

Volumen 7, Número 1, Enero-Junio de 2016, pp. 24-47  
ISSN (e) 2220-9336

# **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**

Geralin Sherly Arteaga Cubas<sup>1</sup>

Recibido: 15 de Octubre de 2015  
Aceptado: 16 Febrero de 2016

---

<sup>1</sup>Geralin Sherly Arteaga Cubas. Becaria del Programa de Becas para Tesis de Grado sobre el "Impacto de la violencia contra las mujeres en las empresas", convocado por el Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres (USMP) y la cooperación Alemana Programa implementada por la GIZ, a través de su Regional Combatir la Violencia contra la mujer en Latinoamérica – ComVoMujer.

## **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**

### **RESUMEN**

*En el Perú, 64 de cada 100 mujeres integran la fuerza laboral del país; y en el sector bancario, el 52% del personal son mujeres. A nivel nacional, un 23.24% de trabajadoras adecuadamente empleadas (colaboradoras) sufren algún tipo de violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM). En consecuencia, es muy probable que dentro del sector bancario existan colaboradoras afectadas por la VcM y, a la vez, de violencia por parte de la clientela (Tipo II) generando consecuencias como el presentismo, que afectan negativamente su productividad. Objetivo: Determinar la relación existente entre la violencia Tipo IV (VcM), el presentismo, incidentes laborales y la violencia Tipo II. Método: Se utiliza un diseño descriptivo correlacional, se encuestaron a 261 colaboradoras y colaboradores de una entidad bancaria ubicada en la ciudad de Lima. Resultados: El 80.6% de las colaboradoras, durante el transcurso de sus vidas, han sufrido algún tipo de violencia por parte de sus parejas o ex parejas; de las cuales, el 74.3% reporta consecuencias laborales negativas. Asimismo, el 77.1% ha sufrido algún tipo de ataque (gritos, insultos) por parte de la clientela. Conclusiones: Existe una correlación positiva entre las escalas de violencia Tipo IV y Tipo II, teniendo como puntos medios al presentismo y la productividad negativa (errores operativos e incumplimiento de metas). A causa de la VcM, las agredidas y agresores no han logrado concentrarse totalmente en su trabajo (presentismo), han cometido errores, han sido menos productivos/as y han bajado la calidad del servicio brindado a la clientela, lo que ha generado altos niveles de violencia Tipo II.*

*Palabras claves: Violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM), presentismo, productividad, clientes, errores operativos, calidad de atención, sector bancario, Perú.*

## **Impact of intimate partner violence against woman on presenteeism and productivity of a banking company and its relationship with the attack of customers in Lima – Peru: 2014**

### **ABSTRACT**

*In Peru, women have an important participation in the labor market, 64 of every 100 Peruvians are integrating the national workforce and in banking sector, 52% of the workforce are women. However, at national level, 23.24% of female workers suffer some form of intimate partner violence against women (VAW). Therefore, it is very possible that female employees of banking companies were victims of VAW and, simultaneously, victims of customers violence (Type II). These could generate presenteeism and affect their productivity. Objective: Determine the relationship between violence Type IV (VAW), labor incidents and violence Type II. Method: Correlational descriptive study. A questionnaire was applied to two hundred and sixty-one (261) employees from a bank in Lima, Peru. Results: 80.6% of female employees have suffered some form of intimate partner violence in their lifetime, of which 74.3% reported negative employment consequences. Also, the 77.1% has experienced attacks (shouting, insults) by customers. Conclusions: There is a positive correlation between the scales of violence Type IV and Type II, with the midpoint to presenteeism and negative productivity (operating errors and breach of goals). Because of VAW, the victims and aggressors have not fully concentrate on their work (presenteeism), have made mistakes, have been less productive and have lowered the quality of service provided to customers (industrial incidents), all these effects have generated high levels of violence Type II. Keywords: Intimate partner violence against women (VAW), presenteeism, productivity, customers, operational errors, quality of service, banking company, Peru.*

*Keywords: Intimate partner violence against women (VAW), presenteeism, productivity, customers, operational errors, quality of care, banking sector, Peru.*

## **Introducción**

Las empresas se encuentran expuestas a distintos tipos de violencia que pueden ocurrir de manera particular o en simultáneo, generando efectos negativos en el personal y en los objetivos empresariales. Vara (2015a) señala cinco tipos: violencia externa (Tipo I), ataques de la clientela (Tipo II), violencia interna (Tipo III), violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (Tipo IV o VcM) y el diseño organizacional violento (Tipo V).

En el mundo, las agresiones que sufren las mujeres a manos de sus parejas o ex parejas son la manifestación más común y frecuente de la violencia contra las mujeres (Naciones Unidas, 2006; Coker et al., 2000; Morrison, Ellsberg, Bott, 2007; Sanmartín et al., 2010; Díaz, 2011). La VcM es un problema mundial que no sólo afecta a las mujeres, sino también a la sociedad, al crecimiento económico y a las empresas (Buvinic, Morrison & Orlando, 2005; Patró et al., 2007; Cranwel & Barnett, 2012).

A pesar de los efectos negativos de la violencia contra las mujeres, en el Perú aún no se han realizado investigaciones que analicen la correlación entre los distintos tipos de violencia que afectan a las empresas, tanto en términos de productividad como en costos. Sin embargo, a nivel regional, ya se han realizado estudios sobre costos empresariales de la VcM (Tipo IV) tanto en Bolivia, Paraguay y Perú, demostrando las pérdidas económicas generadas al empresariado (medianas y grandes empresas). En Bolivia, el costo empresarial anual de la VcM equivale al 6.5% del PBI (Vara, 2015b); en Paraguay, representa el 2.39% (GIZ, 2015) y en Perú, representa en promedio el 3.7% del PBI nacional (Vara, 2013).

La VcM es un problema empresarial, sin distinción del tamaño o rubro del negocio, pues producto de las agresiones o los distintos tipos de violencia que experimentan muchas mujeres en el mundo, su productividad laboral disminuye, baja su rendimiento e incluso se ve afectada la calidad de su trabajo (Buvinic et al., 2005; Patró, Corbalán & Limiñana, 2007; Cranwel & Barnett, 2012; Vara, 2013, 2015a). Por otro lado, diversas investigaciones han demostrado que la VcM también repercute negativamente en la productividad de los agresores (parejas y ex parejas) y de las/os compañeras/os de trabajo (testigas/os) (Vara, 2013).

En el Perú, los resultados de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar - ENDES (2013) reportan datos alarmantes, el 71.5% de mujeres alguna vez unidas (casadas,

convivientes, divorciadas, separadas o viudas) ha experimentado algún tipo de violencia por parte de sus parejas: agresiones psicológicas (67.5%), físicas (35.7%) y sexuales (8.4%).

Asimismo, en el sector empresarial peruano, en las medianas y grandes empresas, el 23.24% de colaboradoras han sido afectadas por algún tipo de VcM en un promedio de 4 veces por año, lo cual representa un costo promedio de 6744 millones de dólares anuales (valor aproximado al 3.7% del PBI peruano), de los cuales, el presentismo representa el mayor porcentaje (73%), seguido por los demás costos de la VcM: ausentismo, tardanzas y rotación del personal (Vara, 2013)

El presentismo se refiere al hecho de que las/os colaboradoras/es se encuentran físicamente presentes en sus puestos de trabajo pero con un nivel de desempeño inferior o nulo respecto al nivel óptimo esperado (Schultz, Chen & Edington, 2009; Izal, 2012). Asimismo, genera diversos efectos empresariales, tales como la disminución de la calidad del trabajo, mayor ocurrencia de errores, incumplimiento de normas de producción, e incluso incrementa la probabilidad de que ocurran accidentes laborales. Esto genera altas pérdidas económicas y repercute negativamente en la imagen institucional de las empresas (Koopman et al., 2002; Johns, 2011; Giraldo, 2013; MTPE, 2014).

Diversas investigaciones han demostrado que la VcM impacta significativamente en el presentismo debido a su repercusión negativa sobre la productividad laboral de las afectadas, principalmente por lesiones físicas, trastornos por estrés postraumático y depresión (Arteaga et al., 2007; Johns, 2011), cuyos efectos merman en la rentabilidad y competitividad empresarial (Giraldo, 2013; MTPE, 2014). Además, se ha demostrado que en términos de presentismo, los agresores resultan altamente costosos para las empresas, incluso más que las colaboradoras agredidas (Vara, 2013).

En efecto, los estudios de costos empresariales de la VcM realizados en Bolivia, Paraguay y Perú, señalan que las empresas asumen días de trabajo perdidos debido a la violencia Tipo IV. Considerando solo el presentismo y ausentismo, en Bolivia (Vara, 2015b), las empresas pierden más de 52 millones de días laborales por año (59.2 % por los agresores, 33.4 % por las agredidas y 7.4 % por el personal que atestigua la VcM), en Paraguay (GIZ, 2015), se pierden más de 20 millones de días de trabajo al año (54.9 % por los agresores, 35.5 % por las agredidas y 9.6 % por personal que atestigua la VcM) y en Perú, las empresas

pierden anualmente, más de 31 millones de días laborales debido a los agresores y más de 10 millones de días laborales debido a las agredidas (Vara, 2013).

Por otro lado, la violencia que ejerce la clientela (Tipo II) es un problema que afecta a la mayoría de empresas del sector de servicios y/o de atención directa al público; pues al priorizar la satisfacción de la clientela, se genera un contexto desigual de poder que favorece los ataques y/o el abuso hacia las/os colaboradoras/es de las empresas (Rafaeli et al., 2012). La violencia Tipo II es frecuente en el sector bancario, principalmente para las/os colaboradoras/es cuyas funciones involucran el manejo de dinero en efectivo (ventanillas o cajas) (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2013; Vara, 2015a). Asimismo, las/os colaboradoras/es afectados por la violencia Tipo II tienden a sufrir altos niveles de estrés, inseguridad e incluso lentitud en la ejecución del trabajo, problemas en la capacidad de resolución de conflictos, es decir, una disminución del rendimiento, desempeño y productividad laboral (Rafaeli et al., 2012; OIT, 2013).

En el sector bancario privado del Perú, las mujeres tienen una alta participación en la fuerza laboral (52%) (Asociación de Bancos del Perú [ASBANC], 2014). Bajo este contexto, resulta altamente probable que dentro de las empresas bancarias, existan colaboradoras/es que reporten casos de violencia Tipo IV (agredidas y/o agresores) y que en consecuencia sufran presentismo, generando repercusiones negativas en su productividad y también, ocasionando violencia tipo II.

A pesar de esta problemática, aún son limitadas las investigaciones nacionales que determinan y/o analizan el impacto de la VcM en el presentismo y la productividad de los/as colaboradores/as que reportan casos de violencia en relaciones de pareja. Asimismo, existen vacíos de información respecto a la relación entre la violencia Tipo IV y Tipo II.

De lo expuesto, en esta investigación se identifica el impacto de la violencia tipo IV en el presentismo y productividad de las/os colaboradoras/es de una de las principales entidades bancarias en el Perú y la relación existente entre la violencia Tipo IV y Tipo II.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

Identificar el impacto de la violencia Tipo IV (VcM) en el presentismo y productividad de

las/os colaboradoras/es en una entidad bancaria privada de 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 violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (Tipo IV), según el reporte de las/os colaboradoras/es de una entidad bancaria en Lima.
2. Determinar el impacto de la VcM en el presentismo e incidentes laborales, de las/os colaboradoras/es de una entidad bancaria en Lima.
3. Determinar la prevalencia e intensidad de la violencia de la clientela (Tipo II), según el reporte de las/os colaboradoras/es de una entidad bancaria en Lima.
4. Determinar la correlación entre las variables de violencia Tipo IV, Tipo II, presentismo e incidentes laborales, según el reporte de las/os colaboradoras/es de una entidad bancaria en Lima.

### **Metodología**

#### **Diseño de investigación**

La presente investigación utiliza un diseño descriptivo de tipo correlacional.

#### **Muestra**

Se utiliza el muestreo no probabilístico de selección intencional. Se han utilizado redes de contacto para definir la muestra dentro de uno de los bancos más representativos en el Perú. Se contó con una muestra final de 261 colaboradoras/es (144 mujeres y 117 hombres) de diversas áreas de atención directa (presencial) a la clientela de la entidad bancaria (ventanilla o caja, orientación al cliente, plataforma de ventas y áreas de negocios). En la Tabla 1, se presenta la información general (datos laborales y demográficos) de la muestra segmentada según sexo, luego de aplicar 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.
- No se incluyen oficinistas ni teleoperadores/as.

**Tabla 1. Características demográficas de las/los colaboradoras/es participantes (n=261)**

Mujeres (n=144)		Hombres (n=117)	
<b>Datos laborales</b>			
<b>Antigüedad laboral</b>		<b>Antigüedad laboral</b>	
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%
<b>Tipo de jornada laboral semanal</b>		<b>Tipo de jornada laboral semanal</b>	
Tiempo parcial (20 h)	40.1%	Tiempo parcial (20 h)	35.1%
Tiempo completo (40 h)	59.9%	Tiempo completo (40 h)	64.9%
<b>Atención a la clientela</b>		<b>Atención a la clientela</b>	
Siempre	88.8%	Siempre	91.4%
Ocasionalmente	11.2%	Ocasionalmente	8.6%
<b>Área de trabajo</b>		<b>Área de trabajo</b>	
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%
<b>Remuneración mensual promedio sin descuentos</b>		<b>Remuneración mensual promedio sin descuentos</b>	
Nuevos soles = 1817.10 (D.E. <sup>(*)</sup> =1025.21)		Nuevos soles = 1892.16 (D.E. <sup>(*)</sup> =1265.79)	
<b>Datos personales respecto a relaciones de pareja</b>			
<b>Tiene pareja actualmente</b>		<b>Tiene pareja actualmente</b>	
Sí = 66.2%		Sí = 60.3%	
Vive con su pareja= 58.5%		Vive con su pareja= 49.3%	
<b>Tiene hijos/as</b>		<b>Tiene hijos/as</b>	
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.

### Instrumentos

Se emplea el cuestionario estructurado, bajo el formato de autoreporte. Está dirigido a las/os colaboradoras/es de la entidad bancaria privada encargadas/os de la atención directa a la clientela. Se utilizan dos formatos, uno para colaboradoras y otro para colaboradores, considerando a las mujeres como agredidas y a los hombres como agresores.

Los cuestionarios han sido diseñados en base al modelo propuesto por Vara (2013, 2015b) en su investigación sobre los costos empresariales de la VcM en Perú y Bolivia, los cuales han sido adaptados para su aplicación en entidades bancarias. Respecto a la estructura, el cuestionario se divide en cuatro áreas: 1) información general; 2) ambiente de trabajo (presentismo, incidentes laborales); 3) conflictos con la clientela (violencia tipo II) y 4) experiencias de maltrato en relaciones de pareja (violencia tipo IV) (ver Anexo 1 y 2). El

cuestionario contiene cuatro escalas de interés, definidas empleando los siguientes conceptos:

- **Violencia Tipo IV (VcM):** Actos de violencia contra las mujeres por parte de sus parejas (esposo, conviviente, novio, enamorado) o ex parejas, en los últimos 12 meses, en tres dimensiones: 1) Violencia en el Hogar (cualquier espacio diferente al centro de trabajo); 2) Violencia en el Trabajo y 3) Consecuencias laborales. Los ítems de esta escala han sido ponderados según la teoría de la intensidad creciente y cronicidad de la VcM, es decir que 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) se calcula en función al promedio de la VcM en los últimos 12 meses (ver Tabla 2).

**Tabla 2. Escalas y ecuación según módulos de VcM**

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

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:** Número de días laborales perdidos, en los últimos 12 meses, debido a la disminución de la productividad de las/os colaboradoras/es afectados por la VcM.

La escala del presentismo ha sido adaptada del diseño de Vara (2013) y se han agregado 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 violencia Tipo IV. Se establecieron pesos para cada ítem en función a la pérdida de productividad debido al presentismo en las colaboradoras agredidas y los colaboradores agresores.

- **Incidentes laborales:** Número de veces en las que se han cometido errores operativos e

incumplido las metas de la empresa en los últimos 12 meses.

Para el caso del sector bancario, se ha propuesto una nueva escala para medir los criterios de productividad de las empresas del sector: número de operaciones, calidad de atención y ventas; considerando dos dimensiones de incidentes laborales: 1) errores operativos; 2) incumplimiento de metas. Esto permite medir la ocurrencia de incidentes que disminuyen el desempeño y rendimiento de las/os colaboradoras/es.

- **Violencia Tipo II (Ataques de la clientela):** Actos de violencia (hostilidad, insultos, amenazas, golpes) contra las/os colaboradoras/es por parte de la clientela, en las dimensiones de ataques directos e indirectos, ocurridos en los últimos 12 meses.

La escala de violencia tipo II mide la incidencia de los ataques de la clientela de las entidades bancarias, considerando dos dimensiones: 1) ataques directos (ocurren

durante la atención) y 2) ataques indirectos (ocurren desde la fila o cola de espera).

A continuación, se presentan los pesos asignados a los ítems de las escalas de presentismo, incidentes laborales y violencia tipo II (ver Tabla 3).

**Tabla 3. Escalas y ecuaciones según módulos de las variables presentismo, incidentes laborales y violencia tipo II**

<b>Presentismo</b>			
<b>ID</b>	<b>Ítems</b>	<b>Peso</b>	<b>Ecuación Total</b>
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	
P5	Tuvo que dejar de trabajar porque estaba preocupada o algo le afectaba	1	<i>Presentismo (ponderado)</i> $P(p) = P1 * 0.25 + P2 * 0.25 + P3 * 0.25 + P4 + P5 + P6 * 0.25 + P7 * 0.5$
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	
<b>Presentismo Total Anual = <math>(P(p)) * 12</math></b>			
<b>Incidentes laborales</b>			
<b>Incumplimiento de metas</b>			
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	
<b>Errores operativos</b>			
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 = <math>IP(p) * 12</math></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	
<b>Violencia relacionada al servicio (Tipo II)</b>			
<b>Ataques directos</b>			
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	<i>Violencia Tipo II (ponderado)</i> $VS(p) = S1 + S2 * 2 + S3 * 2 + S4 + S5 * 3 + S6 + S7 + S8$
<b>Ataques indirectos</b>			
S6	Han perdido la paciencia en la cola de espera	1	<i>Violencia Tipo II Total Anual = <math>VS(p) * 12</math></i>
S7	Han murmurado de mala gana en la cola de espera	1	
S8	Han gritado estando en la cola de espera	1	

Nota: Los pesos fueron asignados considerando el impacto de los ítems en la disminución de la productividad. Fuente: A. Vara, en comunicación personal, 09 de diciembre, 2014.

### Fiabilidad y validez

La fiabilidad del cuestionario fue realizada exponiendo cada escala a un análisis de consistencia interna; utilizando el valor del Alfa de Cronbach y el Análisis de Componentes

Principales. Se encontraron niveles de fiabilidad aceptables para todas las escalas, independientemente del sexo, pues los valores obtenidos de ambos cuestionarios presentan coeficientes mayores a 0.5 y próximos a 1 (ver Tabla 4).

**Tabla 4. Fiabilidad de escalas – Análisis de consistencia interna**

Escala	Número o 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
Violencia Tipo IV	13	0.771	0.782

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

Respecto a la validez de constructo, se analizó la composición factorial de los ítems de cada escala, las cuales fueron analizadas en dos grupos.

En el primer grupo, se analizan las escalas de presentismo e incidentes laborales. Se encontró que el 58.79% está explicado por cinco componentes (ver Tabla 5). Se confirma la validez interna en las escalas, aunque los ítems de presentismo se encuentran distribuidos entre todos los componentes.

- En el primer componente saturan los ítems de la escala incidentes laborales (errores operativos) con pesos factoriales moderados entre 0.716 y 0.485; asimismo, contiene un ítem de presentismo, la lentitud en el trabajo, 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 incidentes laborales (incumplimiento de ventas e información insuficiente, con pesos factoriales moderados 0.858 y 0.483 respectivamente). Contiene un ítem de presentismo (cansancio, peso factorial de 0.430)
- En el cuarto componente saturan los ítems de presentismo (falta de concentración, depresión, problemas ajenos al trabajo) con pesos factoriales de 0.395; 0.631 y 0.803.
- El quinto componente contiene los ítems de problemas en la calidad de atención a la clientela presentan pesos factoriales moderados de 0.532 y 0.838.

**Tabla 5. 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	<b>0,716</b>				
Ha recibido reclamos o llamadas de atención por parte de su jefe/a frente a la clientela	<b>0,706</b>				0,264
Ha cometido algún error en su trabajo por problemas de concentración	<b>0,656</b>	0,389			
Ha trabajado más lento de lo usual	<b>0,509</b>	0,279		0,322	
Ha tenido dificultades para cumplir con el número promedio de operaciones/transacciones	<b>0,485</b>	-0,271	0,47	0,272	
Tuvo que dejar de trabajar porque estaba preocupada o algo le afectaba		<b>0,77</b>			
No trabajo a pesar de estar presente en su centro de labores	0,261	<b>0,694</b>			
Ha tenido dificultades para cumplir la meta de ventas			<b>0,858</b>		
Ha brindado información insuficiente o inadecuada sobre algún producto o servicio de la empresa		0,296	<b>0,483</b>		0,285
Ha estado cansada, agotada o exhausta en el trabajo	0,296	0,262	<b>0,43</b>	0,332	
Ha sufrido algún tipo de problema (trabajo, familia, amigos, salud) pero ha cumplido con ir a trabajar normalmente				<b>0,803</b>	
Se ha sentido desanimada, triste y/o deprimida		0,311		<b>0,631</b>	0,293



Ha tenido dificultades para concentrarse en el centro de trabajo	0,253	0,372	0,253	<b>0,395</b>	
Ha tenido dificultades para cumplir todas las pautas de calidad durante su jornada de trabajo			0,254	<b>0,838</b>	
Ha tenido problemas o quejas de los clientes respecto a su atención (calidad, rapidez, etc.)	0,489			<b>0,532</b>	
<b>Autovalores iniciales</b>	3.848	1.472	1.314	1.157	1.027
<b>Varianza explicada (%)</b>	25.66	9.81	8.76	7.71	6.85

Determinante de la matriz=0.042; KMO=0.722; X<sup>2</sup>Bartlett=746,016; gl=105, p<0.000. Método de extracción: Análisis de componentes principales con rotación Varimax. Fuente: Elaboración propia.

En el segundo grupo, mediante un análisis de composición factorial se confirma la validez interna de las escalas de violencia Tipo II y Tipo IV, donde se encontró que el 60.57% está explicado por seis componentes (ver Tabla 6).

- El primer componente se satura con los ítems de la escala violencia tipo II con pesos factoriales altos entre 0.611 y 0.933.
- 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, el ítem de regaños de las/os jefas/es frente a la clientela con un peso factorial de 0.415.
- El tercer componente contiene los ítems de la violencia tipo IV en el hogar (física, sexual

y económica) con pesos factoriales moderados entre 0.406 y 0.837.

- 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.
- El quinto componente otorga mayor peso factorial a la pérdida de concentración (0.746) y a los ataques verbales (0.691) y violencia física (0.570)
- 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 6. Validez de constructo de los ítems de las escalas violencia tipo II y tipo IV 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	<b>,933</b>					
Han perdido la paciencia en la cola de espera	<b>,922</b>					
Han gritado estando en la cola de espera	<b>,806</b>			,316		
Le han gritado o levantado la voz	<b>,611</b>			,454		
La ha insultado o golpeado en su centro de trabajo o saliendo de él		<b>,820</b>				
Se ha presentado repentinamente para acosarla o amenazarla		<b>,717</b>				
La ha acosado/amenazado por teléfono o correo electrónico		<b>,587</b>			,218	
Ha recibido regaños o amonestaciones de su jefe/a frente a la clientela		<b>,415</b>	,300		,230	,401
La ha atacado con correa, palos, armas punzo cortantes o armas de fuego			<b>,837</b>			
Le ha causado daños físicos (moretones graves, esguinces, fracturas, lesiones, cortes) que requieran atención médica o descanso para su recuperación		,192	<b>,761</b>			
La ha obligado a tener relaciones sexuales		,300	<b>,425</b>		,370	-,212
Se ha apoderado/le ha quitado sus ingresos o sueldo		,395	<b>,406</b>		,171	
Le han amenazado con quejarse	,217			<b>,737</b>		
Han golpeado la ventanilla				<b>,634</b>	-,185	
Le han insultado	,454			<b>,525</b>	,214	
Le han agredido físicamente				<b>,515</b>		
Ha perdido la concentración, ha bajado su rendimiento					<b>,746</b>	,293
La ha amenazado, insultado o atacado verbalmente		,418			<b>,691</b>	
La ha golpeado, cacheteado, pateado, mordido o sujetado fuertemente el brazo			,462		<b>,570</b>	

Ha tenido dificultades con la clientela					,266	,772
Ha tenido dificultades con sus colegas del trabajo					,247	,710
<b>Autovalores iniciales</b>	4.355	3.424	1.523	1.191	1.178	1.047
<b>Varianza explicada (%)</b>	20.74	16.31	7.26	5.67	5.61	4.98

Determinante de la matriz=0.001; KMO=0.767;  $X^2$ Bartlett=1552,748; gl=210,  $p<0.000$ . Método de extracción: Análisis de componentes principales con rotación Varimax. Fuente: Elaboración propia.

## Procedimiento

### 1. Trabajo de campo.

a) **Acceso:** Se contactó a los/las supervisores/as de algunas agencias de la entidad bancaria ubicadas en Lima Metropolitana, las primeras coordinaciones se realizaron por teléfono y/o correos electrónicos. En otros casos, se realizaron visitas utilizando cartas de presentación. Coordinadas las reuniones, se presentaron los modelos de cuestionario (mujeres y hombres) y se explicaron los objetivos de la investigación a los/as encargados/as de cada agencia (p.e., gerencias, supervisores/as). Se solicitaron los permisos correspondientes y se programaron las fechas y horarios para la aplicación de los instrumentos.

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.

### 2. Análisis de datos.

Se utilizaron matrices de tabulación utilizando el programa estadístico SPSS versión 22. La fiabilidad y validez de los instrumentos fue obtenida sometiendo cada escala a técnicas estadísticas, tales como el análisis de consistencia interna mediante el valor Alfa de Cronbach y la validez de constructo utilizando el Análisis de Componentes Principales con Rotación Varimax. La relación entre variables se realizó utilizando 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 (no sufren VcM) y grupo experimental

(sufren VcM), esto facilitó el cálculo de la prevalencia e intensidad de la VcM en el último año.

### 3. Estimación de correlaciones entre variables de violencia.

En base a los resultados de las escalas de violencia, se establecieron dos categorías independientes: colaboradoras/es que reportan violencia Tipo IV y otra de quienes reportan violencia Tipo II. En ambas categorías se consideró un margen de error inferior al 5% ( $p<0.05$ ), y se estableció la correlación (r de Pearson) entre ambas.

Adicionalmente, para determinar el impacto de la violencia Tipo IV sobre la productividad, se analizó específicamente el presentismo de las/os colaboradoras/es afectados (agredidas y agresores) como factor causal de incidentes laborales (errores e incumplimiento de metas). Mediante dos ANR independientes, se estableció la relación de cada tipo de violencia con el presentismo y los incidentes laborales. Finalmente, se agruparon los resultados obtenidos y se estableció la existencia de correlaciones significativas entre todas las variables de esta investigación.

## Resultados

### a) Prevalencia e intensidad de la violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (Tipo IV), según el reporte de colaboradoras agredidas y colaboradores agresores

El 80.6% de colaboradoras reportan que en el transcurso de sus vidas (prevalencia vida) han sufrido algún tipo de agresión por parte de sus parejas o ex parejas dentro de sus hogares y/o mientras trabajaban. En cuanto al reporte de los colaboradores, el 70.1% señala haber ejercido algún tipo de violencia contra sus parejas o ex parejas (prevalencia vida hogar y trabajo).

La intensidad (número de ataques) de la violencia Tipo IV, según el reporte de agredidas y agresores es en promedio de 9 ataques por año, en ambos casos. Además, la intensidad varía ligeramente según el contexto donde ocurren las agresiones, siendo mayor el número de ataques en el hogar que en el trabajo (ver Tabla 7).

**Tabla 7. Prevalencia e intensidad (número de ataques por año) de la VcM según el reporte de colaboradoras y colaboradores**

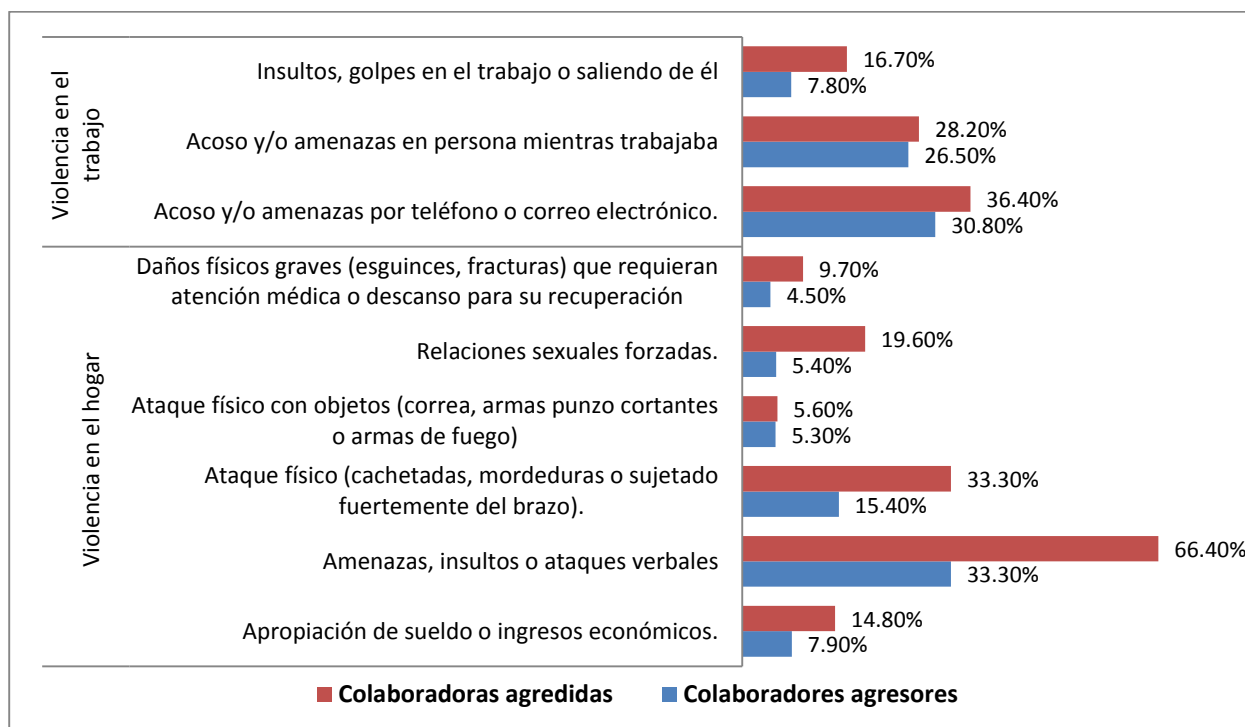
Escala VcM (Dimensiones)	Prevalencia vida		Prevalencia año (Actual)		Intensidad último año (Promedio de ataques)	
	Agredidas	Agresores	Agredidas	Agresores	Agredidas	Agresores
VcM Hogar	70.1%	63.2%	22.9%	31.6%	5.33 (D.E=5.89)	5.30 (D.E=4.30)
VcM Trabajo	48.6%	44.4%	27.8%	21.4%	3.55 (D.E=2.95)	4.04 (D.E=5.89)
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.

De todos los tipos de violencia que reportan haber sufrido las colaboradoras agredidas por sus parejas o ex parejas, antes y durante los últimos 12 meses (prevalencia vida), el ataque psicológico (66.4% ataque verbal) y el acoso en el trabajo (36.4% por teléfono o correo electrónico, 28.2% en persona) han sido las agresiones más frecuentes. Seguidos de la violencia física (33.3% golpes, cachetadas, 5.6% ataques con objetos), violencia sexual (19.6%) y económica (14.8%). Además, el 9.7% de las colaboradoras que han sido agredidas han sufrido daños graves por los que han requerido atención

médica o descanso para su recuperación (ver Figura 1).

Respecto a los colaboradores que manifiestan haber ejercido algún tipo de violencia contra sus parejas o ex parejas antes y durante los últimos 12 meses (prevalencia vida), los ataques más frecuentes han sido la violencia psicológica y el acoso (33.3% ataques verbales, 30.8% acoso telefónico y 26.5% acoso en persona). También, reportan haber ejercido violencia económica (7.9%), abuso sexual (5.4%) y daños graves (4.5%) hacia sus pareja o ex parejas.



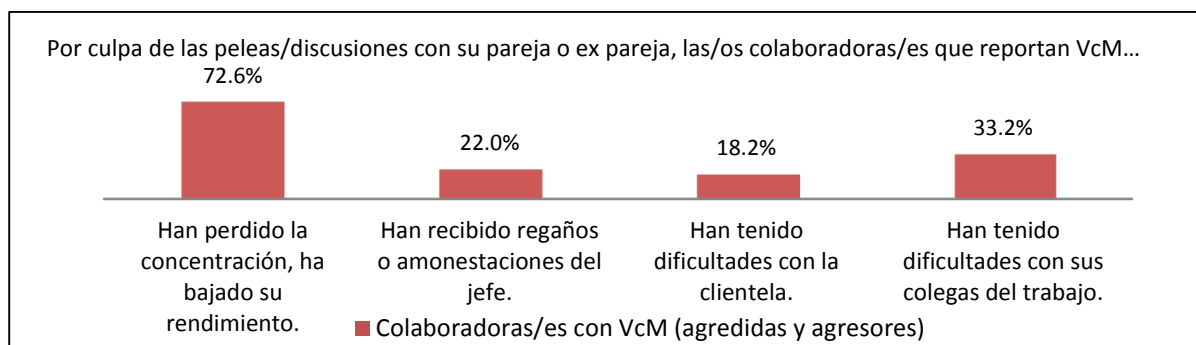
**Figura 1. Porcentaje de los tipos de VcM más frecuentes en el hogar y el trabajo, según el reporte de las colaboradoras agredidas y colaboradores agresores (prevalencia vida).** Fuente: Cuestionario a 261 colaboradoras/es. Elaboración propia

**b) Impacto de la violencia Tipo IV en el presentismo y los incidentes laborales: agredidas y agresores**

**Consecuencias laborales de la violencia Tipo IV**

En los últimos 12 meses, el 74.3% de colaboradoras agredidas y el 62.4% de colaboradores agresores han reportado algún tipo de consecuencia negativa en su trabajo debido a peleas y/o discusiones con sus parejas o ex parejas. Tal como se observa en la Figura 2,

debido a la violencia en relaciones de pareja, las/os colaboradoras/es afectados reportan pérdidas de concentración y bajas en su rendimiento (72.6%), dificultades y problemas con sus colegas (33.2%), dificultades con la clientela (18.2%) e incluso regaños y amonestaciones por parte de los/as jefes/as (22%) durante el último año.



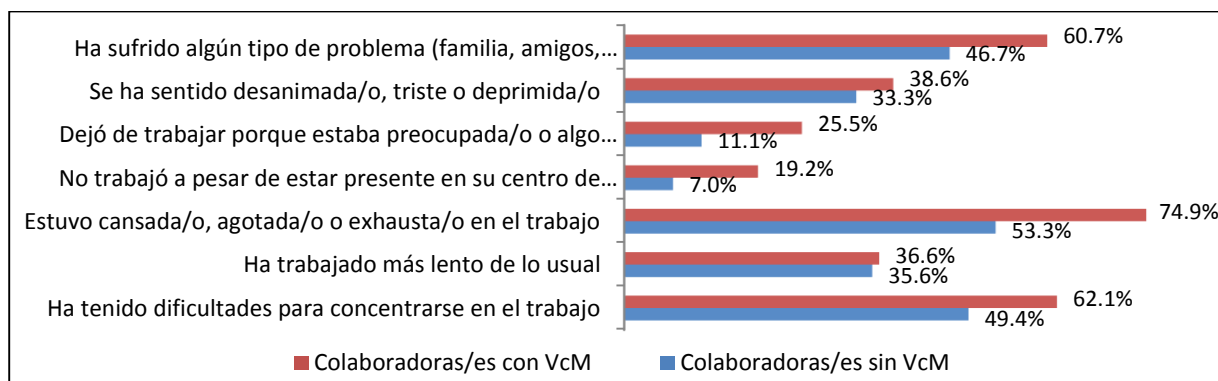
**Figura 2. Consecuencias laborales de la VcM, según el reporte de las colaboradoras agredidas y colaboradores agresores.** Fuente: Cuestionario a 261 colaboradoras/es. Elaboración propia.

**Impacto de la violencia Tipo IV en el presentismo y la productividad**

La violencia Tipo IV ha tenido un impacto significativo en la disminución del desempeño y el rendimiento laboral de las/os colaboradoras/es (agredidas y agresores) durante el último año, generando mayores efectos negativos en la productividad de la empresa en comparación con el personal que no experimenta situaciones de VcM. Tal como se aprecia en la Figura 3, el personal involucrado en situaciones de VcM (agredidas y agresores) tiende a presentar más cansancio y agotamiento mientras

trabajaban (21.6% más), mayores dificultades para concentrarse en el trabajo (19.9% más). Además, reportan haber tenido problemas ajenos al trabajo (familia, amigos, salud) pero cumplieron con ir a trabajar normalmente (14% más).

Además, el personal involucrado en situaciones de VcM tiende a incurrir en cero-productividad en comparación del personal no afectado por la VcM. Por ejemplo, no trabajaron a pesar de haber estado presentes en su centro de trabajo (19.2% frente a 7%) y han dejado de trabajar debido a preocupaciones diversas (25.5% frente a 11.1%).



**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.

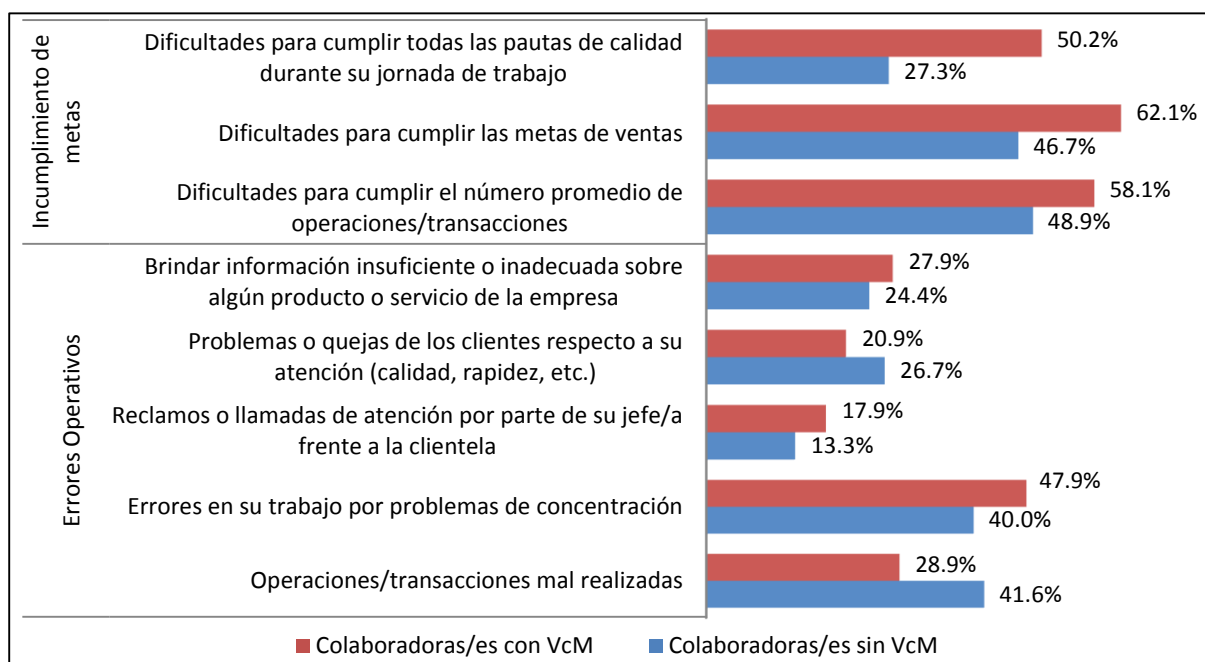
**Incidentes laborales (incumplimiento de metas y errores operativos) ocasionados por la violencia Tipo IV**

La productividad de las/os colaboradoras/es de la empresa ha sido evaluada en función a tres criterios: número de operaciones, calidad de atención a la clientela y nivel de ventas. Según el reporte de las colaboradoras/es, la violencia Tipo IV ha generado incidentes laborales que han afectado negativamente la productividad de la empresa durante los últimos 12 meses.

Las/os colaboradoras/es involucradas/os en situaciones de VcM, han experimentado mayores dificultades para el cumplimiento de metas en comparación del personal que no experimenta

VcM, pautas de calidad de atención a la clientela (22.9% más), ventas (15.4% más) y número de operaciones (9.2% más), lo que podría generar mayores repercusiones negativas sobre la competitividad de la empresa (ver Figura 4).

Además, el 47.9% del personal involucrado en situaciones de VcM reporta haber cometido errores por problemas de concentración y el 27.9% ha brindado información inadecuada o insuficiente sobre los productos y/o servicios de la empresa; y debido a problemas en la calidad de atención, el 20.9% de agredidas y agresores ha recibido reclamos y/o quejas de la clientela.



**Figura 4. Incidentes laborales (Incumplimiento de metas y errores operativos) debido a la VcM, según reporte de las colaboradoras agredidas y colaboradores agresores en los últimos 12 meses.**  
Fuente: Cuestionario a 261 colaboradoras/es. Elaboración propia.

**c) Prevalencia de la violencia por parte de la clientela (Tipo II) según el reporte de las colaboradoras agredidas y colaboradores agresores**

En el último año, la prevalencia de la violencia Tipo II (clientela) ha sido alta y en consecuencia ha generado efectos negativos sobre la productividad y desempeño laboral del personal. En promedio, el 77.1% de colaboradoras (8 ataques) y el 71.8% de colaboradores (9 ataques) han sufrido algún tipo de ataque y/o agresión (directa y/o indirecta) por parte de los/as clientes/as de la empresa. Asimismo, los ataques indirectos (desde la fila o cola de espera) han sido los más frecuentes, es

decir que la clientela ha ejercido mayor violencia incluso antes de ser atendida por el personal de la empresa.

Tal como se observa en la Figura 5, cuando los/as clientes/as se alteran y atacan indirectamente a las/os colaboradoras/es de la empresa, sus agresiones están dirigidas con mayor frecuencia al personal femenino (murmullos y gritos en la cola de espera). En cuanto a los ataques directos, las agresiones más frecuentes fueron los gritos e insultos y se dirigieron mayormente al personal masculino. También, se reportan agresiones físicas de la clientela contra las colaboradoras/es durante los últimos 12 meses.

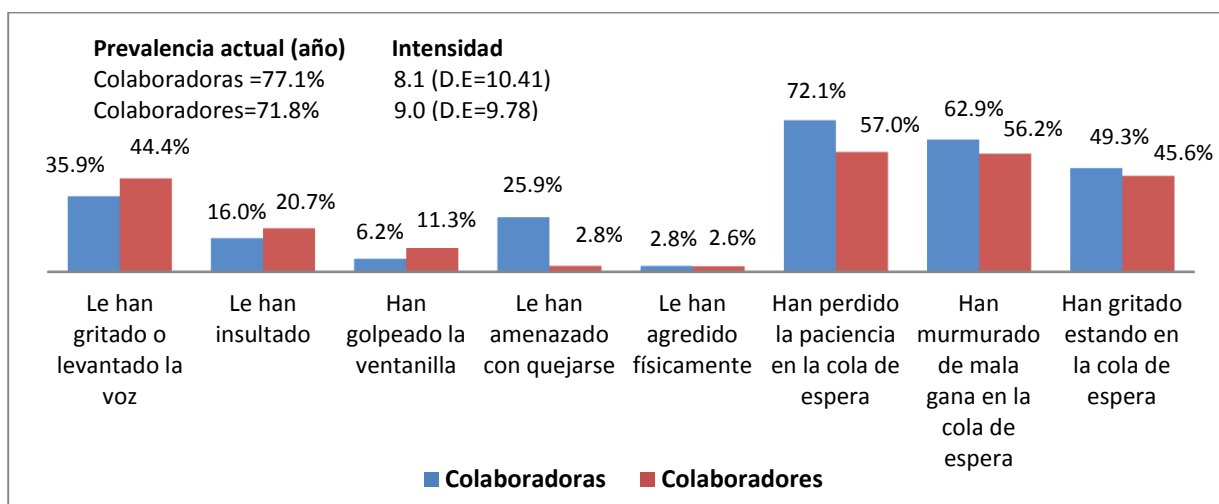


Figura 5. Tipos de ataque de la clientela (violencia Tipo II) contra los colaboradores y colaboradoras, en los últimos 12 meses. Fuente: Cuestionario a 261 colaboradoras/es. Elaboración propia.

d) **Relación entre las variables de violencia Tipo IV, Tipo II, presentismo e incidentes laborales: agredidas y agresores**

En la Tabla 8, se presenta la matriz de correlaciones (r de Pearson) utilizada para el análisis entre las escalas de violencia Tipo IV, Tipo II (VcM), presentismo e incidentes laborales (incumplimiento de metas y errores operativos). Se encontraron correlaciones positivas entre las cuatro variables.

El presentismo se correlaciona significativamente con los errores operativos

(.435\*\*) y el incumplimiento de metas (.235\*\*) pues debido al presentismo, el personal afectado no se desempeña eficientemente en sus puestos de trabajo. Respecto a las escalas de violencia, se encontró una relación significativa entre la prevalencia actual de la violencia Tipo IV y Tipo II (.124\*), ya que en el último año las/os colaboradoras/es que reportan VcM (agredidas y agresores) también han reportado algún tipo de agresión por parte de la clientela.

Tabla 8. 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 Tipo IV	.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.

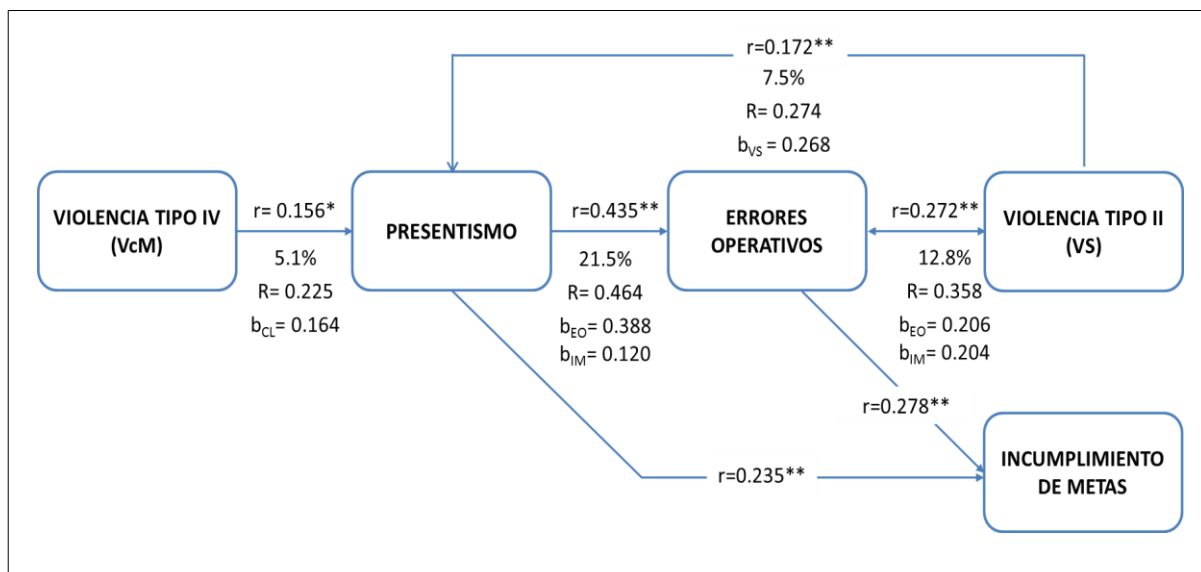
Adicionalmente, se realizaron dos Análisis de Regresión Lineal (ANR) para determinar el tipo de relación existente entre las variables, y su comparación con los resultados de la matriz de correlaciones.

- En el primer análisis de regresión (ANR<sub>1</sub>), se encontró que el presentismo laboral se correlaciona de manera significativa con las consecuencias laborales de violencia Tipo IV (VcM) (b=0.164; p=0.019) y con la violencia Tipo II (ataques directos e indirectos) (b=0.268, p=0.013). Asimismo, el presentismo guarda relación significativa con los errores operativos (b=0.388, p=0.000) y

con el incumplimiento de metas (b=0.12, p=0.045).

- En el segundo análisis de regresión (ANR<sub>2</sub>), se encontró que los errores operativos (b=0.206) y el incumplimiento de metas (b=0.204) se correlacionan significativamente con la violencia Tipo II. Adicionalmente, se encontró indicios de una correlación significativa entre la violencia Tipo II y las consecuencias laborales de la VcM (b=0.166, p=0.018); sin embargo, para considerar este dato se requiere validar la relación entre variables mediante otros

análisis estadísticos tales como el Modelo de Ecuaciones estructurales.



**Figura 6. Esquema de la relación entre las escalas de violencia Tipo IV, Tipo II, presentismo e incidentes laborales.** Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de los ANR<sub>1</sub> y ANR

## Discusión

Los resultados de esta investigación muestran que el 80.6% de las colaboradoras de la entidad bancaria analizada, ha sufrido algún episodio de violencia por parte de sus parejas o ex parejas en sus hogares o centros de trabajo, en el transcurso de sus vidas. Comparando estas cifras con los resultados de Vara (2013), la prevalencia de la VcM en las colaboradoras ha sido mayor que la prevalencia en las trabajadoras remuneradas a nivel nacional (23.24%). Además, se presenta una diferencia importante en cuanto al número de ataques pues en la entidad bancaria, las colaboradoras agredidas han sufrido entre 1 y 9 ataques por año, pero a nivel nacional el promedio de ataques varía entre 1 y 25 veces por año.

En el Perú, la violencia psicológica es la forma de agresión más frecuente contra las mujeres, seguido por la violencia física (ENDES, 2013, Vara, 2013), lo cual se valida en los resultados de esta investigación; donde las colaboradoras de la entidad bancaria manifiestan haber sufrido más ataques verbales (66.4% gritos e insultos) que agresiones físicas (33.3% golpes, cachetadas; 5.6% ataques con objetos) por parte de sus parejas o ex parejas.

Asimismo, al menos una vez en el transcurso de sus vidas, 9 de cada 100 colaboradoras han sido agredidas gravemente por sus parejas o ex parejas y han requerido

atención médica o descanso para recuperarse, generando días de trabajo perdido y pérdidas económicas tanto para las agredidas como para la empresa. Las/os colaboradoras/es que experimentan situaciones de violencia (agredidas y agresores) son menos productivas/os en sus lugares de trabajo, afectando directamente al sector empresarial debido al incremento de días laborales perdidos (Vara, 2013; Vara, 2015a).

A pesar que la violencia Tipo IV ocurre en un contexto íntimo de relación de pareja, sus consecuencias repercuten negativamente en la productividad laboral de las agredidas (Cranwel & Barnett, 2012) y de los agresores (Vara, 2013). Durante el último año, el 74.3% de colaboradoras y el 62.4% de colaboradores han sufrido alguna consecuencia laboral negativa debido a peleas y/o discusiones con la pareja. Asimismo, el 18.2% del personal involucrado en situaciones de VcM han reportado dificultades con la clientela durante el último año, lo cual repercute directa y negativamente en la competitividad de la empresa pues la calidad de atención y la satisfacción de la clientela son parámetros de calidad en el servicio bancario (Miguel & Flórez, 2012).

A la vez, se han encontrado altos niveles de presentismo en las/os colaboradoras/es involucrados en situaciones de VcM (agredidas y agresores) durante los últimos 12 meses, dónde el 62.1% manifiesta dificultades para concentrarse en el trabajo y el 74.9% reportan

altos niveles de cansancio y/o agotamiento mientras trabajaban. Además se han generado situaciones de cero-productividad, como, no trabajar estando presentes en el centro de labores (25.5%), esto se asocia directamente con los denominados “costos ocultos” que asumen las empresas cuyas repercusiones económicas afectan negativamente la competitividad y rentabilidad empresarial (Salazar, 2011; Giraldo, 2013; Vara, 2015a).

Diversas investigaciones han demostrado que el presentismo es uno de los mayores problemas para el sector empresarial (Hemp, 2004; Aronsson, Gustafsson & Dallner, 2000; Johns, 2011; Salazar, 2011); incluso en el Perú, más del 50% de los costos empresariales de la VcM se deben al presentismo (Vara, 2013). Sin embargo, en el caso de esta entidad bancaria, no se encontraron diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) para la estimación de dichos costos, pues existe una alta dispersión en el rango salarial de la muestra, por lo que se ha omitido dicho cálculo.

Por otro lado, se ha encontrado una correlación significativa entre el presentismo y los incidentes laborales (errores operativos e incumplimiento de metas). Es decir, debido al presentismo ocasionado por la VcM, las/los colaboradoras/es involucradas/os tienen un mayor número de operaciones mal realizadas, han brindado información insuficiente y/o inadecuada sobre los productos y servicios de la empresa; incluso, han recibido quejas de la clientela por problemas de rapidez y amabilidad durante la atención. A su vez, esto incrementa sus dificultades para cumplir las metas establecidas por la empresa tanto en ventas (62.1%), número de operaciones/transacciones (58.1%) y calidad de atención a la clientela (50.2%). Además, se ha encontrado correlación entre los errores operativos y la violencia Tipo II, pues los errores del personal y/o sus demoras en la atención tienden a generar reacciones negativas en la clientela, las que pueden manifestarse en violencia (ataques directos e indirectos) (OIT, 2013; Vara, 2015a).

Al respecto, en el último año, la violencia Tipo II ha tenido alta prevalencia dentro del personal de la entidad bancaria. El 77.1% de las colaboradoras y el 71.8% de colaboradores han sufrido algún tipo de ataque y/o agresión (directa y/o indirecta) por parte de los/as clientes/as, en un promedio de 8 y 9 ataques respectivamente. Bajo un análisis segmentado por sector laboral, la OIT (2013) señala que el personal de las entidades financieras y bancarias se encuentra altamente expuesto a la violencia Tipo II debido

al riesgo que involucra la manipulación de dinero en efectivo.

De los resultados obtenidos, se ha establecido la siguiente relación: la violencia Tipo IV impacta significativamente en el presentismo, es decir genera una mayor disminución del rendimiento y pérdida de productividad de las/os colaboradoras/es afectados (agredidas y agresores); lo cual se manifiesta en el incumplimiento de metas y en los errores operativos. Los errores operativos, suelen generar reacciones negativas (hostilidad, gritos, insultos) en la clientela (violencia Tipo II). Por tanto, a mayor prevalencia de la violencia Tipo IV, mayor presentismo, mayores incidentes laborales y por ende, mayor prevalencia de la violencia Tipo II.

Respecto a las limitaciones de esta investigación, no se han estimado los costos del presentismo ocasionado por la VcM, ya que se requiere ampliar la muestra para obtener diferencias significativas. En este estudio no se logró ampliar la muestra, debido a que las/os jefas/es de agencia no facilitaron las condiciones para cumplir con el protocolo necesario: un ambiente controlado y sin interrupciones del personal no participante ni de la clientela. Por ello, el tiempo promedio estimado para resolver el cuestionario se extendió –en algunos casos– a más de una hora dependiendo de la fluidez de la clientela en cada agencia participante. Sin embargo, los datos obtenidos han permitido validar los objetivos de esta investigación.

## **Conclusiones**

1. El 80.6% de las colaboradoras de una entidad bancaria en Lima, al menos una vez en el transcurso de sus vidas, han sido agredidas por sus parejas o ex parejas dentro de sus hogares o en sus centros de trabajo. El número de ataques ha sido en promedio de hasta 9 veces durante el último año, siendo los ataques verbales (amenazas, insultos y gritos) las agresiones más frecuentes (66.4%) seguidas por el acoso en el trabajo (36.4% por teléfono o correo electrónico). En contraste, el 70.1% de los colaboradores señala haber agredido a sus parejas o ex parejas (prevalencia vida), en un promedio de 9 ataques por año. Los agresores señalan bajos niveles de agresiones verbales (33.3%) y ataques físicos leves (15.4% golpes, cachetadas).
2. 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 problemas no relacionados con el trabajo (60.7%). Debido a ello, más de la mitad del personal que brinda atención directa a la clientela no se ha desempeñado eficientemente, presentan elevados porcentajes de 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). Sin embargo, las dificultades para cumplir con las pautas de calidad necesarias para una adecuada atención a la clientela, en el largo plazo, podría ser el incidente de mayor repercusión negativa en la competitividad de esta entidad bancaria.

3. Los resultados obtenidos verifican la relación existente entre la violencia Tipo IV y el presentismo, pues las colaboradoras agredidas y los colaboradores agresores han reportado mayores niveles de presentismo que el personal sin VcM. Asimismo, esto se correlaciona significativamente con el incumplimiento de metas y los errores operativos, generando reacciones negativas y violentas por parte de la clientela (Tipo II).
4. El personal de esta entidad bancaria se encuentra altamente expuesto a la violencia Tipo II. Los ataques ocurren, principalmente, cuando la clientela pierde la paciencia en la cola de espera (ataques indirectos). En este contexto, las colaboradoras son mucho más afectadas que los colaboradores (15% más). En agresiones directas, los colaboradores han experimentado más ataques que sus compañeras (8.5% más). Además, durante los últimos 12 meses, aproximadamente 3 colaboradores/as han sido agredidos físicamente por algún/a cliente/a de la empresa.
5. Se ha establecido una correlación positiva entre las escalas de violencia Tipo IV y Tipo II, teniendo como punto medio al presentismo y la productividad negativa (errores operativos e incumplimiento de metas). Debido a la violencia tipo IV, las agredidas y los agresores no han logrado concentrarse totalmente en su trabajo (presentismo), han cometido errores, han sido menos productivos/as y han bajado la calidad del servicio brindado a la clientela, lo que ha generado altos niveles de violencia Tipo II.

## **Recomendaciones**

### ***Para las empresas financieras***

1. Las entidades bancarias deben incluir dentro de sus políticas, la promoción de medidas y acciones orientadas a la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, tales como charlas preventivas, programas de capacitación y empoderamiento, actividades de integración entre sus colaboradoras/es en pro de la equidad de género.
2. Además, debido al alto nivel de presentismo en las/los colaboradoras/es (agredidas y agresores) de la entidad bancaria 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 determinen la relación existente entre la VcM (tipo IV) y los distintos tipos de violencia a los que se encuentran expuestas todas las empresas, y bajo un enfoque de equidad de género. Esto contribuirá con información relevante para el desarrollo de acciones de prevención de la VcM por parte de la sociedad, las empresas e incluso para el Estado.

### ***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) permitía 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).
6. 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 violencia Tipo IV y II (independientes) sobre el presentismo y los incidentes laborales (dependientes).
7. 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.

## Referencias

- 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.
- 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.
- Asociación de Bancos del Perú – ASBANC (2014). Informe de prensa del Departamento de Estudios económicos. Marzo. Lima. 2 p.
- 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.
- Coker, A. L., Smith, P. H., McKeown, R. E., & King, M. J. (2000). Frequency and correlates of intimate partner violence by type: physical, sexual, and psychological battering. *American journal of public health, 90*(4), 553.
- 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.
- Díaz, A. S. (2011). La violencia en las relaciones de pareja en estudiantes universitarios. Propuestas educativas. *Pedagogía Social, (18)*, 87-97.
- ENDES (2013). Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2013. Nacional y Departamental. Instituto Nacional de Estadística INEI. Lima.
- 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.
- GIZ (2015). Los costos empresariales de la violencia contra las mujeres en Paraguay. Asunción: GIZ & Pacto Global Paraguay.
- Hemp, P. (2004). Presenteeism: At work—But out of it. *Harvard Business Review, 82*(10), 49-58.
- Izal, M. (2012). Presentismo asociado a la prevención de riesgos laborales. Universidad de Navarra.
- 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.
- 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.
- 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.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE (2014). Informe Anual 2012. La Mujer en el Mercado Laboral Peruano. Lima, MTPE.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Salazar Jaramillo, 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.

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 Sofia.

Schultz, A., Chen, C. & Edington, D. (2009). The cost and impact of health conditions on presenteeism to employers. *Pharmaco Economics*, 27 (5), 365-378.

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.

Vara, A. (2015a). *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.

Vara, A. (2015b). *Costos empresariales de la violencia contra las mujeres en Bolivia.* La Paz: ComVoMujer & USMP.

## Anexos

### Anexo 1

#### CUESTIONARIO ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL (MUJERES)

##### 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 criticada o sancionada.** 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, marcando la alternativa adecuada a su caso.

N°	Preguntas	Alternativas de respuesta
1	¿Cuánto tiempo viene trabajando en la empresa?	<input type="radio"/> Entre 6 y 11 meses <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"/> Si <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 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. AMBIENTE DE TRABAJO.

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 trabajo	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
14	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
15	Se ha sentido desanimada, triste o deprimida	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
16	Ha sufrido algún tipo de problema (trabajo, familia, amigos, salud) pero 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 el número 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 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 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 por 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 reclamos o llamadas 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 o quejas de los clientes 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. CONFLICTOS CON LA CLIENTELA.

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. EXPERIENCIAS DE MALTRATO EN RELACIONES DE PAREJA.**

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 sujetado 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	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 con sus 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 participación.

## Anexo 2

### CUESTIONARIO ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL (HOMBRES)

#### 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. INFORMACIÓN GENERAL.** Por favor responda, marcando la alternativa adecuada a su caso.

N°	Preguntas	Alternativas de respuesta
1	¿Cuánto tiempo viene trabajando en la empresa?	<input type="radio"/> Entre 6 y 11 meses <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 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. AMBIENTE DE TRABAJO.**

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 trabajo	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
14	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
15	Se ha sentido desanimado, triste o deprimido	Nunca	1 día	Entre 2 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Casi todos los días
16	Ha sufrido algún tipo de problema (trabajo, familia, amigos, salud) pero 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 el número 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 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 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 por 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 reclamos o llamadas 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 o quejas de los clientes 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. CONFLICTOS CON LA CLIENTELA.**

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. EXPERIENCIAS DE MALTRATO EN RELACIONES DE PAREJA.**

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 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
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	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 participación.