por ende, sus ingresos económicos ya que pierden horas y días de trabajo para ser atendidas en algún centro médico y restablecer su salud generando pérdidas económicas para sus familias, la sociedad y las empresas (MIMP, 2012; Buvinic et al., 2005; Díaz & Miranda, 2010; Vara 2013, 2015b).

- **Violencia psicológica y/o verbal:**

El maltrato psicológico en relaciones de pareja implica más que las agresiones verbales, incluye el aislamiento de las víctimas, la humillación y demás acciones que vulneran y limitan la autonomía de las mujeres al ser controladas y manejadas por su pareja (Flury et al., 2010; Coker et al., 2000; Díaz & Miranda, 2010). Además, se ejercen situaciones de control (celos, acoso, hostigamiento) (OPS, 2013) y otras formas de abuso psicológico tales como la intimidación, el acoso, el chantaje y las amenazas de causar daño físico a un tercero o por la custodia de los hijos (OPS, 2013; ENDES, 2016).

En el Perú, la violencia psicológica contra las mujeres es la forma de violencia más frecuente (Díaz & Miranda, 2010; Vara, 2013; ENDES, 2014, 2015, 2016), afectando a 6 de cada 10 mujeres, principalmente por situaciones de control por parte de la pareja (60.5%), insistencia en saber a

dónde va (43,5%), celos (39.2%) y situaciones humillantes (18.8%) (ENDES, 2016). A nivel nacional, el 18.6% de trabajadoras remuneradas ha sufrido al menos un ataque psicológico por parte de sus parejas, principalmente ataques verbales y humillación (11.6%) y amenazas de desamparo (12.1%) (Vara, 2013).

Las consecuencias del maltrato psicológico son numerosas, tales como la depresión, ansiedad, ataques de pánico, problemas de concentración, insomnio, estrés postraumático (Campbell, 2002; Díaz & Miranda, 2010; Flury et al., 2010) o problemas de autoestima que limitan las aspiraciones y el empoderamiento de las víctimas (Jewkes, 2002; Naciones Unidas, 2006; MIMP, 2012) además de afectar su productividad y empleabilidad (Renzetti & Larkin, 2009).

- **Violencia sexual**

Se manifiesta principalmente con las relaciones sexuales forzadas, seguidas de la coacción para realizar prácticas sexuales sin consentimiento (OMS, 2005; OPS, 2013). Sus consecuencias repercuten directamente en la salud de las víctimas, por la mayor exposición a contraer enfermedades de transmisión sexual (ETS) embarazos no deseados (Díaz & Miranda, 2010) o lesiones físicas graves debido a la agresividad o la resistencia de las víctimas (Coker et al., 2000).

Según los resultados de ENDES, entre el 2013 y el 2016, cerca del 8% de mujeres a nivel nacional han sido atacadas sexualmente por sus parejas.

Del estudio de Vara (2013), el 3.47% de trabajadoras remuneradas a nivel nacional ha sufrido al menos un ataque sexual por parte de sus parejas o ex parejas. Sin embargo, estas cifras pueden subestimar el total de casos de abuso sexual, pues la mayoría de las víctimas no denuncia este tipo de agresiones por vergüenza o por aceptación de la violencia como parte de la relación (MIMP, 2012; Sanmartín et al., 2010).

- **Violencia económica**

La violencia económica implica el uso y control no autorizado de los recursos económicos e ingresos de las mujeres por parte de sus parejas (Naciones Unidas, 2006; Sanmartín et al., 2010). El endeudamiento es otro tipo de abuso económico ejercido por la pareja o ex pareja, donde las mujeres son obligadas a conseguir dinero mediante créditos, tarjetas de créditos bajo su responsabilidad y/o despojándola de sus propiedades (Renzetti & Larkin, 2009).

La retención de los ingresos, la usurpación del salario de las mujeres y la privación de artículos de primera necesidad son formas de abuso económico y de explotación contra las mujeres. Debido a la creciente participación femenina en la fuerza laboral, las consecuencias de la violencia económica generan repercusiones negativas en la economía global (Naciones Unidas, 2006).

Es importante resaltar que la VcM no se limita a estos cuatro tipos de violencia, el desarrollo de nuevas tecnologías y el uso masivo de

computadoras y los teléfonos celulares permiten ampliar las formas de violencia, tales como el acoso por teléfono y/o correos electrónicos (Naciones Unidas, 2006; Vara, 2015b).

2.2.4.3. Factores de riesgo de la VcM

Existen diversos factores personales y del entorno asociados a la prevalencia de la VcM, estos factores de riesgo tienen carácter individual, relacionales personales, comunitario y social (modelo ecológico) (OMS, 2013; OPS, 2013; Díaz & Miranda, 2010; Sanmartín et al., 2010).

La mayoría de factores de riesgo se asocian con la perpetración de la violencia en la pareja (hombres) y la victimización (mujeres) (OPS, 2013). Entre ellos la situación de pobreza, el consumo nocivo de alcohol o drogas, el bajo nivel de instrucción, los antecedentes de violencia familiar en la niñez, la aceptación de la violencia (Jewkes, 2002; Coker et al., 2000; Buvinic et al., 2005; Vara, 2013; Díaz & Miranda, 2010).

Otros factores de riesgo de violencia en la pareja son las dificultades económicas (desempleo, subempleo, pobreza), conflicto o insatisfacción en la relación, disparidad de logros (que la mujer tenga mayor nivel educativo o un mejor trabajo que su pareja) (OPS, 2013; Ruíz et al., 2004; Naciones Unidas, 2016). En cuanto a las características de los agresores, el consumo frecuente y excesivo de alcohol es uno de los principales factores de riesgo de la violencia física contra las mujeres en las relaciones de pareja (Blitchtein & Reyes, 2012; Sanmartín et al., 2010).

A nivel sociocultural existen factores de riesgo tales como las normas de género no equitativas donde la masculinidad se asocia con la dominación y subordinación de las mujeres (Naciones Unidas, 2006; Sanmartín et al., 2010), la desigualdad de género y la baja condición social de las mujeres dentro de la sociedad y las débiles sanciones jurídicas en casos violencia contra las mujeres (Jewkes, 2002; Buvinic et al., 2005; Narvaz & Koller, 2006; OPS, 2013;).

La identificación de los factores de riesgo y su interacción en distintos niveles y contextos culturales contribuye con el desarrollo de acciones o programas orientados a la prevención y erradicación de la VcM (Ruíz et al., 2004; Blitchtein & Reyes, 2012).

2.2.5.4. Consecuencias principales de la VcM

La VcM es un grave problema para la salud pública, tiene un impacto negativo en la sociedad, afecta la economía y al sector empresarial (Buvinic et al., 2005; MIMP, 2012; Vara, 2013).

- **Consecuencias en la salud**

La VcM es un problema que afecta la salud física, mental y reproductiva de las mujeres (OMS, 2013) y generando consecuencias negativas a corto y largo plazo para las víctimas, sus hijas/os y su entorno familiar (Campbell, 2002; Díaz & Miranda, 2010; Coker et al., 2000).

Entre las consecuencias más frecuentes se encuentran las lesiones traumáticas (desde daños físicos leves hasta la incapacidad permanente), embarazos no deseados, abortos, VIH y enfermedades de transmisión sexual,

entre otros debido a las relaciones sexuales forzadas (Ruíz et al., 2004; Buvinic et al., 2005; Flury et al., 2010; OMS, 2013). Genera efectos en la salud mental de las víctimas de VcM que se manifiestan en problemas psicológicos como ansiedad, insomnio, baja autoestima, depresión, estrés postraumático incluso ideas e intentos de suicidio (Jewkes, 2002; Ruíz et al., 2004; Díaz & Miranda, 2010; OPS, 2013; OMS, 2013).

Asimismo, debido al alto nivel de estrés ocasionado por la VcM, un alto porcentaje de mujeres recurren al consumo de alcohol, drogas, tabaco y medicamentos para aliviar el estrés (Coker et al., 2000; OMS, 2013).

- **Consecuencias sociales**

La VcM es un grave problema social cuyas cifras son abrumadoras. En el mundo, 1 de cada 3 mujeres ha sido víctima de violencia física y/o sexual a manos de su pareja; además es una manera cotidiana de violar los derechos humanos de las mujeres (OMS, 2013).

Morrison, Ellsberg & Bott (2005; citado en Vara, 2013) indican que la VCM es un obstáculo para el desarrollo socioeconómico de los países en vías de desarrollo. Pues, la VcM genera impactos negativos en el desarrollo social y la erradicación de la pobreza, al generar pérdidas económicas en el PBI nacional por el incremento de gastos en servicios proporcionados por el Estado para la atención de las consecuencias de la VcM (servicios de emergencia, atención médica, servicios de apoyo psicológico, asesoría legal, procesos judiciales) (MIMP, 2012; Buvinic et al., 2005).

A nivel microeconómico, la VcM afecta el desarrollo económico al reducir la capacidad productiva de las agredidas y en el largo plazo también afecta a sus hijos/as con problemas de salud, bajo rendimiento académico e incluso trastornos en el comportamiento (Buvinic et al., 2005). Debido al efecto multigeneracional de la violencia, los/as hijos/as expuestos a la VcM podrían ser potenciales agresores o agredidas en futuras relaciones de pareja (Coker et al., 2000; OPS, 2013).

Por otro parte, la VcM tiene un efecto negativo en el empleo de las mujeres agredidas, quienes reportan más tardanzas, ausentismo laboral, problemas psicológicos y de salud física que reducen su productividad, generando altas probabilidades de desempleo (Renzetti & Larkin, 2009). Esto contribuye en la desigualdad económica entre hombres y mujeres, se genera dependencia económica lo que limita la capacidad de la mujer para decidir y actuar independientemente; además, se incrementa la vulnerabilidad a la violencia, discriminación y/o machismo por parte de su pareja y también de la sociedad en conjunto (Naciones Unidas, 2006).

- **Consecuencias económicas y empresariales**

La VcM además de afectar económicamente a las mujeres y sus familias, tiene un alto impacto económico para el Estado debido al incremento de los gastos por servicios requeridos para la atención de las consecuencias de la VcM. Además, genera costos empresariales debido a la disminución de la productividad laboral de agredidas, agresores y el personal que atestigua la violencia.

Las mujeres agredidas física y/o sexualmente que requieren atención de urgencia, ven afectada su economía pues deben asumir los costos que genere la atención médica y a la vez, pierden horas e incluso días de trabajo para atender y sobrellevar los efectos de la violencia mediante atención médica, asesoría legal o procesos judiciales, servicios de ayuda psicológica, recuperación postraumática, entre otros (Buvinic et al., 2005; MIMP, 2012; Cranwel & Barnett, 2012; Ponce, 2012; Vara, 2013).

A la vez, genera costos indirectos relacionados con los efectos intangibles de la VcM tales como el miedo y la depresión que afectan el desempeño laboral de las trabajadoras que no suelen ser identificados por las empresas por tanto son asumidos como costos “ocultos” sin ser medidos ni contabilizados afectando el desempeño económico de las empresas (Díaz & Miranda, 2010; Vara, 2013; Giraldo, 2013).

En efecto, la VcM impacta negativamente en la productividad y genera costos empresariales, tales como el ausentismo, las tardanzas, el presentismo y la rotación de personal que ocasionan pérdidas económicas significativas para el empresariado (Vara, 2013; Patel & Taylor, 2011; citado en Ponce, 2012). Las medianas y grandes empresas peruanas asumen pérdidas empresariales por VcM equivalente al 3.7% del PBI (Vara, 2013), mientras que, en Paraguay, es costo equivale al 2.39% del PIB (GIZ, 2015) y en Bolivia representa el 6.46% del PBI (Vara, 2015a).

La VcM es un problema que desestabiliza todo tipo de negocio, sin distinción del tamaño, rubro o sector empresarial, incluyendo a las micro y pequeñas empresas (MYPE) y los emprendimientos personales (Ponce, 2012; Vara, 2012, 2013, 2015b). En Ecuador, el 86.4% de microempresarias han dejado de trabajar y de recibir ingresos debido a la VcM, generando más de 6.7 millones de días de trabajo productivo perdido (Vara, 2012).

2.2.5. Generalidades del sector bancario

En el Perú, el sistema financiero está compuesto por 54 empresas que realizan operaciones múltiples, entre ellas 16 empresas de Banca múltiple con una participación del 89.86%; seguida de 11 empresas financieras, 12 Cajas Municipales (CM), 6 Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC) y 9 Edpyme (SBS, 2018).

El financiamiento crediticio es una de las actividades principales de los bancos que han permitido el acceso de personas y empresas a los servicios financieros y a capital de inversión que permite el aprovechamiento de oportunidades de negocio que se incrementan con la apertura comercial y liberalización de mercados en la mayoría de países latinoamericanos (OCDE, 2002; Pollack & García, 2004; CEPAL, 2005; Spencer, Goto-Peña & Lagos, 2106; World Bank, 2018).

Además, existen características propias del sector bancario, tales como los altos niveles de inversión y capitales extranjeros, la orientación hacia la calidad del servicio al cliente (CEPAL, 2005; Leblebici, 2012; De la Fuente &

Díaz, 2013; Obando & Franco, 2017), la infraestructura moderna, equipos y herramientas tecnológicas y altos niveles de seguridad (OSHA, 2015). De igual forma, se desarrollan e implementan nuevos productos y servicios basados en el avance tecnológico (atención telefónica, internet, dispositivos móviles) (Van den Bossche et al., 2013).

En las empresas del sector existe una demanda constante de capital humano calificado y orientado a la calidad del servicio (Gali & Hoel, 2003; CEPAL, 2005; Leblebici, 2012). Para ello, implementan prácticas sostenibles para potenciar el desarrollo del personal y las técnicas de reclutamiento mediante la gestión por competencias (OIT, 2013; Giraldo, 2013).

En este contexto, los bancos y demás entidades financieras requieren profesionales calificados y que completen sus competencias y habilidades con capacidades de manejo de conflictos, adaptación a los cambios y cuya formación laboral se enfoque en los clientes como parte de una estrategia de negocios acorde a las exigencias del mercado de servicios financieros (Giga & Hoel, 2003; CEPAL, 2005; OIT, 2013).

Asimismo, en el sector financiero y principalmente bancario, existe una tendencia creciente hacia mayores objetivos de rendimiento y de ventas para el personal (76%) y a la vez, existe una mayor presión laboral para su cumplimiento (69%) (Gali & Hoel, 2003), ya que los bancos invierten en el desarrollo de estrategias de promoción comercial y marketing que se

fortalecen con las capacidades de comunicación, negociación y relaciones interpersonales de sus colaboradoras/es (CEPAL, 2005).

2.2.5.1. Descripción general de la Empresa Bancaria

En esta investigación se analiza una importante Entidad bancaria Privada (EBP) con una antigüedad mayor a cien años en el mercado peruano. Asimismo, es una gran empresa pues cuenta con más de 15 mil colaboradores/as en un promedio de 350 agencias a nivel nacional.

Además, la EBP posee una alta participación en el mercado, superando el 30% en los últimos años. La estrategia empresarial es asegurar el valor de la marca en el mercado y ser una de las mejores empresas para trabajar. Asimismo, concentra toda su estrategia de largo plazo en la calidad y el excelente servicio al cliente, mediante una adecuada gestión de riesgos para diversificar y ampliar la cartera de clientes y de los recursos humanos que asegure el crecimiento y la motivación de las/os colaboradoras/as (G. Rojas, en comunicación personal, 23 de enero, 2015).

- **Medición de la productividad en la Empresa bancaria**

En las agencias de la EBP, el personal dedicado a la atención directa a la clientela está segmentado en 4 áreas: Cajas o ventanillas (promotores/as), plataformas de venta y servicios (asesores/as de venta), áreas de negocios (ejecutivos/as), orientación al cliente (orientadores/as).

Asimismo, la empresa utiliza tres indicadores principales para la medición de la productividad y desempeño del personal en estas áreas: el número de transacciones, la calidad de atención al cliente y el nivel de ventas (Ver Tabla 2). Asimismo, en base a estos tres indicadores la empresa establece las metas para cada de sus áreas y divisiones comerciales.

Tabla 2. Indicadores de productividad de la entidad bancaria

Número de transacciones	Calidad de atención al cliente	Nivel de ventas
Cumplimiento del número de transacciones semanales que debe realizar un/a promotor/a para alcanzar la meta establecida por la empresa.	Cumplimiento de pautas de atención a los clientes establecidos por la empresa.	Cumplimiento de la meta de ventas de cada agencia por un periodo de tiempo establecido por la empresa (trimestral o semestral).
La meta de transacciones se asigna en función del flujo de clientes de cada oficina (distrito, región, área).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cordialidad y amabilidad ✓ Rapidez (ventanilla) ✓ Atención de consultas básicas ✓ Tiempo de espera ✓ Conocimiento de los productos, servicios y procesos de la empresa 	Es el total de productos vendidos/colocados directamente por los/as promotores/as durante su jornada laboral.
A mayor afluencia de clientes, mayor es la meta de transacciones por promotor/a.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Claridad y transparencia de la información brindada ✓ Ausencia de errores 	La empresa invierte en capacitación respecto a técnicas de venta como parte de la formación y capacitación de su personal.

Fuente: G. Rojas, en comunicación personal, 23 de enero, 2015). Elaboración propia.

Entre los objetivos de la empresa se busca fidelizar a sus clientes externos e internos con servicios de calidad y un adecuado entorno laboral (G. Rojas, en comunicación personal, 23 de enero, 2015). Sin embargo, las características del trabajo, tales como el manejo de efectivo, el contacto directo con la clientela, trabajar bajo presión, pueden afectar el desempeño y la productividad del personal de las empresas bancarias (Gali & Hoel, 2003; Leblebici, 2012; OIT, 2013).

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de hipótesis

Hipótesis general

La VcM impacta negativamente en la productividad de las/os colaboradoras/es de la entidad bancaria y se relaciona significativamente con la violencia Tipo II, cuando el presentismo y los incidentes laborales son variables mediadoras.

Hipótesis específicas

1. Existe una alta prevalencia de la VcM en el personal de la empresa (agredidas y agresores), principalmente por la violencia psicológica.
2. El personal involucrado en situaciones de VcM (agredidas y agresores) tienden a sufrir mayores niveles de presentismo e incidentes laborales (errores operativos e incumplimiento de metas) respecto al grupo sin VcM.
3. Existe una alta prevalencia de la violencia Tipo II (ataques de la clientela) que afecta al personal de las áreas de atención directa al público, principalmente agresiones verbales y amenazas.
4. Existe una relación significativa entre las escalas de VcM y violencia Tipo II (ataques de la clientela), mediada por el presentismo y los incidentes laborales.

3.2. Variables y definición operacional

Las variables de investigación utilizadas son cuatro, dos variables independientes relacionadas con los tipos de violencia que afectan a la empresa, la VcM y la Violencia Tipo II. Las dos variables dependientes son el presentismo y los incidentes laborales de las colaboradoras y colaboradores (agredidas y agresores) de la empresa.

En la Tabla 3 se presenta la operacionalización de las variables de violencia: VcM y violencia Tipo II, seguido de las variables relacionadas a la productividad, presentismo e incidentes laborales.

Tabla 3. Operacionalización de las variables de VcM, presentismo, incidentes laborales y violencia Tipo II

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems del cuestionario
Violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM)	Actos de violencia física, psicológica, sexual y económica contra las mujeres por parte de su pareja o ex pareja.	Situaciones de violencia en relaciones de pareja o ex pareja que experimenta el personal de la empresa (agredidas y agresores).	(i) Violencia en el Hogar (cualquier espacio diferente al centro de trabajo), (ii) Violencia en el Trabajo (iii) Consecuencias laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha apoderado/le ha quitado sus ingresos o sueldo - La ha amenazado, insultado o atacado verbalmente - La ha golpeado, cacheteado, pateado, mordido o sujeta fuertemente del brazo - La ha atacado con correa, palos, armas punzo cortantes o armas de fuego - La ha obligado a tener relaciones sexuales sin su consentimiento - Le ha causado daños físicos que requieran atención médica o descanso para su recuperación - La ha acosado/amenazado por teléfono o correo electrónico - Se ha presentado repentinamente para acosarla o amenazarla - La ha insultado o golpeado en su centro de trabajo o saliendo de él. - Ha perdido la concentración, ha bajado su rendimiento - Ha recibido regaños o amonestaciones del jefe - Ha tenido dificultades con la clientela - Ha tenido dificultades o discusiones con colegas del trabajo
Violencia Tipo II (ataques de la clientela)	Actos de violencia (hostilidad, insultos, amenazas, golpes) contra las/os colaboradoras/es por parte de la clientela.	Número de ataques directos e indirectos que han ejercido las/os clientas/es contra el personal de la empresa en los últimos 12 meses.	(i) Ataques directos (ii) Ataques indirectos	<ul style="list-style-type: none"> - Le han gritado o levantado la voz - Le han insultado - Han golpeado la ventanilla - Le han amenazado con quejarse - Le han agredido físicamente - Han perdido la paciencia en la cola de espera - Han murmurado de mala gana en la cola de espera - Han gritado estando en la cola de espera
Presentismo	Tiempo de trabajo productivo perdido por la disminución de la productividad del personal involucrado en situaciones de VcM (agredidas y agresores).	Número de veces que las/os colaboradoras/es disminuyeron su productividad en los últimos 12 meses.		<ul style="list-style-type: none"> - ¿Ha tenido dificultades para concentrarse en el trabajo? - ¿Ha trabajado más lento de lo usual? - ¿Estuvo cansada, agotada o exhausta en el trabajo? - ¿No trabajó a pesar de estar presente en su centro de labores? - ¿Se ha sentido desanimada, triste y/o deprimida? - ¿Tuvo que dejar de trabajar porque estaba preocupada o algo le afectaba? - ¿Ha sufrido algún tipo de problema (familia, salud) o se ha sentido enferma, sin embargo, ha cumplido con ir a trabajar normalmente?
Incidentes laborales	Problemas de productividad que se evidencian principalmente en los errores operativos e incumplimiento de las metas establecidas por la empresa.	Número de veces que las/os colaboradoras/es han cometido errores operativos o incumplieron las metas de la empresa en los últimos 12 meses.	(i) Errores operativos (ii) Incumplimiento de metas	<ul style="list-style-type: none"> - Ha tenido dificultades para cumplir con la meta promedio de operaciones/transacciones - Ha tenido dificultades para cumplir con las metas de ventas - Ha tenido dificultades para cumplir todas las pautas de calidad durante su jornada de trabajo - Ha tenido alguna operación/transacción no procesada correctamente y/o mal realizada - Ha cometido algún error en su trabajo debido a problemas de concentración - Ha recibido algún reclamo o llamada de atención por parte de su jefe/a frente a la clientela - Ha tenido problemas, reclamos o quejas de algún cliente respecto a su atención - Ha brindado información insuficiente o inadecuada sobre algún producto o servicio de la empresa

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III. METOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

Se utiliza un diseño descriptivo de tipo correlacional basado en información primaria obtenida a través de cuestionarios anónimos con formato de autoreporte dirigido a los/as colaboradores/as de las áreas de atención directa al público en una entidad bancaria en Lima.

3.2. Diseño muestral

La población está conformada por los colaboradores y colaboradoras de la empresa en sus más de 350 agencias a nivel nacional, donde el 30% de las agencias están ubicadas en Lima Metropolitana (G. Rojas, en comunicación personal, 23 de enero, 2015).

La muestra fue no probabilística de selección intencional ya que se utilizaron redes de contacto para localizar a la muestra. La muestra final fue delimitada por los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- Sexo: Mujeres y hombres.
- Jornada laboral semanal: Completa (40 hrs), parcial (20 hrs).
- Lugar de trabajo: Lima Metropolitana.
- Antigüedad laboral: Mínimo 6 meses.
- Que brinden atención directa (presencial) a la clientela.
- Exclusión: No se incluyen oficinistas ni teleoperadores/as

Bajo estos criterios, se contactó a jefes/as y supervisores/as de 24 agencias ubicadas en 7 distritos principales de Lima Metropolitana en un

periodo de 5 meses. Se aplicaron 337 cuestionarios y se obtuvo una tasa de respuesta global del 77,4%. Los cuestionarios incompletos y/o en blanco se consideraron como valores perdidos y no se incluyeron en procesamiento de los datos (ver Tabla 4).

Tabla 4. Número de agencias y colaboradores/as participantes de la muestra (n=261)

Distrito	Agencias participantes	Total de colaboradores/as	Colaboradores/as participantes (atención al público)	Cuestionarios en blanco y/o incompletos	Cuestionarios válidos	
					Cantidad	%
San Juan de Lurigancho	4	78	64	16	48	18,4%
Ate Vitarte	4	72	55	5	50	19,2%
Santa Anita	3	61	47	10	37	14,2%
Lima	3	47	29	9	20	7,7%
La Victoria	6	123	97	25	72	27,6%
Breña	2	34	26	3	23	8,8%
San Luis	1	18	10	5	5	1,9%
Callao	1	16	9	3	6	2,3%
TOTAL	24	449	337	76	261	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Bajo este contexto, la muestra final fue de 261 colaboradoras/es (144 mujeres y 117 hombres) de diversas áreas de atención directa a la clientela (caja/ventanilla, plataforma de ventas, áreas de negocios y orientación al cliente). En la Tabla 5 se presentan las características laborales y demográficas de la muestra.

Tabla 5. Características demográficas y laborales de las/os encuestadas/os (n=261)

Mujeres (n=144)		Hombres (n=117)	
Datos laborales			
Antigüedad laboral		Antigüedad laboral	
Entre 6 y 11 meses	16.7%	Entre 6 y 11 meses	18.8%
Entre 1 y 3 años	33.3%	Entre 1 y 3 años	33.0%
Entre 4 y 7 años	29.0%	Entre 4 y 7 años	21.4%
Entre 8 y 10 años	14.5%	Entre 8 y 10 años	18.8%
Más de 10 años	6.5%	Más de 10 años	8.0%
Tipo de jornada laboral semanal		Tipo de jornada laboral semanal	
Tiempo parcial (20 h)	40.1%	Tiempo parcial (20 h)	35.1%
Tiempo completo (40 h)	59.9%	Tiempo completo (40 h)	64.9%
Atención a la clientela		Atención a la clientela	
Siempre	88.8%	Siempre	91.4%
Ocasionalmente	11.2%	Ocasionalmente	8.6%
Área de trabajo		Área de trabajo	
Caja/Ventanilla	39.9%	Caja/Ventanilla	40.9%
Orientación/Asesoría al cliente	15.2%	Orientación/Asesoría al cliente	16.5%
Plataforma de servicios	21.0%	Plataforma de servicios	18.3%
Área de negocios	11.6%	Área de negocios	13.9%
Otros	12.3%	Otros	10.4%
Remuneración mensual promedio sin descuentos		Remuneración mensual promedio sin descuentos	
Soles = 1817.10 (D.E.(*) =1025.21)		Soles=1892.16 (D.E. (*) =1265.79)	
Datos personales respecto a relaciones de pareja			
Tiene pareja actualmente		Tiene pareja actualmente	
Sí = 66.2%		Sí = 60.3%	
Vive con su pareja= 58.5%		Vive con su pareja= 49.3%	
Tiene hijos/as		Tiene hijos/as	
Sí = 44.2%		Sí = 36.1%	
Rango = 1 a 3		Rango = 1 a 4	
Promedio = 0.67 (D.E.= 0.879)		Promedio = 0.64 (D.E.= 1.053)	

Fuente: Encuestas a 261 colaboradoras/es Nota: (*) D.E.: Desviación estándar.

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Instrumentos

Se empleó un cuestionario estructurado, bajo el formato de autoreporte, dirigido al personal encargado de la atención directa a la clientela. El cuestionario sigue el modelo propuesto por Vara (2013) en su estudio sobre

los costos empresariales de la VcM en Perú, con adaptaciones para su aplicación en entidades bancarias. Se utilizan dos versiones de cuestionario, una para las colaboradoras y otro para los colaboradores ya que los ítems de la escala de VcM consideran a las mujeres como agredidas y a los hombres como agresores (Ver Anexos 1 y 2).

La estructura del cuestionario se divide en cuatro áreas de interés:

- 1) Información general (información laboral y demográfica)
- 2) Ambiente de trabajo (presentismo e incidentes laborales)
- 3) Conflictos con la clientela (Violencia Tipo II)
- 4) Experiencias de maltrato en relaciones de pareja (VcM).

- **Violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM)**

El peso de cada ítem de la escala de VcM, fue ponderado según la teoría de la intensidad creciente y cronicidad de la VcM, donde a mayor intensidad de la violencia, mayor peso ponderado del ítem. La ecuación total de la VcM en los últimos 12 meses (prevalencia anual) corresponde a la sumatoria de los ítems ponderados. La intensidad de la VcM (número de ataques por año) fue estimada en función al promedio de los actos de VcM reportados en los últimos 12 meses (agredidas y agresores) (ver Tabla 6).

Tabla 6. Escalas y ecuación según los módulos de VcM

Dimensiones de la Violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM)			
ID	Ítems	Peso	Ecuación Total
Violencia en el hogar			
V1	Se ha apoderado/le ha quitado sus ingresos o sueldo.	1	<i>VcM_Hogar (no ponderado)</i> $VcM_H (np) = V1 + V2 + V3 + V4 + V5 + V6$ <i>VcM_Hogar (ponderado)</i> $VcM_H (p) = V1 + V2 + V3 * 2 + V4 * 3 + V5 * 2 + V6 * 3$
V2	La ha amenazado, insultado o atacado verbalmente.	1	
V3	La ha golpeado, cacheteado, pateado, mordido o sujetado fuertemente del brazo.	2	
V4	La ha atacado con correa, palos, armas punzo cortantes o armas de fuego.	3	
V5	La ha obligado a tener relaciones sexuales.	2	
V6	Le ha causado daños físicos (moretones graves, esguinces, fracturas, lesiones, cortes) que requieran atención médica o descanso para su recuperación	3	
Violencia en el trabajo			
V7	La ha acosado/amenazado por teléfono o correo electrónico.	1	<i>VcM_Trabajo (no ponderado)</i> $VcM_T (np) = V7 + V8 + V9$
V8	Se ha presentado repentinamente para acosarla o amenazarla.	1	
V9	La ha insultado o golpeado en su centro de trabajo o saliendo de él.	2	<i>VCMRP_Trabajo (ponderado)</i> $VcM_T (p) = V7 + V8 + V9 * 2$
Consecuencias laborales			
V10	Ha perdido la concentración, ha bajado su rendimiento.	1	<i>VcM_Consecuencias Laborales</i> $VcM_CL = V10 + V11 + V12 + V13$
V11	Ha recibido regaños o amonestaciones del jefe.	1	
V12	Ha tenido dificultades con la clientela.	1	
V13	Ha tenido dificultades con sus colegas del trabajo.	1	
VcM Total (prevalencia vida) <i>Violencia Total(np) = VcM_H(np) + VcM_T(np) + VcM_CL</i>			
VcM Total (prevalencia anual) (*) <i>Violencia Total(np) = VcM_H(np) + VcM_T(np) + VcM_CL</i>			
VcM Intensidad (número de ataques) (*) <i>Promedio (VcM_H(p) + VcM_T(p) + VcM_CL)</i>			

Nota: (*) Se han excluido los valores nunca (0) y pasó antes pero ahora no (1). Fuente: Elaboración propia basada en la propuesta metodológica de Vara (2013).

• Presentismo

La escala del presentismo ha sido adaptada del diseño de Vara (2013), se agregaron dos ítems nuevos: 1) Se ha sentido desanimada, triste o deprimida; y 2) Ha sufrido algún tipo de problema (personal, familiar, amigos, salud) pero ha cumplido con ir a trabajar normalmente. Ambos ítems fueron incorporados debido a que el estrés postraumático, la depresión (Johns, 2011)

y los problemas de índole personal, familiar y social (Salazar, 2011) son factores relacionados con el presentismo y la VcM. Asimismo, se otorgó un mayor peso a los ítems de cero productividad ya que representan pérdidas del 100% del trabajo productivo por día (Vara, 2013).

- **Incidentes laborales**

Para el caso del sector bancario, se diseñó una nueva escala para medir los incidentes laborales en función a tres aspectos asociados a la productividad laboral: Número de operaciones, calidad de atención y ventas.

Esta escala se divide en dos dimensiones: Errores operativos e Incumplimiento de metas. Esto permite medir la ocurrencia de incidentes que disminuyen el desempeño y rendimiento de las/os colaboradoras/es. En la Tabla 7, se presentan los pesos asignados a cada uno de los ítems de las escalas de presentismo e incidentes laborales, en sus dos dimensiones (errores operativos e incidentes laborales).

Tabla 7. Escalas y ecuaciones según las variables presentismo e incidentes laborales

Presentismo			
ID	Ítems	Peso	Ecuación Total
P1	Ha tenido dificultades para concentrarse en el trabajo	0.25	<i>Presentismo (no ponderado)</i> $P (np)= P1+P2+P3+P4+ P5+ P6+P7$
P2	Ha trabajado más lento de lo usual	0.25	
P3	Estuvo cansada, agotada o exhausta en el trabajo	0.25	
P4	No trabajó a pesar de estar presente en su centro de trabajo	1	<i>Presentismo (ponderado)</i> $P(p)=P1*0.25+P2*0.25+P3*0.25+ P4+ P5+P6*0.25+P7*0.5$
P5	Tuvo que dejar de trabajar porque estaba preocupada o algo le afectaba	1	
P6	Se ha sentido desanimada, triste o deprimida	0.25	
P7	Ha sufrido algún tipo de problema (trabajo, familia, amigos, salud) pero ha cumplido con ir a trabajar normalmente	0.5	
Presentismo Total Anual= (P(p))*12			
Dimensiones de los Incidentes laborales			
Incumplimiento de metas			
I1	Ha tenido dificultades para cumplir el número promedio de operaciones/transacciones	1	<i>Incidentes laborales (no ponderado)</i> $IP (np)= I1+I2+I3+I4+I5+ I6+I7+I8$
I2	Ha tenido dificultades para cumplir las metas de ventas	1	
I3	Ha tenido dificultades para cumplir todas las pautas de calidad durante su jornada de trabajo	1	
Errores operativos			
I4	Ha tenido alguna operación/transacción mal realizada	1	<i>Incidentes laborales (ponderado)</i> $IP(p)= I1+I2+I3+I4+I5+ I6*2+ I7*2+I8$
I5	Ha cometido algún error en su trabajo por problemas de concentración	1	
I6	Ha recibido reclamos o llamadas de atención por parte de su jefe/a frente a la clientela	2	<i>Incidentes laborales Total Anual= IP(p)*12</i>
I7	Ha tenido problemas o quejas de los clientes respecto a su atención (calidad, rapidez, etc.)	2	
I8	Ha brindado información insuficiente o inadecuada sobre algún producto o servicio de la empresa	1	

Nota: Los pesos fueron asignados considerando el impacto de los ítems en la disminución de la productividad. Fuente: A. Vara, en comunicación personal, 16 de enero, 2015.

- **Violencia Tipo II (ataques de la clientela)**

La escala de violencia Tipo II mide la incidencia de los ataques de la clientela hacia los/as colaboradores/as de las entidades bancarias, en dos dimensiones:

- 1) Ataques directos: actos violentos ocurren durante la atención
- 2) Ataques indirectos: actos violentos ocurren desde la fila/cola de espera.

Se otorgó mayor peso a los ítems relacionados a los comportamientos violentos de la clientela que generan un mayor impacto en la integridad del personal (agresiones físicas e insultos) (Ver Tabla 8).

Tabla 8. Escalas y ecuación según módulos de violencia Tipo II

Dimensiones de la Violencia Tipo II (ataques de la clientela)			
ID	Ítems	Peso	Ecuación Total
Ataques directos			
S1	Le han gritado o levantado la voz	1	<i>Violencia Tipo II (no ponderado)</i> $VS(np) = S1+S2+S3+S4+S5+S6+S7+S8$
S2	Le han insultado	2	
S3	Han golpeado la ventanilla	2	
S4	Le han amenazado con quejarse	1	
S5	Le han agredido físicamente	3	
Ataques indirectos			
S6	Han perdido la paciencia en la cola de espera	1	<i>Violencia Tipo II (ponderado)</i> $VS(p) = S1+S2*2+S3*2+S4+S5*3+S6+S7+S8$
S7	Han murmurado de mala gana en la cola de espera	1	
S8	Han gritado estando en la cola de espera	1	<i>Violencia Tipo II Total Anual = VS(p)*12</i>
Violencia Tipo II (prevalencia anual) $Violencia Tipo II = VS(p)*12$			
Violencia Tipo II Intensidad (número de ataques) = Promedio $(VS(p)*12)$			

Nota: Los pesos fueron asignados considerando el impacto de los ítems en la disminución de la productividad. Fuente: A. Vara, en comunicación personal, 16 de enero, 2015.

Respecto a la fiabilidad del cuestionario, las cuatro escalas fueron expuestas a un análisis de consistencia interna mediante el valor del Alfa de Cronbach y el Análisis de Componentes Principales. Se encontraron niveles de fiabilidad aceptables para todas las escalas, independientemente del género. Los valores obtenidos para los cuestionarios de mujeres y hombres presentan coeficientes mayores a 0.5 y muy próximos a 1 (ver Tabla 9).

Tabla 9. Fiabilidad de escalas – Análisis de consistencia interna

Escala	Número de ítems	Fiabilidad (Alfa de Cronbach)	
		Mujer	Hombre
Presentismo Laboral	7	0.654	0.700
Incidentes laborales	8	0.624	0.675
Violencia Tipo II	8	0.804	0.855
VcM (Violencia Tipo IV)	13	0.771	0.782

Fuente: Cuestionario a 261 colaboradoras/es. Elaboración propia.

En cuanto a la validez de constructo, se analizó la composición factorial de los ítems de las escalas en dos grupos.

En el primer grupo, se confirmó la validez interna de las escalas con una varianza total explicada de 58.79% en cinco componentes, donde los ítems de presentismo se encuentran distribuidos entre todos los componentes (Ver Tabla 10).

- En el primer componente saturan los ítems de la escala incidentes laborales (errores operativos) con pesos factoriales moderados entre 0.716 y 0.485. Contiene un ítem de presentismo, trabajar con lentitud, con un peso factorial de 0.509.
- En el segundo componente saturan los ítems de cero productividad de la escala presentismo con pesos factoriales de 0.770 y 0.694.
- El tercer componente otorga mayor peso factorial a los ítems de la escala de incidentes laborales (incumplimiento de ventas e información insuficiente, con pesos factoriales de 0.858 y 0.483 respectivamente). Contiene un ítem de presentismo (cansancio, peso factorial de 0.430)
- En el cuarto componente se otorga mayor peso factorial a los ítems de presentismo (pesos factoriales entre 0.395 y 0.803).

- El quinto componente contiene los ítems de la escala incidentes laborales con pesos factoriales entre 0.532 y 0.838.

Tabla 10. Validez de constructo de los ítems de las escalas de presentismo e incidentes laborales mediante el análisis de componentes principales con rotación Varimax

	Componente				
	1	2	3	4	5
Ha tenido alguna operación/transacción mal realizada	0,716				
Ha recibido reclamos o llamadas de atención por parte de su jefe/a frente a la clientela	0,706				0,264
Ha cometido algún error en su trabajo por problemas de concentración	0,656	0,389			
Ha trabajado más lento de lo usual	0,509	0,279		0,322	
Ha tenido dificultades para cumplir con el número promedio de operaciones/transacciones	0,485	-0,271	0,47	0,272	
Tuvo que dejar de trabajar porque estaba preocupada o algo le afectaba		0,77			
No trabajo a pesar de estar presente en su centro de labores	0,261	0,694			
Ha tenido dificultades para cumplir la meta de ventas			0,858		
Ha brindado información insuficiente o inadecuada sobre algún producto o servicio de la empresa		0,296	0,483		0,285
Ha estado cansada, agotada o exhausta en el trabajo	0,296	0,262	0,43	0,332	
Ha sufrido algún tipo de problema (trabajo, familia, amigos, salud) pero ha cumplido con ir a trabajar normalmente				0,803	
Se ha sentido desanimada, triste y/o deprimida		0,311		0,631	0,293
Ha tenido dificultades para concentrarse en el centro de trabajo	0,253	0,372	0,253	0,395	
Ha tenido dificultades para cumplir todas las pautas de calidad durante su jornada de trabajo			0,254		0,838
Ha tenido problemas o quejas de los clientes respecto a su atención (calidad, rapidez, etc.)	0,489				0,532
Autovalores iniciales	3.848	1.472	1.314	1.157	1.027
Varianza explicada (%)	25.66	9.81	8.76	7.71	6.85

Determinante de la matriz=0.042; KMO=0.722; X²Bartlett=746,016; gl=105, p<0.000. Método de extracción: Análisis de componentes principales con rotación Varimax. Fuente: Elaboración propia.

En el segundo grupo, se confirma la validez interna de las escalas de violencia Tipo II y VcM (mujeres y hombres), la composición factorial de los ítems representa el 60.57% de los datos (Ver Tabla 11).

- El primer componente se satura con los ítems de la escala violencia Tipo II con pesos factoriales altos entre 0.611 y 0.933; representando el 20.74% de la varianza explicada de los datos.
- El segundo componente otorga mayor peso factorial a los ítems de la escala VcM en el trabajo, con pesos factoriales entre 0.587 y 0.820. Asimismo, los regaños de las/os jefas/es frente a la clientela tienen un peso factorial de 0.415.
- El tercer componente contiene los ítems de la VcM en el hogar (física, sexual y económica) con pesos factoriales moderados entre 0.406 y 0.837; representando el 7.26% de los datos.
- El cuarto componente otorga mayor peso factorial a los ítems de escala violencia Tipo II (ataques directos) con pesos factoriales entre 0.515 y 0.737; representando el 5.67% de la varianza explicada.
- El quinto componente otorga mayor peso factorial moderado para los ítems de la escala VcM (pesos factoriales entre 0.570 y 0.746).
- Finalmente, en el sexto componente, los ítems relacionados con las consecuencias laborales de la VcM (dificultades con la clientela y colegas del trabajo), tienen pesos factoriales de 0.772 y 0.710 respectivamente.

Tabla 11. Validez de constructo de los ítems de las escalas de VcM y violencia Tipo II mediante el análisis de componentes principales con rotación Varimax

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
Han murmurado de mala gana en la cola de espera	,933					
Han perdido la paciencia en la cola de espera	,922					
Han gritado estando en la cola de espera	,806			,316		
Le han gritado o levantado la voz	,611			,454		
La ha insultado o golpeado en su centro de trabajo o saliendo de él		,820				
Se ha presentado repentinamente para acosarla o amenazarla		,717				
La ha acosado/amenazado por teléfono o correo electrónico		,587			,218	
Ha recibido regaños o amonestaciones de su jefe/a frente a la clientela		,415	,300		,230	,401
La ha atacado con correa, palos, armas punzo cortantes o armas de fuego			,837			
Le ha causado daños físicos (moretones graves, esguinces, fracturas, lesiones, cortes) que requieran atención médica o descanso para su recuperación		,192	,761			
La ha obligado a tener relaciones sexuales		,300	,425		,370	-,212
Se ha apoderado/le ha quitado sus ingresos o sueldo		,395	,406		,171	
Le han amenazado con quejarse	,217			,737		
Han golpeado la ventanilla				,634	-,185	
Le han insultado	,454			,525	,214	
Le han agredido físicamente				,515		
Ha perdido la concentración, ha bajado su rendimiento					,746	,293
La ha amenazado, insultado o atacado verbalmente		,418			,691	
La ha golpeado, cacheteado, pateado, mordido o sujetado fuertemente el brazo			,462		,570	
Ha tenido dificultades con la clientela				,266		,772
Ha tenido dificultades con sus colegas del trabajo		,247			,163	,710
Autovalores iniciales	4.355	3.424	1.523	1.191	1.178	1.047
Varianza explicada (%)	20.74	16.31	7.26	5.67	5.61	4.98

Determinante de la matriz=0.001; KMO=0.767; X²Bartlett=1552,748; gl=210, p<0.000. Método de extracción: Análisis de componentes principales con rotación Varimax. Fuente: Elaboración propia.

3.4. Procedimiento

3.4.1. Trabajo de campo.

a) Acceso: Mediante redes de contacto con la EBP, se contaron a jefes/as y supervisores/as de 24 agencias ubicadas en 7 distritos de Lima Metropolitana. Se realizaron coordinaciones por teléfono, correo electrónico; en otros casos, se visitaron las oficinas con el respaldo de cartas de presentación de la USMP. Se explicaban los objetivos de la investigación, los modelos de cuestionarios (mujeres y hombres) y el protocolo requerido. Una vez confirmada su participación, se solicitaron los permisos correspondientes para la aplicación de los instrumentos según la disponibilidad de fechas y horarios de cada agencia.

b) Aplicación de cuestionarios: Se realizó durante el horario de atención al público (excepto sábados por ser horario de atención reducida). Se brindaron las indicaciones para la resolución de los cuestionarios. Estos fueron resueltos en los puestos de trabajo de cada participante. Previamente, se les informó sobre el fin académico de la información, la importancia del anonimato y la sinceridad de sus respuestas, a fin de que las/os colaboradoras/es se sientan libres de responder sin temor a represalias por parte de sus jefes/as.

3.4.2. Análisis de datos.

Se utilizaron matrices de tabulación utilizando el programa estadístico SPSS versión 22. La fiabilidad y validez de los cuestionarios fue obtenida del análisis de consistencia interna mediante el valor Alfa de Cronbach y la validez

de constructo, mediante el Análisis de Componentes Principales con Rotación Varimax. La analizar la relación entre las variables se utilizó el análisis de correlaciones (r de Pearson) y el Análisis de Regresión Lineal (ANR).

Los datos fueron analizados según la metodología propuesta por Vara (2013), utilizando dos grupos de comparación: grupo de control (sin VcM) y grupo experimental (con VcM), para facilitar el cálculo de la prevalencia e intensidad de la VcM en el último año.

3.4.3. Estimación de correlaciones entre variables de violencia.

En base a los resultados de la escala de VcM, se establecieron dos categorías independientes: Colaboradoras/es con VcM (agredidas y agresores) y personal sin VcM. En ambas categorías se consideró un margen de error inferior al 5%, y se estableció la correlación simple (r de Pearson).

Para determinar el impacto de la VcM sobre la productividad, se analizó específicamente el presentismo como factor causal de incidentes laborales (errores e incumplimiento de metas). Se realizaron dos ANR independientes para establecer la relación de cada escala de violencia con el presentismo y los incidentes laborales. Los resultados se analizaron en dos grupos y se estableció la existencia de correlaciones significativas entre las variables, donde se encontró una relación significativa entre la VcM y la violencia Tipo II (ataques de la clientela), cuando el presentismo y los incidentes laborales (errores operativos) son variables mediadoras.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Prevalencia e incidencia de la VcM: según el reporte de colaboradoras agredidas y colaboradores agresores

El 80.6% de colaboradoras han sido agredidas por sus parejas o ex parejas en el transcurso de sus vidas (prevalencia vida), las agresiones han ocurrido dentro de sus hogares y/o mientras trabajaban (prevalencia hogar y trabajo). En cuanto al reporte de los colaboradores, el 70.1% señala haber ejercido algún tipo de violencia contra sus parejas o ex parejas en sus hogares y/o mientras trabajaban (prevalencia hogar y trabajo) en periodos anteriores e incluso en el último año (prevalencia vida).

Sin embargo, en los últimos 12 meses (prevalencia actual), 4 de cada 10 colaboradoras/es reportaron situaciones de VcM (agredidas y agresores) en sus hogares y mientras trabajan (prevalencia hogar y trabajo). Así, la intensidad (número de ataques) de la VcM, según el reporte de los/as colaboradores/as es de 9 ataques por año, tanto para las agredidas y los agresores.

Al respecto, la intensidad de la violencia varía ligeramente según el contexto donde ocurren las agresiones, siendo mayor el número de ataques dentro del hogar (5 ataques por año) que en el centro de trabajo (4 ataques por año) (Ver Tabla 12).

Tabla 12. Prevalencia e intensidad (número de ataques por año) de la VcM según el reporte de colaboradoras y colaboradores

Escala VcM (Dimensiones)	Prevalencia vida		Prevalencia año (Actual)		Intensidad último año (Promedio de ataques)	
	Agredidas	Agresores	Agredidas	Agresores	Agredidas	Agresores
VcM Hogar	70.1%	63.2%	22.9%	31.6%	5.33 (D.E=5.89)	5.30 (D.E=4.30)
VcM Trabajo	48.6%	44.4%	27.8%	21.4%	3.55 (D.E=2.95)	4.04 (D.E=5.89)
Consecuencias laborales	74.3%	62.4%	74.3%	62.4%	-----	-----
VcM Hogar y Trabajo	80.6%	70.1%	38.2%	39.3%	8.88	9.34
Total	86.1%	78.6%	81.2%	67.5%	8.88	9.34

Fuente: Cuestionario a 261 colaboradoras/es. Elaboración propia.

Las colaboradoras que han sufrido algún tipo de violencia en sus relaciones de pareja o ex parejas (prevalencia vida) han experimentado con mayor frecuencia la violencia psicológica, principalmente con insultos y ataques verbales (66.4%), seguido de amenazas y acoso mientras trabajan (36.4% por teléfono/correo electrónico). La segunda forma de violencia más frecuente son las agresiones físicas (33.3% golpes, cachetadas; 5.6% ataques con objetos), debido a la magnitud de los daños físicos, el 9.7% de agredidas han requerido atención médica o descanso para su recuperación. Asimismo, se reportaron episodios de abuso sexual (19.6%) y la violencia económica (14.8% apropiación de ingresos) (Ver Figura 1).

En cuanto a los colaboradores que reportan VcM (prevalencia vida), los ataques psicológicos (33.3%) y el acoso en el trabajo (30.8% por teléfono/correo electrónico) han sido las manifestaciones de violencia más frecuentes hacia sus parejas o ex parejas, seguidas por la violencia física

(15.4% golpes, cachetadas; 5.3% ataques con objetos), actos de violencia económica (7.9%), abuso sexual (5.4%). Además, 4.5% afirma haber ocasionado daños físicos graves a sus parejas o ex parejas que han requerido atención médica o descanso para su recuperación (Ver Figura 1).

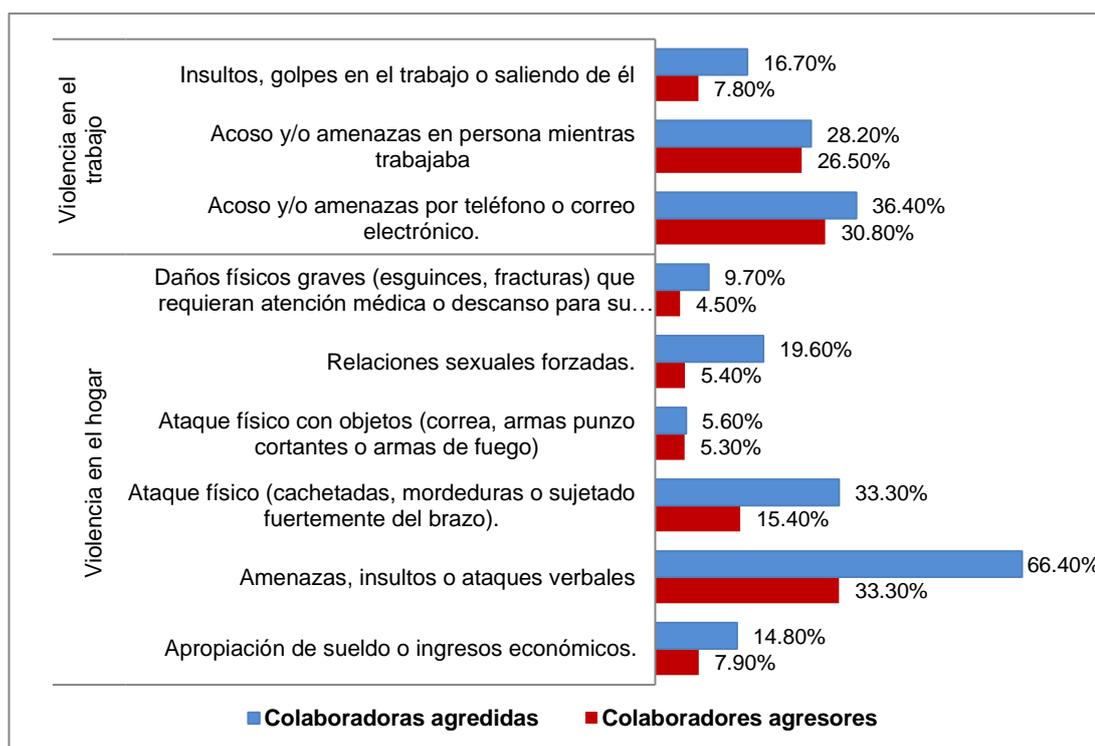


Figura 1. Porcentaje de los tipos de VcM más frecuentes en el hogar y el trabajo, según el reporte de las colaboradoras agredidas y colaboradores agresores (prevalencia vida). Fuente: Cuestionario a 261 colaboradoras/es. Elaboración propia.

4.2. Impacto de la VcM en el presentismo y los incidentes laborales: agredidas y agresores.

4.2.1. Consecuencias laborales de la VcM

Debido a las peleas y/o discusiones con sus parejas o ex parejas, el 74.3% de agredidas y 62.4% de agresores han reportado consecuencias negativas en su desempeño y rendimiento laboral durante los últimos 12 meses. En efecto, el 72.6% del personal con VcM (agredidas y agresores)

manifestó haber perdido la concentración y haber disminuido su rendimiento laboral; el 22% ha recibido regaños o amonestaciones de los/as jefes/as; el 33.2% ha experimentado dificultades con sus colegas del trabajo y el 18.2% ha experimentado dificultades con la clientela, lo cual sería un indicio de la relación con la violencia Tipo II (ataques de la clientela) (Ver Figura 2).

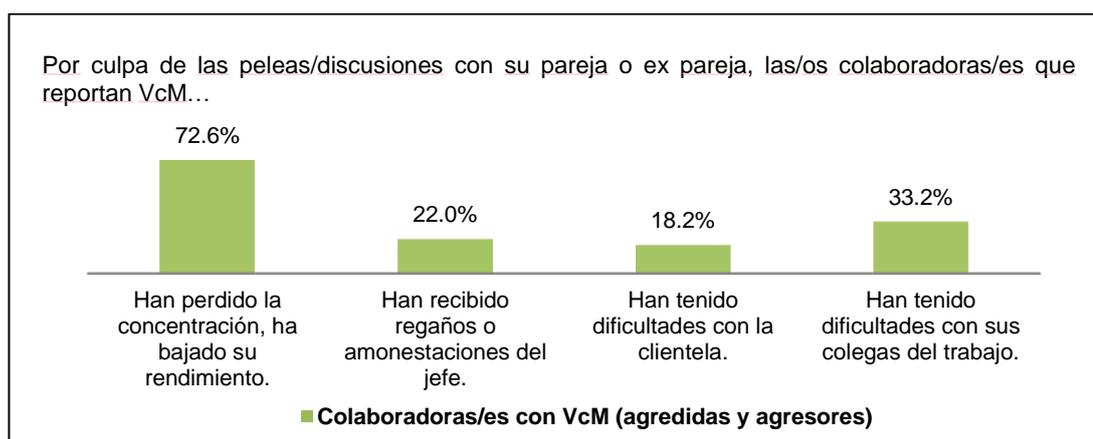


Figura 2. Consecuencias laborales de la VcM, según el reporte de las colaboradoras agredidas y colaboradores agresores. Fuente: Cuestionario a 261 colaboradoras/es. Elaboración propia.

4.2.2. Impacto de la VcM en el presentismo laboral

La VcM ha tenido un impacto significativo en la disminución del desempeño y rendimiento (presentismo) del personal involucrado en situaciones de violencia de pareja (agredidas y agresores). Durante el último año, el presentismo que afecta al personal con VcM ha generado mayores efectos negativos en la productividad de la empresa en comparación al personal sin VcM (colaboradores/as que no reportan ningún tipo de situaciones de violencia de pareja).

En efecto, el personal involucrado en situaciones de VcM (agredidas y agresores) tiende a sentirse cansados y agotados mientras trabajaban (21.6%

más), presentan dificultades para concentrarse (19.9% más), reportan preocupaciones ajenas al trabajo (familia, amigos, salud) (14% más), han dejado de trabajar por estar preocupadas/os o porque algo les afectaba (14.4% más), e incluso tienden a incurrir en cero-productividad ya que dejan de trabajar a pesar de estar presentes en sus puestos (12.2% más), en comparación al personal sin VcM (Ver Figura 3).

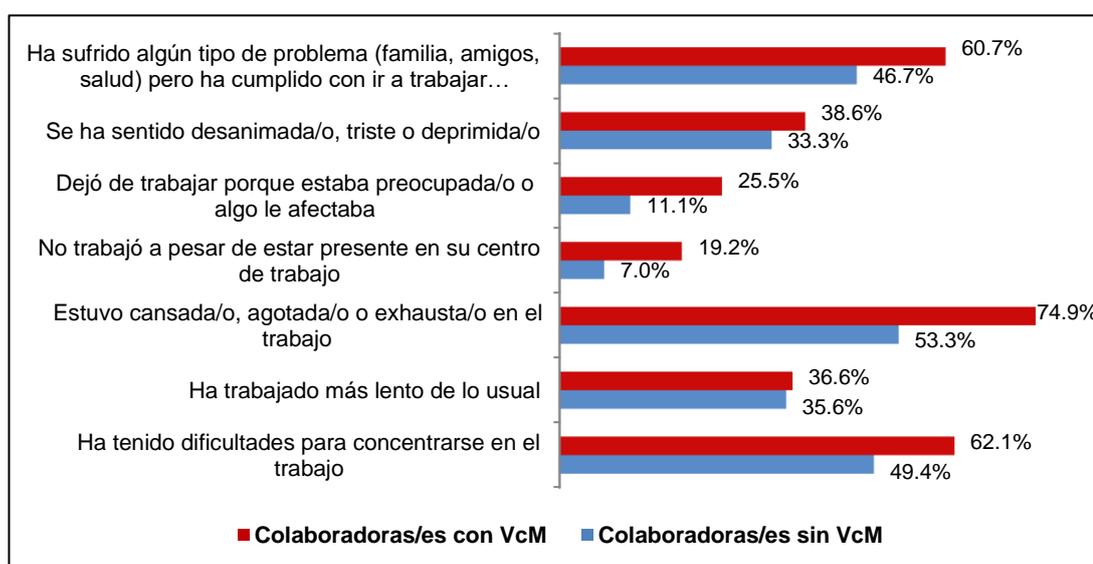


Figura 3. Impacto de la VcM en el presentismo y la productividad, según reporte de las colaboradoras agredidas y colaboradores agresores en los últimos 12 meses. Fuente: Cuestionario a 261 colaboradoras/es. Elaboración propia.

4.2.3. Incidentes laborales (incumplimiento de metas y errores operativos) ocasionados por la VcM

La productividad de las/os colaboradoras/es de atención directa a la clientela es evaluada en función a tres indicadores relacionados directamente con las metas de la empresa: número de operaciones, calidad de atención a la clientela y nivel de ventas.

Del reporte de las/os colaboradoras/es, se encontró que la VcM impacta significativamente en los incidentes laborales, debido a que el

personal afectado no logra cumplir las metas establecidas por la empresa y tiende a cometer más errores operativos respecto al personal sin VcM; lo cual repercute negativamente en la productividad y competitividad de la empresa al afectarse la percepción de la calidad en el servicio al cliente.

En efecto, tal como se observa en la Figura 4, el personal con VcM (agredidas y agresores) ha experimentado mayores dificultades para cumplir las pautas de calidad para la atención al cliente (22.9% más), para alcanzar las metas de venta (15.4% más) y el número de operaciones esperadas (9.2% más) frente al grupo sin VcM. Asimismo, el 47.9% del personal con VcM reporta errores operativos por problemas de concentración, el 27.9% ha brindado información inadecuada o insuficiente sobre los productos y/o servicios de la empresa y el 20.9% ha recibido reclamos y/o quejas de los/as clientes/as debido a problemas en la calidad de atención.

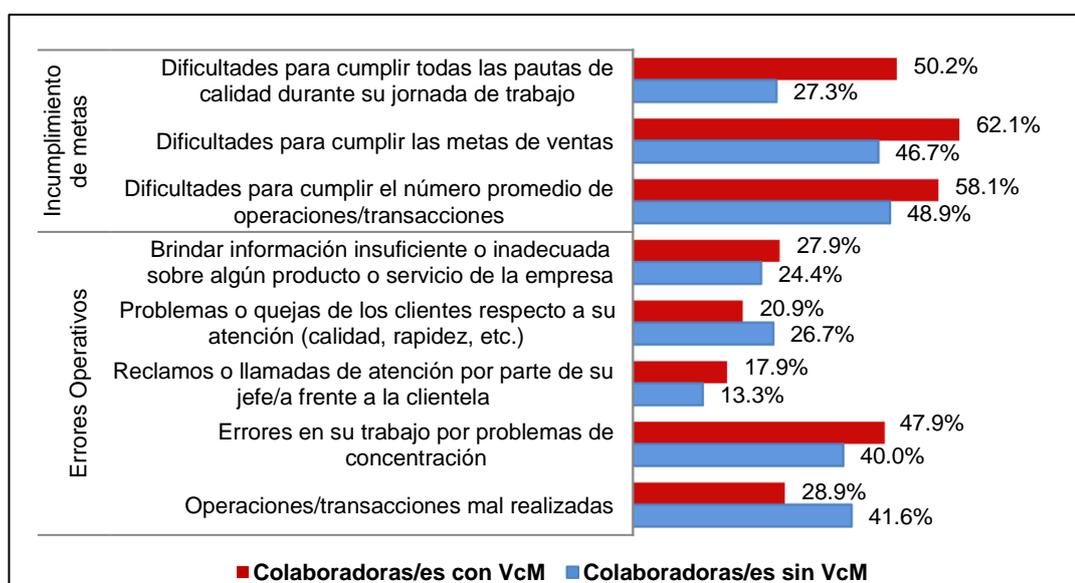


Figura 4. Incidentes laborales debido a la VcM, según el reporte del personal con VcM (agredidas y agresores) en los últimos 12 meses. Fuente: Cuestionario a 261 colaboradoras/es. Elaboración propia.

4.3. Prevalencia e intensidad de la violencia Tipo II (ataques de la clientela): según el reporte de colaboradoras y colaboradores

En el último año, la prevalencia de la violencia Tipo II (ataques de clientela) fue elevada (más del 70%), generado efectos negativos en la productividad y el desempeño del personal de atención directa a la clientela.

En promedio, el 77.1% de colaboradoras y el 71.8% de colaboradores han experimentado algún tipo de violencia directa (durante la atención) o indirecta (desde la fila o cola de espera) por parte de los/as clientes/as de la empresa durante los últimos 12 meses.

La intensidad de los ataques de la violencia Tipo II o de la clientela, según el reporte del personal de la EBP, las colaboradoras experimentan un promedio de 8 ataques por año y los colaboradores, un promedio de 9 ataques por año. Al respecto, las manifestaciones de violencia Tipo II son más frecuentes desde las filas o colas de espera (ataques indirectos), es decir la violencia contra se ejerce incluso antes de que el cliente sea atendido directamente por el personal de la empresa.

Tal como se aprecia en la Figura 5, cuando los clientes se han alterado y han atacado indirectamente al personal de la empresa, las agresiones han sido dirigidas principalmente a las colaboradas; cuando pierden la paciencia en la cola de espera (15.1% más), con murmullos de mala gana (6.7% más) y gritos desde la cola de espera (3.7% más) frente a los colaboradores. Sin embargo, los ataques directos han afectado principalmente a los

colaboradores, pues los clientes han gritado o levantado la voz (44.4% colaboradores; 35.9% colaboradoras), han insultado al personal masculino (4.7% más) o golpeado sus ventanillas (5.1% más). Además, 3 de cada 10 colaboradoras/es fueron agredidos físicamente por los clientes durante los últimos 12 meses.

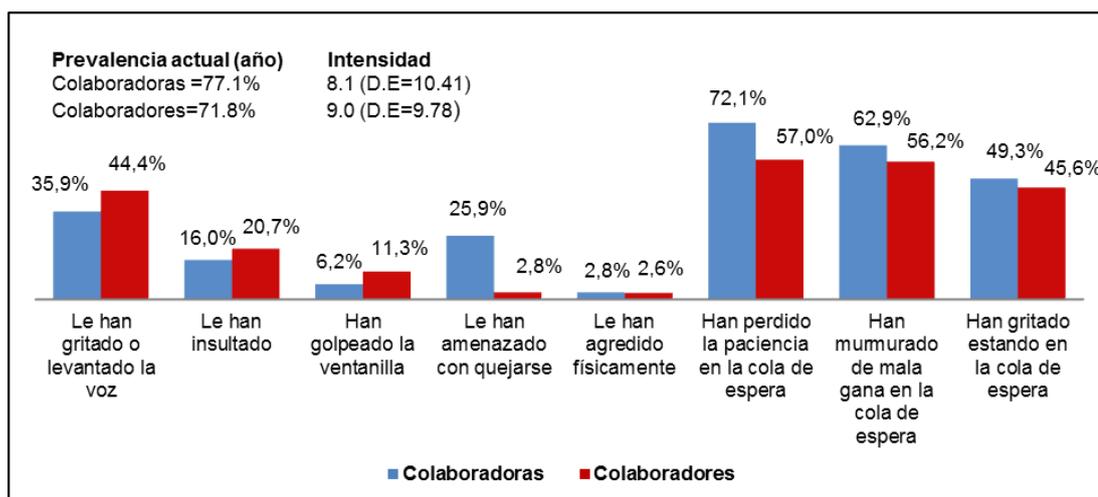


Figura 5. Tipos de violencia Tipo II (ataques de la clientela) según el reporte de los colaboradores y colaboradoras, en los últimos 12 meses. Fuente: Cuestionario a 261 colaboradoras/es. Elaboración propia.

4.4. Relación entre las variables de VcM, violencia Tipo II, presentismo e incidentes laborales: agredidas y agresores

Mediante el análisis de correlaciones lineales (r de Pearson) y el análisis de regresión lineal (dos escenarios), se encontraron relaciones positivas entre las cuatro variables de investigación, VcM, violencia Tipo II (ataques de la clientela), presentismo e incidentes laborales (incumplimiento de metas y errores operativos) (ver Tabla 13).

La escala de presentismo se correlaciona significativamente con los errores operativos (.435**) y el incumplimiento de metas (.235**) pues debido al presentismo por VcM, el personal pierde eficiencia y ve afectada su productividad laboral, generando dificultades para cumplir satisfactoriamente los indicadores de productividad de la empresa (calidad de atención, el número promedio de transacciones y las metas de venta).

Respecto a las escalas de violencia, se encontraron indicios de una relación lineal entre la VcM (prevalencia actual) y la violencia tipo II (ataques de la clientela) (.124*), evidenciando que en el último año, las/os colaboradoras/es que reportaron situaciones de VcM (agredidas y agresores) también han experimentado algún tipo de violencia por parte de la clientela (ataques directos o indirectos). Sin embargo, estos valores no permiten establecer una relación causal entre la prevalencia de la VcM y la violencia tipo II

Tabla 13. Matriz de correlaciones entre escalas

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(1) Presentismo	1				
(2) Errores operativos	.435**	1			
(3) Incumplimiento de metas	.235**	.278**	1		
(4) Violencia contra las mujeres en relaciones de pareja - VcM	.156*	.066	.129*	1	
(5) Violencia Tipo II	.172**	.272**	.283**	.124*	1

Notas: (*) La correlación es significativa al nivel 0,05. (**) La correlación es significativa al nivel 0,01. Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, las escalas de investigación fueron distribuidas en dos grupos para ser expuestos al Análisis de Regresión Lineal (ANR) con la

finalidad de determinar el tipo de relación existente entre las variables, y su comparación final con los resultados de la matriz de correlaciones.

En el primer análisis de regresión (ANR1), se encontró una correlación significativa entre el presentismo con las escalas de VcM y violencia Tipo II (ataques de la clientela). El presentismo se relaciona significativamente con la VcM, en su dimensión de consecuencias laborales ($b=0.164$; $p=0.019$). A la vez, se encontró una relación significativa entre el presentismo y la violencia Tipo II (ataques de la clientela) ($b=0.268$, $p=0.013$); sin embargo, no se ha logrado establecer una relación causal debido al tipo de investigación empleada y al tamaño de la muestra ($n=261$ colaboradoras/es).

Por otro lado, se encontró una correlación significativa entre el presentismo y los incidentes laborales, pues está fuertemente relacionado a los errores operativos ($b=0.388$, $p=0.000$) y al incumplimiento de metas ($b=0.12$, $p=0.045$), ya que el personal de la EBP involucrado en situaciones de VcM (agredidas y agresores) experimenta mayores efectos negativos por presentismo respecto al personal sin VcM.

En el segundo análisis de regresión (ANR2), los resultados muestran una relación significativa entre la violencia Tipo II (ataques de la clientela) y las dos dimensiones de incidentes laborales, los errores operativos ($b=0.206$) y el incumplimiento de metas ($b=0.204$). Asimismo, se encontraron indicios de una relación significativa entre la violencia Tipo II y la VcM, en su dimensión de consecuencias laborales ($b=0.166$, $p=0.018$); sin embargo, se requiere

validar esta relación mediante otros análisis estadísticos, tales como el Modelo de Ecuaciones estructurales, los cuales no fueron considerados en este estudio.

Por otro lado, tal como se observa en la Figura 6, al incluir al presentismo y los incidentes laborales (errores operativos) como variables mediadoras o intervinientes, se obtiene una mayor relación positiva entre la violencia contra las mujeres en relaciones de pareja o ex pareja y la violencia ejercida por la clientela de la EBP.

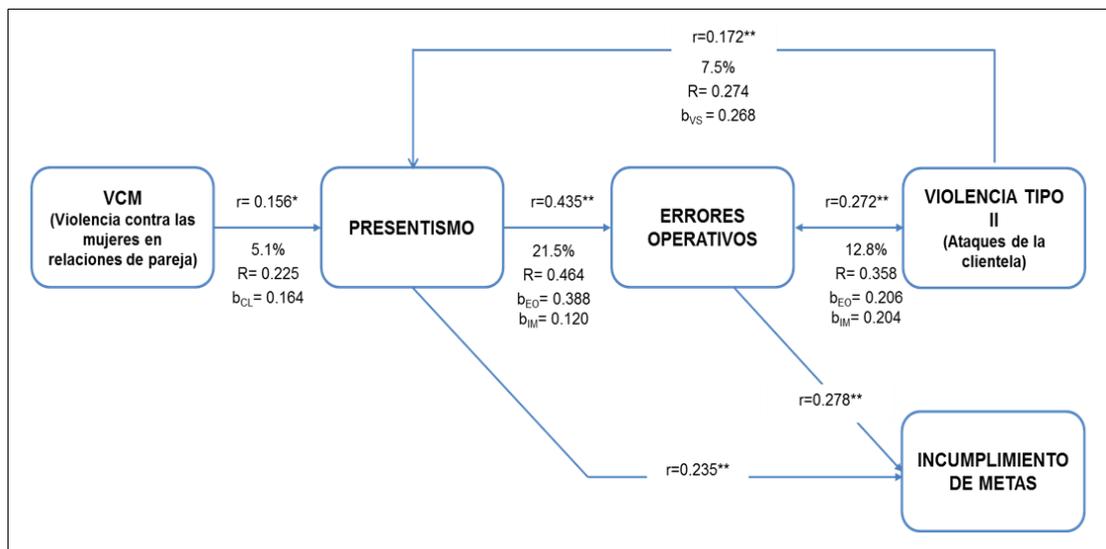


Figura 6. Esquema de la relación entre las escalas de VcM, violencia Tipo II, presentismo e incidentes laborales. Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de los ANR₁ y ANR₂.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Los resultados más importantes de esta investigación muestran que, el 80.6% de las colaboradoras de la empresa bancaria privada (EBP) han experimentado algún episodio VcM (prevalencia vida). Un valor superior al promedio nacional de mujeres víctimas de violencia (72%) (ENDES, 2015). Asimismo, esta cifra es superior a la prevalencia de las colaboradoras agredidas de las medianas y grandes empresas en Bolivia (55%), Paraguay (33%) y Perú (54%) (Vara, 2016).

En cuanto a los colaboradores, el 70.1% reconoce haber ejercido algún tipo de violencia en sus relaciones de pareja o ex pareja (prevalencia vida), siendo un valor superior al 50.7% de colaboradores de medianas y grandes empresas peruanas que han ejercido VcM (Vara, 2016).

En este contexto, existe una diferencia significativa entre la prevalencia de la VcM del personal de la empresa bancaria (agredidas y agresores) respecto al promedio nacional de medianas y grandes empresas, que podría ser originada por la alta participación laboral de las mujeres en el sector bancario peruano (ASBANC, 2015). Pues en el estudio realizado en Paraguay sobre los costos de la VcM, se encontró mayor prevalencia en el sector de servicios (financieros, personales) donde la participación laboral de las mujeres es mayor en comparación con otros sectores económicos como manufactura o comercio (GIZ, 2015).

Respecto a la intensidad de la VcM, se encontró que el promedio de ataques es de 9 veces al año tanto para las agredidas como los agresores. Un valor significativamente menor en comparación con la incidencia encontrado en el ECG (19 ataques mujeres y 6 ataques hombres) (Asencios, 2015), el sector textil exportador (27 ataques mujeres y 20 ataques hombres) (Díaz, 2015) o el sector agroexportador (26 ataques mujeres y 23 ataques hombres). Estas diferencias pueden asociarse a las características laborales del sector financiero (remuneraciones estables, beneficios legales, etc.) respecto a las microempresas y los empleos en zonas rurales (trabajo informal, inestabilidad laboral) (MTPE, 2014).

En cifras nacionales, de cada 100 peruanas, 70 sufren violencia psicológica, 30 sufren violencia física y 10 sufren violencia sexual por parte de sus parejas o ex parejas (ENDES, 2014, 2015, 2016). Al respecto, las colaboradoras del banco reportan valores muy cercanos a las cifras nacionales, ya que son afectadas principalmente por la violencia psicológica y en menor proporción por la violencia física y sexual (66.4% gritos e insultos y 36.4% acoso; 33.3% maltrato físico y 5% abuso sexual).

Asimismo, se encontró que en promedio 4 colaboradores y 5 colaboradoras han experimentado algún episodio de VcM en el trabajo; lo que evidencia que la VcM trasciende el ámbito personal y dependiendo de la gravedad de los ataques, pueden generar daños físicos para el personal afectado, la seguridad de los trabajadores y clientes e incluso deteriorar las instalaciones de la empresa (Galián et al., 2012; Vara, 2015b; OSHA, 2015).

Producto de la VcM, las colaboradoras agredidas asumen mayores consecuencias laborales negativas que los agresores (12% más). Además, el personal involucrado en situaciones de VcM (agredidas y agresores) ve afectada su capacidad para relacionarse con sus compañeros/as de trabajo o sus jefaturas. En ese contexto se afecta la capacidad de comunicación y trabajo en equipo que podrían afectar la calidad del servicio a los clientes de las entidades financieras (CEPAL, 2005; De la Fuente & Díaz, 2013).

Otro hallazgo importante es que el personal con VcM (agredidas y agresores) presenta dificultades con la clientela que pueden generar una disminución en la calidad del servicio a causa del presentismo, esto podría generar un impacto negativo a largo plazo en la competitividad de la EBP, pues la buena atención y la satisfacción del cliente son parámetros de calidad en el servicio bancario (Miguel & Flórez, 2012; OIT, 2013).

En efecto, se ha encontrado que el personal de la EBP involucrado en situaciones de VcM (agredidas y agresores) reporta mayores limitaciones para desempeñarse de manera eficiente (dificultades para concentrarse, más cansancio y/o agotamiento, más distracciones, cero productividad) respecto al personal sin VcM. Además, genera mayores incidentes laborales (errores operativos e incumplimiento de metas) en comparación al grupo sin VcM cuyos efectos impactan en la calidad de la atención al cliente.

Asimismo, las ventas son parte de las funciones del personal del sector bancario y por ende, existe una alta la presión laboral para cumplir las metas

asignadas (Gali & Hoel, 2003); sin embargo, considerando la escala de incidentes laborales, se encontró que los efectos de la VcM limitan la capacidad del personal el incumplimiento de metas, tales como el número promedio de transacciones (58.1%), la venta de productos o servicios (62.1%) y atender al público con todas las pautas de calidad establecidas (50.2%).

Por otro lado, se ha encontrado una alta prevalencia de errores operativos en las agredidas y los agresores, pues tienden a brindar información inadecuada o incorrecta respecto a los productos y servicios de la empresa (27.9%); generando efectos desfavorables en la comunicación con los clientes, pues la claridad y transparencia de la información son fundamentales para el desarrollo de la confianza y la percepción de calidad de servicio de los clientes (CEPAL, 2005; De la Fuente & Díaz, 2013).

Asimismo, se encontró una alta prevalencia de errores por problemas de concentración (48%) pero menos operaciones y/o transacciones mal realizadas (28.9%), esta diferencia puede asociarse a que la mayoría de procesos y operaciones bancarias son automatizadas (computarizadas) para agilizar la atención de los clientes, y al ser detectadas por el trabajador o el cliente durante la atención pueden ser corregidos sin mayores consecuencias aparentes (Gali & Hoel, 2003; Leblebici, 2012). Estos valores son menores en comparación al sector agroexportador, los errores de calidad en el trabajo han ocurrido principalmente por distracciones (82.2%) o preocupaciones ajenas al trabajo (80.6%) (Zevallos, 2017).

A la vez, en promedio el 40% de las/os participantes trabajan en el área de caja o ventanilla, siendo necesario evaluar que el contacto con el público y el manejo de dinero en efectivo son factores estresantes que generan repercusiones en la productividad laboral a mediano y largo plazo (Steffgen, 2008; Gali & Hoel, 2003; OIT, 2013). Por otro lado, la continuidad y gravedad de los errores cometidos por el personal generan costos empresariales pues demandan periodos de tiempo productivo para corregir los errores, aumenta la inversión en personal especializado en la atención y resolución de reclamos, y el reclutamiento de personal nuevo (Gali & Hoel, 2003; Vara, 2015b).

En cuanto a la violencia Tipo II o ataques de la clientela, se encontró una alta prevalencia dentro del personal de la entidad bancaria, donde el 77.1% de las colaboradoras y el 71.8% de colaboradores han sufrido algún tipo de agresión directa o indirecta por parte de los/as clientes/as. Estos valores son similares a los encontrados en el sector salud de Murcia, España, donde el 71% del personal de enfermería ha sido agredido psicológicamente por los clientes (Galián et al., 2012).

En cuanto a la incidencia anual de la violencia Tipo II, se encontró similitud entre las colaboradoras (8 ataques) y los colaboradores (9 ataques); donde las colaboradoras sufren más agresiones verbales (gritos e insultos) (49.3% desde la cola de espera y 35.9% durante la atención directa) y amenazas (23.1% más) que los colaboradores de la EBP; esto podría relacionarse con la discriminación por género aún existente en nuestro país

(MIMP, 2012). Asimismo, el 3% de colaboradoras/es han sido agredida/os físicamente por la clientela; esta cifra es semejante al promedio europeo de la violencia física en el trabajo (4% y 6%) (Van den Bossche et al., 2013).

A la vez, la intensificación del trabajo y la presión para el cumplimiento tiempos y metas, son factores que deterioran la calidad del servicio a las/os clientas/es. En consecuencia, se incrementan la vulnerabilidad del personal frente a la violencia Tipo II (Van den Bossche et al., 2013), asociadas con los altos niveles de agotamiento físico, lentitud y pérdida de concentración producto del presentismo por VcM. Se encontró mayor prevalencia de los ataques indirectos, es decir que episodios de violencia Tipo II ocurren principalmente desde la fila de espera, esto podría estar asociado a las medidas de seguridad (agentes de seguridad, cámaras) al interior de las agencias bancarias (OSHA, 2015).

Por otro lado, se encontraron correlaciones significativas entre la VcM y la violencia Tipo II, ambas se relacionan con la productividad (presentismo e incidentes laborales). Asimismo, existe una mayor relación significativa entre ambas escalas de violencia al incluir al presentismo y los errores operativos (incidentes) como variables mediadoras. Al respecto, en el estudio de Zevallos (2017), el presentismo es una variable mediadora entre la VcM y los errores en la calidad del trabajo (cosechas). Bajo este contexto, se establece que a mayor prevalencia de la VcM se genera más presentismo e incidentes laborales y en consecuencia se incrementa la probabilidad sufrir algún tipo de violencia por parte de la clientela (violencia Tipo II).

Respecto a las limitaciones de esta investigación, no se incluyen los efectos de la VcM en el personal que atestigua la VcM ni se estiman los costos empresariales del presentismo, pues existe una alta dispersión en el rango salarial de la muestra y se requiere ampliar el número de participantes para obtener diferencias significativas. A la vez, debido al tipo de diseño correlacional utilizado, no se ha logrado determinar la existencia de una relación causal entre la prevalencia de la VcM y de los ataques de la clientela (violencia Tipo II).

Por otro lado, se presentaron dificultades durante el trabajo de campo debido a que gran parte de las/os jefas/es de agencia no facilitaron las condiciones requeridas para cumplir adecuadamente el protocolo. Los cuestionarios fueron aplicados en ambientes no controlados incluso se presentaron algunas interrupciones por parte de colegas y clientas/es; sin embargo, se reforzaron los aspectos de confidencialidad y anonimato de los cuestionarios, antes y durante la aplicación de los instrumentos. Bajo este contexto, el tiempo estimado de resolución se extendió –en algunos casos– a más de una hora dependiendo de la fluidez del público en cada agencia participante. Los datos obtenidos están basados en la sinceridad de las respuestas de las/os participantes y a la vez, han permitido validar los objetivos de esta investigación.

5.2. Contrastación de hipótesis

El marco teórico presentado y los resultados obtenidos del autoreporte de las/es colaboradoras/es de la entidad bancaria permiten confirmar las hipótesis planteadas en esta investigación.

Como hipótesis general se planteó la existencia de una relación significativa entre la VcM y la violencia Tipo II (ataques de la cliente), cuando el presentismo y los incidentes laborales son variables mediadoras. Al respecto, se han encontrado indicios que confirmarían una relación indirecta entre la violencia Tipo II y la dimensión de consecuencias laborales de la VcM; ($r=0.124$; $p<0.01$); sin embargo, cuando el presentismo y los errores laborales se consideran como variables mediadoras se confirma una mayor relación positiva entre las variables de violencia.

En relación con la hipótesis específica 1, los resultados encontrados confirman que existe una alta prevalencia de la VcM en el personal de la entidad bancaria, pues se encontró que una prevalencia vida (hogar y trabajo) del 80.6% para las agredidas y 70.1% para los agresores, con un promedio de 9 ataques al año, los ataques psicológicos han sido los más frecuentes para las colaboradoras (66.4%) y los más ejercidos por los agresores (33.3%).

Como hipótesis específica 2, se confirma que el personal de la empresa involucrado en situaciones de VcM (agredidas y agresores) tiende a sufrir mayores niveles de presentismo e incidentes laborales (errores operativos e incumplimiento de metas) que el grupo sin VcM. Al considerar que la VcM

genera consecuencias físicas y emocionales que generan altos niveles de presentismo (62.1% pérdida de concentración) y aumentan la incidencia de los errores operativos (47.9%), que conllevan a recibir reclamos por parte de la clientela (20.9%) o amonestaciones de la jefatura (17.9%).

Asimismo, se confirma la hipótesis específica 3 debido a que los resultados obtenidos evidencian una alta prevalencia de la violencia Tipo II (ataques de la clientela), para las colaboradoras (77.1%) y los colaboradores (71.8%), donde las agresiones verbales (hostilidad, insultos, gritos) han sido las formas de violencia más frecuentes desde las filas de espera.

En relación con la hipótesis específica 4, se logró establecer la existencia de una relación significativa entre la VcM y la violencia Tipo II, al incluir las variables de presentismo e incidentes laborales en su dimensión de errores operativos, ya que no se encontró una relación significativa entre el incumplimiento de metas y los ataques de la clientela.

CONCLUSIONES

1. En la entidad bancaria, el 80.6% de las colaboradoras ha sufrido al algún tipo de VcM, dentro de sus hogares y/o en sus centros de trabajo en el transcurso de sus vidas; donde los ataques verbales (amenazas, insultos y gritos) son las agresiones más frecuentes (66.4%) seguidas por el acoso en el trabajo (36.4% por teléfono o correo electrónico), con un promedio de 9 ataques al año.
2. El 70.1% de los colaboradores ha ejercido algún tipo de VcM en algún momento de sus relaciones de pareja o ex pareja (prevalencia vida), principalmente con agresiones verbales (33.3%) y ataques físicos leves (15.4% golpes, cachetadas), en un promedio de 9 ataques por año.
3. Las/os colaboradoras/es de la empresa involucrados en situaciones de VcM reportan altos niveles de presentismo, principalmente en tres aspectos: cansancio (74.9%), falta de concentración (62.1%) y por preocupaciones no relacionados con el trabajo (60.7%).
4. En el último año, más de la mitad del personal que brinda atención directa a la clientela se ha desempeñado deficientemente, presentando errores operativos (28.9% operaciones mal realizadas) e incumplimiento de metas (62.1% ventas, 48.9% número de operaciones y 50.2% calidad de atención). A largo plazo, las dificultades para cumplir las pautas de calidad para una adecuada atención a la clientela podrían generar una mayor repercusión negativa en la competitividad de la entidad bancaria.

5. Los resultados obtenidos verifican la relación existente entre la VcM y el presentismo, pues las colaboradoras agredidas y los colaboradores agresores reportan mayores niveles de presentismo que el personal sin VcM. Asimismo, se correlaciona significativamente con el incumplimiento de metas y los errores operativos, que pueden ocasionar reacciones violentas por parte de la clientela (ataques directos e indirectos).

6. El personal de la entidad bancaria se encuentra altamente expuesto a la violencia Tipo II, principalmente cuando las/os clientas/es pierden la paciencia en la cola de espera (ataques indirectos). En este contexto, las colaboradoras se encuentran más expuestas que los colaboradores (15% más). En cuanto a las agresiones directas, los colaboradores han experimentado más ataques que sus compañeras (8.5% más). Además, en promedio 3 colaboradores/as han sido agredidos físicamente por algún/a cliente/a de la empresa.

7. Se establece una relación positiva entre la VcM y violencia Tipo II, cuando el presentismo y los incidentes laborales (errores operativos e incumplimiento de metas) son variables mediadoras, pues el presentismo a causa de la VcM genera dificultad para concentrarse en el trabajo, lo que conlleva a cometer más errores, afectando la calidad del servicio, generando reacciones violentas por parte de la clientela (violencia Tipo II).

RECOMENDACIONES

Recomendaciones para las empresas financieras

1. Las empresas bancarias deben incluir dentro de sus políticas, la equidad de género, la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, mediante charlas preventivas, programas de capacitación y empoderamiento, actividades de integración del personal.
2. Además, debido al alto nivel presentismo en las/los colaboradoras/es (agredidas y agresores) del banco, es recomendable promover prácticas ergonómicas y de seguridad a fin de mejorar el desempeño del personal y mejorar el clima organizacional. Además, se podrían establecer alianzas estratégicas con organizaciones que brinden servicios de asistencia al personal (orientación psicológica, asesoría legal, programas de ayuda).
3. Se recomienda promover y apoyar el desarrollo de nuevas investigaciones que permitan determinar la relación existente entre la VcM y los distintos tipos violencia que afectan a las empresas, bajo un enfoque de equidad de género. Asimismo, contribuir con mayor información para el desarrollo de acciones de prevención de la VcM por parte de la sociedad, la academia, las empresas e incluso para el Estado.

Recomendaciones para la academia

4. No se estimaron los costos empresariales por presentismo debido a que no se obtuvo el nivel de significancia requerida ($p < 0.05$); sin embargo, una

ampliación del tamaño de la muestra (en todas las áreas de la entidad bancaria) permitiría realizar dichos cálculos.

5. El modelo propuesto puede ser replicado en todas las empresas del sector financiero; incluyendo a empresas de otros rubros cuyas actividades involucren la atención directa al público (p.e., supermercados, tiendas por departamento). Sin embargo, se sugiere simplificar el número de ítems del cuestionario a fin de agilizar su resolución, debido a que existen limitaciones para el trabajo de campo en las empresas del sector.
6. Asimismo, 22% de los/as colaboradores/as reportan haber recibido amonestaciones y/o regaños por parte de los/as jefes/as frente a la clientela. Estas situaciones podrían ser un indicio importante para identificar y analizar otros tipos de violencia dentro de la empresa (Tipo III y/o Tipo V) en próximas investigaciones.
7. Se recomienda incluir el uso de técnicas estadísticas tales como el Modelo de Ecuaciones Estructurales y el Path Analysis a fin de validar las relaciones causales entre las variables de VcM y violencia Tipo II (independientes) sobre el presentismo y los incidentes laborales (dependientes).
8. Se recomienda a las/os investigadoras/es cumplir con el protocolo establecido para este tipo de investigaciones, ya que la VcM es un tema altamente sensible y la obtención de la información debe ser rigurosa.

REFERENCIAS

1. Aronsson, G., Gustafsson, K., & Dallner, M. (2000). Sick but yet at work. An empirical study of sickness presenteeism. *Journal of epidemiology and community health, 54(7)*, 502-509.
2. Aronsson, G., & Gustafsson, K. (2005). Vacation-still. An issue of workers' protection? An empirical study of vacation and recuperation. *International Journal of Health Services, 35(1)*, 143–169.
3. Arteaga, O., Vera, A., Carrasco, C. & Contreras, G. (2007). Presentismo (Presenteeism) y su relevancia para la salud ocupacional en Chile. *Ciencia & Trabajo. 9 (24)*, 61-63.
4. Asencios, Z. (2015). Los costos empresariales de la violencia contra las mujeres en el Emporio Comercial de Gamarra en Lima-Perú: 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Martín de Porres. Lima. 76 pp.
5. Asociación de Bancos del Perú – ASBANC (2015). Informe de prensa del Departamento de Estudios económicos. Marzo. Lima. 2 p.
6. Becher, H., & Dollard, M. (2016). Psychosocial safety climate and better productivity in Australian workplaces: costs, productivity, presenteeism, absenteeism.
7. Blitchtein, D. & Reyes, E. (2012). Factores asociados a violencia física reciente de pareja hacia la mujer en el Perú, 2004-2007. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 29 (1)*, 37-45
8. Buvinic, M., Morrison, A., & Orlando, M. B. (2005). *Violencia, crimen y desarrollo social en América Latina y el Caribe*. Universidad Autónoma del Estado de México.

9. Campbell, J. C. (2002). Health consequences of intimate partner violence. *The Lancet*, 359 (9314), 1331-1336.
10. Castro, M. (2007). Inteligencia emocional y productividad laboral en el personal administrativo de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima. 153 pp.
11. Comisión Económica para América Latina y El Caribe - CEPAL (2005). demandas de capacitación del sector financiero: sesgos de género y evaluación por competencias. United Nations Publications.
12. Coker, A., Smith, P., McKeown, R., & King, M. (2000). Frequency and correlates of intimate partner violence by type: physical, sexual, and psychological battering. *American Journal of public health*, 90(4), 553.
13. Cranwel, M. & Barnett, A. (2012). Effects of Domestic Violence on the Workplace: A Vermont survey of male offenders enrolled in batterer intervention programs. Vermont: Vermont Council on Domestic Violence.
14. De la Fuente Mella, H., & Díaz Bravo, I. (2013). Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: una aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 21(2), 232-247.
15. Díaz, A. S. (2011). La violencia en las relaciones de pareja en estudiantes universitarios. Propuestas educativas. *Pedagogía Social*, (18), 87-97.
16. ENDES (2014). Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2014. Nacional y Departamental. Instituto Nacional de Estadística INEI. Lima.

17. Galián, I., Llor, B., & Ruiz, J. (2012). Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la Región de Murcia. *Revista Española de Salud Pública*, 86, 279-291.
18. García, J., Juárez, A. & Camacho, A. (2010). Estrés y Salud mental en el trabajo. III Foro de las Américas en investigaciones sobre factores psicosociales. Estrés y salud mental en el trabajo.
19. Giga S. & Hoel H. (2013). Violence and stress at work in financial services. Geneva: International Labour Office.
20. Giraldo, W. (2013). Efectos de un sistema de alerta financiera como base de información de costos no identificados en la rentabilidad empresarial. (Tesis de Doctorado). Universidad de San Martín de Porres. Lima. 141pp.
21. GIZ (2015). Los costos empresariales de la violencia contra las mujeres en Paraguay. Asunción: GIZ & Pacto Global Paraguay.
22. Gosselin, E., Lemyre, L., & Corneil, W. (2013). Presenteeism and absenteeism: Differentiated understanding of related phenomena. *Journal of occupational health psychology*, 18(1), 75.
23. Hemp, P. (2004). Presenteeism: At work—But out of it. *Harvard Business Review*, 82(10), 49-58.
24. Izal, M. (2012). Presentismo asociado a la prevención de riesgos laborales. Universidad de Navarra.
25. Johns, G. (2011). Attendance dynamics at work: The antecedents and correlates of presenteeism, absenteeism, and productivity loss. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 483.
26. Koopman, C., Pelletier K., Murray J., Sharda, C., Berger, M., Turpin R., Bendel, T. (2002). Stanford presenteeism scale: health status and employee

- productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44(1), 14-20.
27. Leblebici, D. (2012). Impact of workplace quality on employee's productivity: case study of a bank in Turkey. *Journal of Business Economics and Finance*, 1(1), 38-49.
 28. Levin-Epstein, J. (2005). Presenteeism and paid sick days.
 29. Miguel, J. Á., & Flórez, M. (2012). Calidad de servicio percibida por clientes de entidades bancarias de Castilla y León y su repercusión en la satisfacción y la lealtad a la misma.
 30. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE (2014). Informe Anual 2012. La Mujer en el Mercado Laboral Peruano. Lima, MTPE.
 31. Morrison, A., Ellsberg, M., & Bott, S. (2007). Addressing gender-based violence: A critical review of interventions. *The World Bank Research Observer*, 22(1), 25-51.
 32. Naciones Unidas (2006). Poner fin a la violencia contra la mujer: De las palabras los hechos Estudio de la Secretaria General de las Naciones Unidas.
 33. Obando, H., & Franco, L. (2017). Impacto de la inversión extranjera directa y del grado de apertura de la economía sobre el crecimiento económico para América Latina 1980-2010. *Estudios de economía aplicada*, 35(1), 217-244.
 34. Organización Internacional del Trabajo - OIT (2013). Proyecto de repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente. Ginebra, OIT.

35. Organización Mundial de la Salud – OMS (2005): Resumen del Informe: Estudio multipaís de la OMS sobre salud de la mujer y violencia doméstica contra la mujer. Recuperado de http://whqlibdoc.who.int/publications/2003/9275315884_chap4_spa.pdf
36. Organización Mundial de la Salud – OMS (2013): Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence. Geneva. 57pp.
37. Organización Panamericana de la Salud – OPS (2013). Comprender y abordar la violencia contra las mujeres. Violencia infligida por la pareja. Washington, DC.12p.
38. Occupational Safety and Health Administration - OSHA (2015). Workplace Violence. Awareness and Prevention for Employers and Employees. Washington D.C.: Washington State Department of Labor & Industries.
39. Patró, R., Corbalán, F. J. & Limiñana, R. (2007). Depresión en mujeres maltratadas: Relaciones con estilos de personalidad, variables contextuales y de la situación de violencia. *Anales de Psicología*, 23 (1), 118-124.
40. Ponce, J. (2012). Niveles de violencia contra la mujer emprendedora en el Perú: Un análisis basado en la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar - ENDES 2011. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Martín de Porres. Lima. 56 pp.
41. Rafaeli, A.; Erez A.; Ravid, S.; Derfler-Rozin, R.; Efrat, D.; Treister, D. & Scheyer, R. (2012). When customers exhibit verbal aggression, employees pay. *Journal of Applied Psychology*, 97 (5), 931-950.
42. Renzetti, C. & Larkin, M. (2009). Economic Stress and Domestic Violence. *National Resource Center on Domestic Violence*.

43. Ruíz, I., Blanco, P. & Vives, C. (2004). Violencia contra la mujer en la pareja: determinantes y respuestas sociosanitarias. *Gaceta Sanitaria*, 18 (Supl. 2), 4-12.
44. Salazar, J. (2011). Presentismo: un problema que afecta la salud laboral análisis desde la psicología organizacional y del trabajo. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Pereira. Pereira. 20 pp.
45. Sanmartín, J. Iborra, I., García, Y. & Martínez, P. (2010). III Informe Internacional. Violencia contra la mujer en las relaciones de pareja. Estadísticas y legislación. Centro Reina Sofía.
46. Schultz, A., Chen, C. & Edington, D. (2009). The cost and impact of health conditions on presenteeism to employers. *Pharmaco Economics*, 27 (5), 365-378p.
47. Spencer, E., Goto Peña, B. & Lagos, M. (2016). Estudio de factores que influyen en los flujos de inversión extranjera directa hacia América Latina.
48. Valera, L. (2015). Los costos ocultos del presentismo laboral en las empresas manufactureras de Lima: 2012. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 91pp.
49. Van den Bossche, S., Taris, T., Houtman, I., Smulders, P., & Kompier, M. (2013). Workplace violence and the changing nature of work in Europe: Trends and risk groups. *European journal of work and organizational psychology*, 22(5), 588-600.
50. Van den Heuvel, S., Geuskens, G., Hooftman, W., Koppes, L., & Van den Bossche, S. (2010). Productivity loss at work; health-related and work-related factors. *Journal of occupational rehabilitation*, 20(3), 331-339.

51. Vara, A. (2013). *Los costos empresariales de la violencia contra las mujeres en el Perú. Una estimación del impacto de la violencia contra la mujer en relaciones de pareja en la productividad laboral de las empresas peruanas.* Lima: ComVoMujer & USMP.
52. Vara, A. (2015a). *Costos empresariales de la violencia contra las mujeres en Bolivia.* La Paz: ComVoMujer & USMP.
53. Vara, A. (2015b). *Modelo de gestión para prevenir la violencia contra las mujeres. Una propuesta integral para involucrar a las empresas en la prevención de la violencia contra las mujeres en relaciones de pareja.* Lima: ComVoMujer & USMP.
54. Vara-Horna, A. (2016). *Impacto de la violencia contra las mujeres en la productividad laboral. Una comparación internacional entre Bolivia, Paraguay y Perú.* Lima: GIZ & USMP.
55. World Bank (2018). *Global Investment Competitiveness Report 2017/2018. Foreign Investor Perspectives and Policy Implications.* Washington, DC. 185p.
56. Zevallos, K. (2017). *La violencia contra las mujeres en la productividad laboral y en los errores de calidad de cosecha de café para exportación de la Selva Central de Junín: 2016.* *San Martín Emprendedor*, 8(1), 3-29.

ANEXOS

ANEXO 1. Cuestionario para las colaboradoras de la entidad bancaria

CUESTIONARIO ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL

Estimada trabajadora,

Estamos realizando una investigación para conocer la realidad y problemas que enfrenta la mujer trabajadora en Lima Metropolitana y, a partir de ello, sugerir mejoras de bienestar y calidad de vida. Le pedimos su apoyo, completando este cuestionario de la forma más sincera posible.

Le recordamos que este cuestionario es ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL. Por favor NO escriba su nombre. **Toda la información que proporcione será estrictamente confidencial, nadie podrá saber lo que usted respondió.** Aunque la empresa está colaborando con el estudio, ella no tendrá acceso a ninguno de estos cuestionarios. Por favor, **siéntase con la confianza de responder libremente y sin temor a ser criticado o sancionado.** De antemano agradecemos su colaboración.

Instrucciones:

1. No escriba su nombre ni apellido.
2. Responda todas las preguntas con la mayor sinceridad posible.
3. Si tiene alguna duda, por favor levante la mano y pregunte a el/la encuestador/a en privado
4. Terminada de llenar la encuesta, entrégala doblada y dentro del ánfora.

I. Información general

Por favor responda las siguientes preguntas, marcando la alternativa adecuada a su caso.

N°	Preguntas	Alternativas de respuesta
1	¿Cuánto tiempo viene trabajando en la empresa?	<input type="radio"/> Hace menos de un año <input type="radio"/> Entre 1 y 3 años <input type="radio"/> Entre 4 y 7 años <input type="radio"/> Entre 8 y 10 años <input type="radio"/> Más de 10 años
2	¿Cuál es su jornada de trabajo?	<input type="radio"/> 20 horas (Tiempo parcial) <input type="radio"/> 40 horas (Tiempo completo)
3	¿Su trabajo implica atención directa de clientes/usuarios?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> Ocasionalmente <input type="radio"/> No
4	¿En qué área trabaja?	<input type="radio"/> Caja/ventanilla <input type="radio"/> Orientación/asesoría al cliente o usuario <input type="radio"/> Plataforma de servicios <input type="radio"/> Área de negocios <input type="radio"/> Otro: _____
5	¿Cuánto le pagan al mes? ¿Cuánto es su remuneración mensual total, sin descuentos?	_____ Nuevos soles
6	¿Tiene pareja actualmente?	<input type="radio"/> No (Pase a la pregunta 9) <input type="radio"/> Sí
7	¿Vive con su pareja?	<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí
8	¿Cuántos años de relación tiene con su pareja?	<input type="radio"/> Menos de 1 año <input type="radio"/> Entre 1 y 2 años <input type="radio"/> Entre 3 y 5 años <input type="radio"/> Entre 6 y 10 años <input type="radio"/> Más de 10 años
9	¿Tiene hijos? ¿Cuántos tiene?	<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí Tengo _____ hijos

II. Todas tenemos periodos donde somos más productivas y periodos donde nuestra productividad baja más de lo usual. En el último mes (cuatro semanas), indique cuántas veces su rendimiento ha disminuido por diversos motivos. Por favor, responda con la mayor sinceridad posible. **Todas sus respuestas se mantendrán en secreto.**

En las últimas cuatro semanas (último mes)...		Alternativas de respuesta				
10	¿Ha tenido dificultades para concentrarse en el trabajo?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
11	¿Ha trabajado más lento de lo usual?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
12	¿Estuvo cansada, agotada o exhausta en el trabajo?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
13	¿No trabajó a pesar de estar presente en su centro de labores?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
14	¿Se ha sentido desanimada, triste y/o deprimida?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
15	¿Tuvo que dejar de trabajar porque estaba preocupada o algo le afectaba?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días

16	¿Ha sufrido algún tipo de problema (salud, trabajo, familia, amigos, otros) o se ha sentido enferma, sin embargo, ha cumplido con ir a trabajar normalmente?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días	
En el último mes, cuántas veces durante su jornada laboral. Usted...		Alternativas de respuesta (Último mes)					
17	Ha tenido dificultades para cumplir con la meta promedio de operaciones/transacciones	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 y 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
18	Ha tenido dificultades para cumplir con las metas de ventas	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 y 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
19	Ha tenido dificultades para cumplir todas las pautas de calidad durante su jornada de trabajo	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 y 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
20	Ha tenido alguna operación/transacción no procesada correctamente y/o mal realizada	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 y 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
21	Ha cometido algún error en su trabajo debido a problemas de concentración	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 y 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
22	Ha recibido algún reclamo o llamada de atención por parte de su jefe/a frente a la clientela	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 y 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
23	Ha tenido problemas, reclamos o quejas de algún cliente respecto a su atención (calidad, rapidez, etc.)	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 y 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
24	Ha brindado información insuficiente o inadecuada sobre algún producto o servicio de la empresa	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 y 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces

III. Por favor, marque con una X en cada alternativa de respuesta según la frecuencia en la que ha ocurrido cada comportamiento por parte de los clientes. Responda con la mayor sinceridad posible. **Todas sus respuestas se mantendrán en secreto.**

En el último mes, cuántas veces los clientes...		Alternativas de respuesta (Último mes)					
25	Le han gritado o levantado la voz	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
26	Le han insultado	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
27	Han golpeado la ventanilla	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
28	Le han amenazado con quejarse	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
29	Le han agredido físicamente	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
30	Han perdido la paciencia en la cola de espera	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
31	Han murmurado de mala gana en la cola de espera	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
32	Han gritado estando en la cola de espera	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces

IV. A continuación le presentamos una serie de conductas que su pareja actual o ex pareja (Ejemplo: esposo, conviviente, enamorado, novio) pudo haber realizado en el último año. Por favor, responda con la mayor sinceridad posible, recuerde que **todas sus respuestas se mantendrán en secreto.**

Su pareja actual (o ex pareja)...		Alternativas de respuesta (considerar últimos 12 meses)						
33	Se ha apoderado/le ha quitado sus ingresos o sueldo	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
34	La ha amenazado, insultado o atacado verbalmente	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
35	La ha golpeado, cacheteado, pateado, mordido o sujeta fuertemente del brazo	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
36	La ha atacado con correa, palos, armas punzo cortantes o armas de fuego	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
37	La ha obligado a tener relaciones sexuales sin su consentimiento	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
38	Le ha causado daños físicos (moretones graves, esguinces, fracturas, lesiones, cortes) que requieran atención médica o descanso para su recuperación	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces

Alguna vez mientras usted trabajaba, su pareja (o ex pareja)...		Alternativas de respuesta (considerar últimos 12 meses)						
39	La ha acosado/amenazado por teléfono o correo electrónico	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
40	Se ha presentado repentinamente para acosarla o amenazarla	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
41	La ha insultado o golpeado en su centro de trabajo o saliendo de él.	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces

Alguna vez, por culpa de las peleas/discusiones con su pareja (o ex pareja)...		Alternativas de respuesta (considerar últimos 12 meses)					
42	Ha perdido la concentración, ha bajado su rendimiento	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
43	Ha recibido regaños o amonestaciones del jefe	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
44	Ha tenido dificultades con la clientela	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
45	Ha tenido dificultades o discusiones con colegas del trabajo	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces

Muchas gracias por su colaboración e información sincera. Sus aportes serán muy importantes para mejorar la calidad de vida de las trabajadoras en nuestra ciudad.

ANEXO 2. Cuestionario para los colaboradores de la entidad bancaria

CUESTIONARIO ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL

Estimado trabajador,

Estamos realizando una investigación para conocer la realidad de hombres trabajadores en Lima Metropolitana y, a partir de ello, sugerir mejoras de bienestar y calidad de vida. Le pedimos su apoyo, completando este cuestionario de la forma más sincera posible.

Le recordamos que este cuestionario es ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL. Por favor NO escriba su nombre. **Toda la información que proporcione será estrictamente confidencial, nadie podrá saber lo que usted respondió.** Aunque la empresa está colaborando con el estudio, ella no tendrá acceso a ninguno de estos cuestionarios. Por favor, **siéntase con la confianza de responder libremente y sin temor a ser criticado o sancionado.** De antemano agradecemos su colaboración.

Instrucciones:

1. No escriba su nombre ni apellido.
2. Responda todas las preguntas con la mayor sinceridad posible.
3. Si tiene alguna duda, por favor levante la mano y pregunte a la encuestadora en privado.
4. Terminada de llenar la encuesta, entrégala doblada y dentro del ánfora.

I. Por favor responda las siguientes preguntas, marcando la alternativa adecuada a su caso.

N°	Preguntas	Alternativas de respuesta
1	¿Cuánto tiempo viene trabajando en la empresa?	<input type="radio"/> Hace menos de un año <input type="radio"/> Entre 1 y 3 años <input type="radio"/> Entre 4 y 7 años <input type="radio"/> Entre 8 y 10 años <input type="radio"/> Más de 10 años
2	¿Cuál es su jornada de trabajo?	<input type="radio"/> 20 horas (Tiempo parcial) <input type="radio"/> 40 horas (Tiempo completo)
3	¿Su trabajo implica atención directa de clientes/usuarios?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> Ocasionalmente <input type="radio"/> No
4	¿En qué área trabaja?	<input type="radio"/> Caja/ventanilla <input type="radio"/> Orientación/asesoría al cliente o usuario <input type="radio"/> Plataforma de servicios <input type="radio"/> Área de negocios <input type="radio"/> Otro: _____
5	¿Cuánto le pagan al mes? ¿Cuánto es su remuneración mensual total, sin descuentos?	_____ Nuevos soles
6	¿Tiene pareja actualmente?	<input type="radio"/> No (Pase a la pregunta 9) <input type="radio"/> Sí
7	¿Vive con su pareja?	<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí
8	¿Cuántos años de relación tiene con su pareja?	<input type="radio"/> Menos de 1 año <input type="radio"/> Entre 1 y 2 años <input type="radio"/> Entre 3 y 5 años <input type="radio"/> Entre 6 y 10 años <input type="radio"/> Más de 10 años
9	¿Tiene hijos? ¿Cuántos tiene?	<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí Tengo _____ hijos

II. Todos tenemos periodos donde somos más productivos y periodos donde nuestra productividad baja más de lo usual. En el último mes (cuatro semanas), indique cuántas veces su rendimiento ha disminuido por diversos motivos. Por favor, responda con la mayor sinceridad posible.

Todas sus respuestas son anónimas.

En las últimas cuatro semanas (último mes)...		Alternativas de respuesta				
10	¿Ha tenido dificultades para concentrarse en el trabajo?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
11	¿Ha trabajado más lento de lo usual?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
12	¿Estuvo cansado, agotado o exhausto en el trabajo?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
13	¿No trabajó a pesar de estar presente en su centro de labores?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
14	¿Se ha sentido desanimado, triste y/o deprimido?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días

15	¿Tuvo que dejar de trabajar porque estaba preocupado o algo le afectaba?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
16	¿Ha sufrido algún tipo de problema (salud, trabajo, familia, amigos, otros) o se ha sentido enfermo, sin embargo ha cumplido con ir a trabajar normalmente?	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días

En el último mes, cuántas veces durante su jornada laboral. Usted...		Alternativas de respuesta (Último mes)					
17	Ha tenido dificultades para cumplir con la meta promedio de operaciones/transacciones	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
18	Ha tenido dificultades para cumplir con las metas de ventas	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
19	Ha tenido dificultades para cumplir todas las pautas de calidad durante su jornada de trabajo	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
20	Ha tenido alguna operación/transacción no procesada correctamente y/o mal realizada	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
21	Ha cometido algún error en su trabajo debido a problemas de concentración	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
22	Ha recibido algún reclamo o llamada de atención por parte de su jefe/a frente a la clientela	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
23	Ha tenido problemas, reclamos o quejas de algún cliente respecto a su atención (calidad, rapidez, etc.)	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
24	Ha brindado información insuficiente o inadecuada sobre algún producto o servicio de la empresa	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces

III. Marque con una X en la alternativa que corresponda según la frecuencia en la que ha ocurrido cada comportamiento por parte de los clientes. Responda con la mayor sinceridad posible. **Todas sus respuestas son anónimas.**

En el último mes, cuántas veces los clientes...		Alternativas de respuesta (Último mes)					
25	Le han gritado o levantado la voz	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
26	Le han insultado	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
27	Han golpeado la ventanilla/escritorio	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
28	Le han amenazado con quejarse	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
29	Le han agredido físicamente	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
30	Han perdido la paciencia en la cola de espera	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
31	Han murmurado de mala gana en la cola de espera	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces
32	Han gritado estando en la cola de espera	Nunca	Una vez	De 2 a 5 veces	De 6 y 9 veces	De 10 a 20 veces	Más de 20 veces

IV. A continuación le presentamos una serie de conductas que su pareja actual o ex pareja (Ejemplo: esposa, conviviente, enamorada, novia) pudo haber realizado en el último año. Por favor, responda con la mayor sinceridad posible, recuerde que **todas sus respuestas se mantendrán en secreto.**

Su pareja actual (o ex pareja)...		Alternativas de respuesta (considerar últimos 12 meses)						
33	Lo ha amenazado, insultado o atacado verbalmente	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
34	Lo ha golpeado, cacheteado, pateado, mordido o atacado con objetos (palos, armas punzo cortantes o armas de fuego, etc.)	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
35	Le ha causado daños físicos (moretones graves, esguinces, fracturas, lesiones, cortes) que requieran atención médica o descanso para su recuperación	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces

Alguna vez mientras usted trabajaba, su pareja (o ex pareja)...		Alternativas de respuesta (considerar últimos 12 meses)						
36	Lo ha acosado/amenazado por teléfono o correo electrónico	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
37	Se ha presentado súbitamente para acosarlo o amenazarlo	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces

38	Lo ha insultado o golpeado en su centro de trabajo o saliendo de él.	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
----	--	-------	----------------------	-----------------	-------------------	--------------------	---------------------	-----------------

Alguna vez, por culpa de las peleas/discusiones con su pareja (o ex pareja), Usted...		Alternativas de respuesta (considerar últimos 12 meses)						
39	Ha perdido la concentración, ha bajado su rendimiento en el trabajo	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces	
40	Ha recibido regaños o amonestaciones del jefe	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces	
41	Ha tenido dificultades con la clientela	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces	
42	Ha tenido dificultades o discusiones con colegas del trabajo	Nunca	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces	

A su vez, le presentamos una serie de conductas que usted como pareja actual o ex pareja (Ejemplo: esposo, conviviente, enamorado, novio) pudo haber realizado en el último año. **Todas sus respuestas son anónimas.**

Alguna vez a su pareja actual (o ex pareja) ...		Alternativas de respuesta (considerar últimos 12 meses)						
43	Usted le ha quitado sus ingresos o sueldo	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
44	Usted la ha amenazado, insultado o atacado verbalmente	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
45	Usted la ha golpeado, cacheteado, pateado, mordido o sujetada fuertemente del brazo	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
46	Usted la ha atacado con correa, palos, armas punzo cortantes o armas de fuego	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
47	Usted la ha presionado a tener relaciones sexuales sin su consentimiento	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces
48	Usted le ha causado daños físicos (moretones graves, esguinces, fracturas, lesiones, cortes) que requieran atención médica o descanso para su recuperación.	Nunca	Pasó antes, ahora no	Una o dos veces	Entre 3 a 5 veces	Entre 6 y 10 veces	Entre 11 y 20 veces	Más de 20 veces

Muchas gracias por su colaboración e información sincera. Sus aportes serán muy importantes para mejorar la calidad de vida de los trabajadores en nuestra ciudad.

ANEXO 3. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cuál es el impacto de la VcM en el presentismo y productividad de las/os colaboradoras/es en una empresa bancaria privada de Lima en el año 2014 y la relación existente con la violencia Tipo II (ataques de la clientela)?	Determinar el impacto de la VcM en el presentismo y productividad de las/os colaboradoras/es en una empresa bancaria en Lima en el año 2014 y la relación existente con la violencia Tipo II (ataques de la clientela).	La VcM impacta negativamente en la productividad de las/os colaboradoras/es de la entidad bancaria y se relaciona significativamente con la violencia Tipo II, cuando el presentismo y los incidentes laborales son variables mediadoras.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
P1. ¿Cuál es la prevalencia e intensidad de la VcM, según el reporte de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima?	O1. Determinar la prevalencia e intensidad de la VcM, según el reporte de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima.	H1. Existe una alta prevalencia de la VcM en el personal de la empresa (agredidas y agresores), principalmente por la violencia psicológica.
P2. ¿Cuál es el impacto de la VcM en el presentismo e incidentes laborales, según el reporte de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima?	O2. Determinar el impacto de la VcM en el presentismo e incidentes laborales, según el reporte de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima.	H2. El personal involucrado en situaciones de VcM (agredidas y agresores) tienden a sufrir mayores niveles de presentismo e incidentes laborales (errores operativos e incumplimiento de metas) respecto al grupo sin VcM.
P3. ¿Cuál es la prevalencia e intensidad de la violencia de Tipo II (ataques de la clientela), según el reporte de las/os colaboradoras/es una empresa bancaria en Lima?	O3. Determinar la prevalencia e intensidad de la violencia de Tipo II (ataques de la clientela), según el reporte de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima.	H3. Existe una alta prevalencia de la violencia Tipo II (ataques de la clientela) que afecta al personal de las áreas de atención directa al público, principalmente agresiones verbales y amenazas.
P4. ¿De qué manera se correlacionan la VcM y la violencia Tipo II (ataques de la clientela), mediadas por el presentismo e incidentes laborales de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima?	O4. Determinar la correlación entre la VcM, violencia Tipo II (ataques de la clientela), presentismo e incidentes laborales de las/os colaboradoras/es de una empresa bancaria en Lima.	H4. Existe una relación significativa entre las escalas de VcM y violencia Tipo II (ataques de la clientela), mediada por el presentismo y los incidentes laborales.

Fuente: Elaboración propia.