

MODELO PROPUESTO PARA INFERIR LA REPERCUSION ORGANIZACIONAL DE LAS MANIFESTACIONES Y COMPORTAMIENTOS LABORALES QUE TIENE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA EN LAS PYMES DE SERVICIO AL CLIENTE: ESTUDIO EMPIRICO EN EL PUEBLO DE TRUJILLO ALTO-PUERTO RICO

RESUMEN

Este estudio analiza y categoriza mediante un modelo propuesto, las repercusiones ante la presencia de manifestaciones y comportamientos laborales que tiene la violencia doméstica en las pequeñas y medianas empresas (pymes) de servicio al cliente en el pueblo de Trujillo Alto - Puerto Rico. Para cumplir con estos objetivos, se formularon tres preguntas de investigación. Mediante análisis factorial y análisis correlacional canónico se trabajó con una muestra conformada por dueños, gerentes, supervisores y encargados del departamento de recursos humanos de diferentes pymes de servicio al cliente en el pueblo de Trujillo Alto - Puerto Rico. Para tal efecto se usó una encuesta conformada por tres secciones de 44 preguntas. Los datos recopilados fueron objeto de análisis estadístico inferencial mediante el programa SPSS®.

Se encontró que entre las manifestaciones más frecuentes de violencia doméstica en las pymes se encuentran 4 factores que explican un 69.46% de varianza del modelo, los cuales son: amenazas continuas (36.39% de varianza), baja producción (13.10% de varianza), daños físicos (13.10% de varianza), y daños físicos y desconcentración (11.43% de varianza) en el lugar de trabajo. Entre los comportamientos observables en el lugar de trabajo, este estudio encontró a 4 factores que explican el 65.35% de varianza del modelo, los cuales son: ausencia de concentración en el trabajo (34.22% de varianza), temor e inseguridad (14.11% de varianza), distracción (9.90 % de varianza), y expresiones de angustia (7.11% de varianza). Finalmente este estudio encontró que las pymes puertorriqueñas son afectadas en su disminución de productividad en el orden del 96.70% cuando se detectan algunas de las cuatro manifestaciones de violencia domestica domesticas encontradas en este estudio, en las pymes dedicadas al servicio al cliente.

PALABRAS CLAVES: pymes, repercusiones empresariales, violencia doméstica, análisis multivariantes, correlación canónica, análisis factorial.

INTRODUCCIÓN

La violencia doméstica es una de las situaciones que más preocupa en diferentes sectores de la sociedad. Este fenómeno puede afectar a personas de cualquier género, edad, clase social o grupo étnico. Su efecto a nivel físico y psicológico son documentados por diferentes autores e informados rutinariamente por diversos medios de comunicación. (Lugo 2010).

Esta investigación pretende obtener información valiosa de lo que actualmente se conoce como violencia doméstica en el lugar de trabajo e identificar, cuáles son las manifestaciones y repercusiones más frecuentes. Sin embargo, el término de violencia doméstica, puede sonar como un término un poco extraño en el ámbito laboral. Sin embargo, la realidad es que la violencia doméstica es una situación que afecta a un gran número de personas vinculadas con los negocios, y es un fenómeno que ha ido en aumento en los últimos años. Es por esto que el propósito de este trabajo es investigar respecto a las manifestaciones y repercusiones que tiene la violencia doméstica en las empresas de servicio al cliente en el pueblo de Trujillo Alto.

En el campo empresarial el tema de la violencia doméstica, es muy importante y serio, ya que la violencia doméstica es una situación que es latente y ha despertado interés en las esferas de los gobiernos para atender este fenómeno. Particularmente en Puerto Rico, el gobierno ha puesto mayores responsabilidades al patrono para prevenir, evitar, vigilar y actuar ante situaciones de esta índole.

La Violencia doméstica constituye por lo tanto en un grave problema social en Puerto Rico que no solo afecta a las víctimas y su victimario sino que incide negativamente en el entorno familiar, comunitario y laboral donde su protagonista se desenvuelve. Las manifestaciones y efectos de la violencia entre parejas trascienden el espacio privado del hogar y tiene evidentemente repercusión en las empresas de forma negativa, dado que tanto la víctima como el victimario pasan un periodo considerable de su tiempo en su trabajo, así que es inevitable que esta situación afecte e impacte significativamente las áreas de trabajos. Este estudio es inspirado en la carencia de estudios relacionados en Puerto Rico, y más aún en temas relacionados a las repercusiones sobre la violencia doméstica en empresas de servicio al cliente.

Este trabajo se justifica dado que la violencia doméstica en Puerto Rico, se ha situado en un promedio anual de 16,810 víctimas en un periodo desde el 2007 al 2014, es decir que del 0.5% de la población puertorriqueña ha presentado un episodio de violencia doméstica en estos años de reporte policial. La segunda justificación de este trabajo es desde la perspectiva económica, dado que las consecuencias de la violencia doméstica repercuten negativamente en sobrecostos a las empresas puertorriqueñas. Según Díaz (2013) de la oficina de cumplimiento de la Universidad de Puerto Rico, la violencia doméstica le cuesta a los patronos de 3 a 5 billones de dólares al año debido al ausentismo, baja productividad y el reemplazo constante de empleados para ocupar esas áreas de trabajo, dado que la violencia doméstica es latente en las sociedades, se extiende por todos los países, afectando a las víctimas en consecuencias negativas en la salud (Suria, Rosser y Villegas, 2014).

Esta investigación está conformada con una primera sección relacionada a la revisión de literatura sobre la violencia doméstica y su repercusión en el ámbito laboral. Aporte teórico que ha servido para hacer la herramienta de recolección de datos. Luego la tercera sección que corresponde a la metodología, donde se describe detalladamente las técnicas estadísticas que ha usado esta investigación para llegar a la cuarta sección de resultados y finalmente termina con las conclusiones más importantes que ha encontrado esta investigación y se mencionan los futuros trabajos.

REVISIÓN DE LITERATURA

Acercamiento sobre la teoría acerca de la Violencia Doméstica

Según la teoría expuesta por Maqueira y Sánchez (1990) citada por Valdés (2013), sostienen que la violencia doméstica tiene su origen en una gran variedad de aspectos culturales relacionados en la construcción de la identidad femenina y la masculina los cuales son la asignación de los roles de diferencias y auto excluyente para hombres y mujeres así como también la valoración discriminada de la femineidad y la masculinidad. Otra teoría que es relevante a esta investigación es la de la unión traumática de Dutton y Painter (1981). La misma sostiene la asimetría de poder entre el hombre (agresor) y la mujer (víctima). Esta teoría explica el mayor apego entre la víctima y el agresor la cual es el carácter extremo del buen y el mal trato,

así como la posición temporal de ambos extremos. Cuando más maltrato recibe la mujer, más deteriorada se ve su autoestima. Esta conducta de la víctima puede hacer que sienta una mayor necesidad del maltratador convirtiéndose finalmente en interdependencia. Otro modelo es la del castigo paradójico de Long y McNamara, (1989). Este va más allá de la teoría del ciclo de la violencia de Walker (1979, 1984). El mismo manifiesta que la mujer permanece en la situación de maltrato debido a las contingencias de reforzamiento que se establecen en función de un patrón cíclico de interacción que se está fortaleciendo en el tiempo. Este patrón de relación consta de cinco fases: Formación de la tensión, descarga de la tensión por parte del mal tratante, escape de la víctima, arrepentimiento por el agresor y al final, vuelve la víctima a la relación Amor, Bohórquez Echeburú (2006). La Teoría de Walker (1979) es el patrón cíclico de la conducta violenta del agresor. En el cual se explica que el ciclo de la violencia doméstica se caracteriza por factores estructurales, funcionales y procesuales. Este ciclo ocurre sucesivamente en tres etapas: etapa de la tensión, etapa de la agresión y la etapa del arrepentimiento y armonía, Citado por (Ortiz, García 2004).

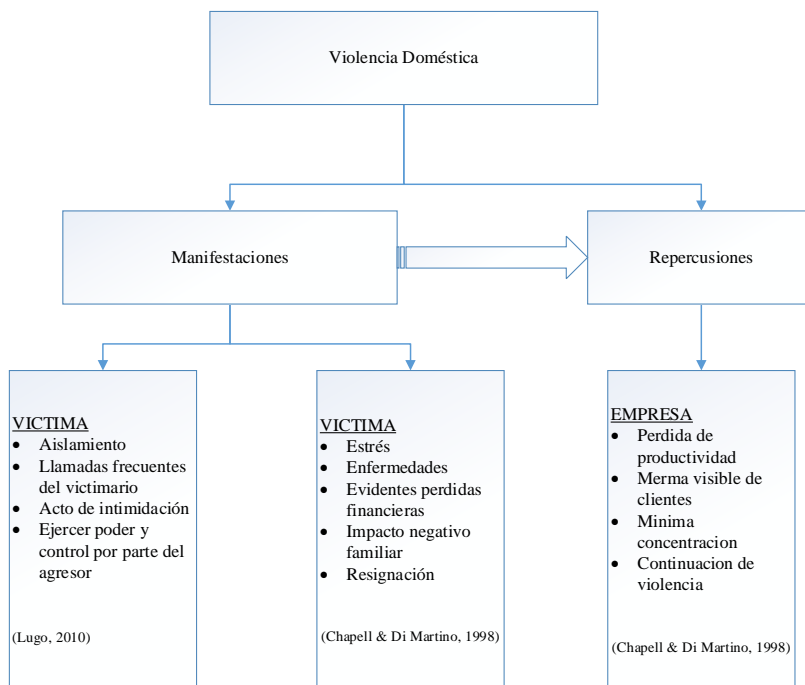
Por otra lado en el modelo interactivo propuesto por Chapell y Di Martino (1998) utilizado por Paravic, Valenzuela & Burgos (2004), ha servido de base para considerar un modelo propuesto por los autores, el mismo que se presenta en la figura 1 de abajo. En este modelo propuesto para esta investigación se recogen los tres objetivos claves de este estudio, en el cual se propone en todo ciclo de violencia doméstica se puede observar tres elementos básicos en el lugar de trabajo: en primer lugar hay manifestaciones observables de las víctimas de violencia domésticas, las cuales vienen descritas por Lugo (2010), estas manifestaciones tienen unas repercusiones pausibles y observables en el lugar de trabajo (Chapell & Di Martino, 1998) las mismas que van a dar lugar a unas repercusiones económicas visibles y medibles en la empresa (Chapell & Di Martino, 1998).

Ahora es preciso hacer una breve revisión bibliográfica a la amplia gama de investigaciones que sobre la violencia doméstica y sus repercusiones, se han cubierto en estudios empíricos previos. Según el protocolo para las agencias de gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico indican que un estudio del *United States Womens* reveló que las mujeres tienen más probabilidades que los hombres de ser atacadas por su pareja o ex pareja en el lugar de trabajo. El 17% de los agresores eran la pareja o ex pareja de la víctima. Varios estudios demuestran que el 96% de las víctimas de violencia domestica tiene la experiencia de que su habilidad para realizar su trabajo descienda debido al maltrato. En Estados Unidos entre el 35% y el 56% de las mujeres víctima de violencia doméstica son hostigadas en el trabajo por la persona que la maltrata.

Por otra parte según Oscategui (2014) indica que las formas de violencia doméstica más común en la vida de la mujer tanto física y psicológica es ocasionada por la pareja, más que la violencia o agresiones sufridas por extraños. El mencionado estudio reveló que la violencia doméstica trae graves consecuencias para la salud. La violencia más usual es la violencia de relaciones entre parejas sufridas en todo el mundo. Alrededor de una de cada tres mujeres han sido víctimas de violencia física, emocional, sexual en una relación íntima Oscategui (2014). Cuando se analizan las edades más propensas de las victimas hay varios estudios empíricos que esta fluctúa entre una media de 33.5 años, y el rango esta entre 36 y 45 años (Brautigam, 2008; Hernández, Angulo, Cabrera, Álvarez & Rodríguez (2013), la importancia de este estudio es que violencia doméstica afecta tanto las vidas personales como las profesionales de los empleados,

perjudica la empresa y en los casos extremos, es un peligro para los compañeros de trabajo, por lo que las empresas deben proveer un ambiente libre de violencia doméstica en el trabajo porque beneficia a la larga a la empresa (Jahnson, 1999; Hernández, et al., 2013), dado que los trabajadores no son unidimensionales; más bien, son un paquete complejo que aportan a la organización no sólo sus destrezas y habilidades, sino también sus relaciones personales y problemas. Los empleadores están reconociendo que los problemas de la vida real personales de sus empleados afectan el desempeño del trabajo, y el desempeño laboral afecta a la línea de fondo. Los costos para los afectados incluyen reducción de la productividad, aumento del absentismo y la rotación, mayor riesgo de violencia en el trabajo, que siguió las responsabilidades legales, y el aumento de los gastos médicos. Johnson (1999).

Figura 1: Modelo propuesto para elaborar de las repercusiones de la violencia domestica a partir de unas manifestaciones y repercusiones en el lugar de trabajo.



Elaboración propia

Repercusiones laborales de la Violencia Doméstica en las empresas y familias.

Logan, Shannon, Cole & Swanberg, (2007) indican en su investigación que las víctimas de violencia doméstica desperdician aproximadamente 78 horas de tiempo de productividad en el trabajo, Además, el acoso, producto de la violencia doméstica, puede colocar en peligro el empleo de la víctima, se dan interrupciones en el empleo, molestia, estrés, ocurren intervenciones en el desempeño de los trabajadores y daños significativos en la propiedad de la organización. Todos estos factores son detonantes para que la compañía sufra daños económicos. Por otra parte no solamente es contraproducente la violencia doméstica en la empresa sino tiene efectos desastrosos sobre la salud la salud física y mental de sus víctimas algunos de los indicadores son: (a) baja autoestima, (b) sentimientos de impotencia, (c) dificultad en la toma de decisiones, (d) enfermedad físicas o mentales como la depresión (e) insomnio,(f)

pérdida de apetito, (g) ser complaciente al extremo, (h) sentido de culpabilidad por la situación, (i) aislamiento y (j) miedo paralizador Amor, Bohórquez, Echeburúa (2006).

Entre los comportamientos de las personas víctimas de violencia doméstica en el trabajo se encuentra: solicitud repentina de cambio de área de trabajo, moretones o heridas inexplicables, uso de vestimenta inadecuada, accesorios y maquillaje impropios para cubrir heridas o golpes, intranquilidad por visitas abruptas o llamadas de su ex pareja o pareja actual al centro de trabajo, aislamiento de compañeros de trabajo y ausencia en eventos sociales de su trabajo y poco acceso al dinero que devenga. La Oficina de la Procuradora de la Mujer en Puerto Rico, (2014), informa que las manifestaciones del comportamiento de violencia doméstica en el centro de trabajo son: llamadas frecuentes del victimario, visitar o merodear el trabajo de la pareja de la víctima sin autorización, burlar la seguridad y alterarse si se le niega el acceso, vigilar la pareja víctima y preguntar sobre ella a las personas que trabajan en el mismo lugar, expresarse de forma despectiva sobre la víctima ante compañeros y supervisores poniendo en riesgo su empleo. Un estudio realizado por Lugo (2010) con un grupo de doscientos gerentes y supervisores reveló que, las visitas inesperadas y las llamadas telefónicas son las manifestaciones más frecuentes de violencia doméstica y que el comportamiento de la víctima se caracteriza por ausencias injustificadas y falta de concentración en el trabajo.

Como se explicó anteriormente, la violencia doméstica se torna en círculo vicioso, y sus efectos son negativos tanto en el ámbito familiar como en el trabajo, según Oscategui (2014), la situación laboral de las víctimas de violencia doméstica exhiben grandes riesgos según se describe en una escala de consecuencias en función de la magnitud del costo que impacta a la empresa. En el nivel 1, se encuentra la tardanza y el ausentismo, en este caso las víctimas llegan tarde al empleo o se ausentan por horas o días de la jornada laboral. Por lo tanto existe una pérdida de productividad por su ausencia. Luego en el nivel 2 está la baja productividad laboral. En donde las víctimas de violencia en relación de pareja están presentes en el ambiente de trabajo, en donde, están distraídas producto de los ataques o de los acosos por su pareja durante la jornada laboral. El nivel 3 se da las pérdidas directas para la empresa, en este caso los agresores pueden dirigirse a la empresa de las víctimas y destruir propiedad de la empresa. Finalmente, en el nivel 4 está la rotación de personal, en donde las empresas asumen el costo del despido de la trabajadora y de la contratación de su reemplazo. Esto implica los costos de reclutamiento, selección, adaptación de la nueva empleada. Además, la empresa paga los costos por los días no laborados de la trabajadora en despido y por el personal en proceso de contratación (Oscategui, 2014).

Esta investigación está enfocada en ver los efectos de la violencia doméstica en las empresas de servicio, dado que en la actualidad las transacciones comerciales de servicios se acercan al 70% (Heinzer & Render, 2014). Dentro de estas transacciones, la atención al cliente es una parte esencial de una empresa que vende o presta servicio, por esa razón en este segmento empresarial es que se concentra esta investigación. Najul (2011) en su investigación indica que la atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes y lograr de esta manera incrementar su productividad y ser competitiva. “el cliente es el protagonista principal y el factor más importante en los negocios. Se afirma que más del 20% de las personas que desisten de comprar un producto o servicio lo hace dado a faltas de información o de atención no adecuada cuando se interrelacionan con el capital humano encargado de atender y motivar a los clientes. Es necesario

que la atención al cliente sea precisa, con una atención adecuada para que los clientes que reciban la información correcta y tengan una idea de un producto y también la calidad del capital humano. El éxito de una organización depende fundamental de la demanda de sus clientes. Si la empresa no satisface las necesidades de sus clientes tendrán una trayectoria corta. Todo esfuerzo debe ser orientado hacia el servicio al cliente. Najul (2011). Este autor sostiene que el trabajador que tiene a su cargo la tarea de servicio al cliente debe tener una autoestima alta, motivación alta, asumir riesgos enfrentar las dificultades, respetar límites, ser solidario, mantener un grado de conciencia y ética, escuchar a sus clientes sin interrumpirlos y atender a los clientes satisfactoriamente. De no cumplirse estas responsabilidades la calidad del servicio se ve afectada en gran manera.

Los temas anteriores desarrollados con detalles darán base para la formulación del instrumento de análisis que se usó en la parte metodológica y trabajo que servirá para solucionar los problemas de investigación que se plantean en este trabajo de investigación.

METODOLOGÍA; HIPOTESIS DE ESTUDIO

Esta investigación cubre tres vertientes metodológicas: análisis descriptivo, análisis factorial exploratoria y correlacional canónica. Es descriptiva porque busca identificar las manifestaciones de conducta objeto de observación de la persona producto de la violencia doméstica (primer objetivo). Se usó técnicas de análisis multivariable, porque que estas técnicas permiten simultáneamente analizar medidas múltiples sobre individuos u objetos sometidos a estudio, para crear conocimientos capaces de ayudar a una mejor toma de decisiones bien informada (Cuadras, 2014; Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010). Con la técnica de análisis factorial se analizarán si existen categorías con características de varianzas similares para poder proponer acciones concretas como resultados de este estudio (segundo objetivo). El análisis factorial es una técnica de reducción de datos, que sirven para encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de variables observadas, es decir que el análisis factorial sirve para explicar un conjunto significativo de variables observadas mediante un pequeño número de *variables latentes* no observadas (no medidas), a estas variables se denominan *factores* (Hair et al., 2010; E. Pérez & Medrano, 2010; SPSS-Hispanoportuguesa, 2010). Finalmente esta investigación utiliza análisis correlacional canónico, ya que se pretende encontrar si existe algún tipo de correlación entre los comportamientos observables con respecto a las repercusiones organizacionales, de la violencia doméstica en las empresas de servicio al cliente (tercer objetivo).

La población de este estudio consistió en los dueños, gerentes, supervisores y encargados de los departamentos de recursos humanos, de las pymes de servicio al cliente en el pueblo de Trujillo Alto-Puerto Rico. En esta investigación se calculó inicialmente una muestra de tamaño de 96, no probabilística (ver fórmula 1) con un nivel de significancia del 5%, de distintas empresas de servicio al cliente del pueblo de Trujillo Alto (Puerto Rico). Los participantes en este estudio fueron dueños, gerentes, supervisores y encargados de los departamentos de recursos humanos de las pymes relacionadas a servicios al cliente.

Las pymes participantes fueron farmacias, supermercados, tiendas de ropa, artículos para el hogar y establecimientos de comida rápida. En el momento del estudio, el pueblo de Trujillo Alto tiene 127 pymes como: empresas de alimentos, servicio médicos/ farmacias y

establecimientos comerciales. Esta información fue suministrada por la alcaldía del municipio de Trujillo Alto.

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha}^2) * P * Q * N}{N} \quad (1)$$

Donde, n = tamaño de la muestra; N = tamaño de la población; α = el nivel de confianza elegido; $Z_{(1-\alpha)}$ = el valor de z a un $\alpha = 0.05$; p = proporción en que la variable estudiada se da en la población y $q = 1-p$.

Para recopilar los datos se utilizó un cuestionario cerrado en escala Likert de cinco puntos (Véase Cuestionario, en el Anejo A). El cuestionario lo contestaron dueños, gerentes, supervisores o el encargado del departamento de recursos humanos si aplica. El mismo consta de cuatro partes: (a) La primera parte es relacionado a datos socio-demográficos de los participantes como: género, edad, preparación académica, tipo de servicio que se ofrece y años trabajando para la empresa de servicio. (b) Con las interrogantes de la segunda parte del cuestionario se contesta la primera pregunta de investigación: ¿Cuáles son las manifestaciones que tiene la violencia doméstica en las empresas de servicio al cliente? En esta sección se incluyen dieciséis (16) interrogantes para auscultar datos relacionados a las manifestaciones de la violencia doméstica en el trabajo. La tercera sección recoge datos para contestar la segunda pregunta de investigación: ¿Cuáles son las categorías respecto al comportamiento observables de las víctimas de violencia doméstica?, y consta de quince (15) interrogantes. La tercera pregunta de investigación: ¿Existen algún tipo de correlación entre los comportamientos observables con respecto a las repercusiones de la violencia doméstica en el escenario de trabajo? se recopilan en la sección cuatro con seis (6) preguntas.

A partir de la tercera pregunta de investigación, surge la hipótesis de trabajo en esta investigación que viene dada por: H_o = No existe correlación alguna entre las repercusiones organizacionales Vs. los comportamientos observables de las víctimas de violencia doméstica en las empresas de servicio al cliente en el pueblo de Trujillo Alto., por lo que la hipótesis altera es: H_1 = Existe correlación entre las repercusiones organizacionales Vs. los comportamientos observables de las víctimas de violencia doméstica en las empresas de servicio al cliente en el pueblo de Trujillo Alto.

Para verificar la significancia de la hipótesis, se usó el cálculo del ajuste de correlación canónica, medida que viene a ser la cuantificación de su bondad de ajuste de la correlación multivariada. A continuación se presenta la hipótesis de investigación. Este cuestionario es una adaptación y adición a la herramienta usada por Lugo (2010), de su investigación sobre Manifestaciones de la Violencia de Pareja en Centros de Trabajos Puertorriqueños.

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Después de la recolección de datos se utilizó el programa estadístico SPSS® con la finalidad de calcular las estadísticas correspondientes. Este sección tiene las siguientes partes: (a) análisis estadístico de los datos demográfico y (b) respuestas a las a cada una de las preguntas de investigación propuestas, para finalizar con una sección de análisis de estos resultados.

Datos demográficos:

La muestra de análisis consistió de 73 participantes (que contestaron de 100 encuestas administradas) de los cuales un 46.6% son mujeres y un 53.4% hombres. De esta muestra, el 38.4% de los participantes en el estudio tenían entre 31 a 40 años de edad. Un acumulado de 50.5% estaban entre el cohorte de edad entre 20 a 40 años. De la muestra trabajada, hay un 64.4% de los participantes que tienen un grado de bachillerato y un 21.9% con maestría, indicativo de una muestra con preparación académica prevaleciente universitaria. En cuanto a su antigüedad laboral, un 41.1% de los participantes tenían trabajando entre 9 a 16 años para la empresa, y un 31.5% con una experiencia laboral entre 17 a 25 años, es decir que por lo menos 72.2% tenían entre 9 a 25 años de experiencia de trabajo. Respecto a la posición que ocupaban, un 46.6% de los encuestados ocupaban la posición de supervisor; mientras que 26% ocupaban la posición de gerente y solamente un 16.4% eran los dueños del establecimiento.

Análisis estadísticos para contestas las preguntas de investigación:

Para contestar la primera pregunta de investigación: ¿Cuáles son y cómo se categorizan las manifestaciones más frecuentes de violencia doméstica en las empresas de servicio al cliente en el pueblo de Trujillo Alto?, se utilizó el análisis factorial. A tales efectos, se examinaron las 16 interrogantes de la parte 2 del cuestionario, relacionadas a manifestaciones laborales que tiene la violencia doméstica en empresa de servicio al cliente.

Tabla 1: Matriz de componentes rotados, usando Varimax para las manifestaciones de Violencia Doméstica

Variables	1	2	3	4
X15	.831	.094	.000	.184
X14	.806	.211	.079	.263
X13	.769	.064	.229	.029
X16	.642	.114	-.135	.444
X12	.616	.323	.260	-.296
X3	.586	.174	-.033	.539
X9	.064	.857	.000	.026
X10	-.009	.758	.255	-.024
X8	.278	.685	-.096	.354
X11	.381	.637	.373	-.133
X7	.419	.599	-.070	.323
X5	-.014	.057	.892	.102
X4	.013	.139	.816	.024
X6	.365	.035	.655	.279
X1	.145	-.063	.241	.825
X2	.170	.452	.243	.640
% Varianza Explicada	36.390	13.310	11.430	8.330
%Varianza Acumulada	36.390	49.700	61.130	69.460

Método de extracción: Análisis de componentes principales,

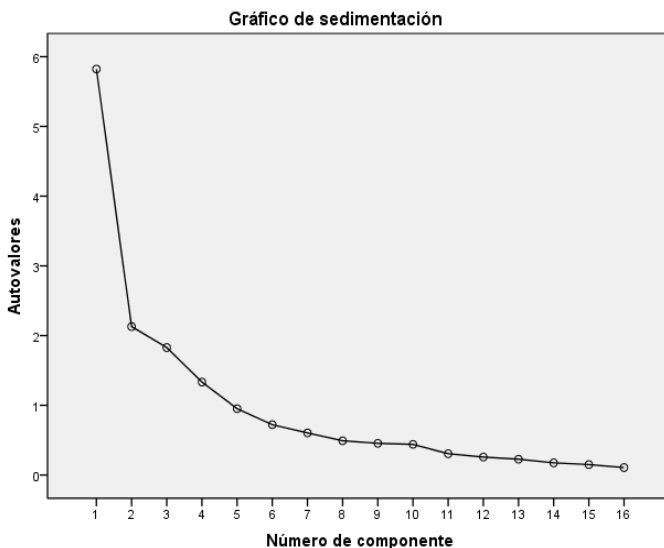
Método de rotación: Varimax con Kaiser; elaboración propia a partir del "output" de SPSS®

Para asegurar la adecuación de las respuestas a un análisis factorial, a los datos del estudio se determinó el *Coficiente de Kaiser-Meyer-Olkin*, dado que índice Kaiser-Meyer-Olkin mide la adecuación de la muestra. Este valor indica qué tan apropiado es aplicar el análisis factorial. El valor fue de 0.746, el cual nos indica que el análisis factorial es adecuado de realizar. Para comprobar la factibilidad se calculó la *Prueba de Esfericidad de Bartlett*, dado

que el valor fue de 0.000, y al ser menor que el nivel de significancia estadística (0.05), afirmamos que el análisis factorial es adecuado de realizar a esta muestra (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010; Moscoso et al., 2012; Pérez & Medrano, 2010). En la Tabla 1, se presentan los resultados de la matriz de componentes rotados, mostrando los valores situados por encima de 0.5 con el fin de lograr una mejor exposición de las variables obtenidas para cada componente.

De acuerdo a la tabla 1, de las 16 variables (X_i) relacionadas a manifestaciones de la violencia doméstica en el lugar de trabajo, los resultados remarcan 4 factores principales, una varianza total acumulada de 69.460. *El primer factor* está compuesto por seis variables: X15, eventos violentos con su pareja en el trabajo; X14, temor a responder llamadas telefónicas; X13, eventos de ansiedad; X16, manifiesta estrés; X12, no se excusa al ausentarse al trabajo y la X3, llamadas amenazadoras del agresor a la pareja afectada. Esta componente se le ha denominado **Amenazas Continuas**, y que por sí sola explica el 36.39% de la varianza total. *El segundo factor* aporta un 13.31 % a la varianza total (ver tabla 1) y está compuesto: X9, interacción negativa con los clientes; X10, reacciones negativas con los compañeros de trabajo; X8, frecuentes tardanzas; X11, comete errores frecuentes al realizar sus tareas y X7, frecuentes ausencias. Este factor se ha denominado **Baja Productividad**. *El tercer factor* explica un 11.43 % de la varianza total y está conformado por: X5, tiende a aislarse de sus compañeros de trabajo, X4, uso de ropa, no usual, para encubrir daños físicos; X6, falta de concentración en las tareas de trabajo. Este factor se ha denominado **Daños Físicos y Desconcentración**. Por último el cuarto factor es el denominado como **Manifestaciones Negativas Somáticas y de Autoestima** y está compuesto por X1, eventos frecuentes de tristeza y lloro y X2, baja autoestima. La figura 1, representa la confirmación de lo aseverado anteriormente, donde se observa que son cuatro los factores que explican la varianza en su mayor proporción que, los quince variables usadas.

Figura 1: Gráfico de Sedimentación de las Manifestaciones de violencia domestica



Para contestar la segunda pregunta de investigación: ¿Cuáles son y cómo se categorizan los comportamientos observables más frecuentes que tiene la víctima de violencia doméstica en el lugar de trabajo?, la tercera sección del cuestionario propone 15 preguntas (Y_i). Según la tabla 2 que presenta los resultados de esta parte, el análisis factorial considera solo 4 factores principales, para un total de 65.350% de la varianza acumulada. *El primer factor* aporta un

34.220% de la varianza y está compuesto por la aseveración: Y11, está a la defensiva; Y10 dormido; Y9, inusual cansancio; Y12, preocupado; Y13, lloroso y Y8, sentido de persecución, por lo que se categoriza como **Ausencia de Concentración en el Trabajo**. *El segundo factor* aporta un 14.110% de la varianza y está compuesto por las variables: Y3, temeroso o asustado; Y1, está nervioso y Y2, rostro triste, factor categorizado como **Temor e Inseguridad**. *El tercer factor* aporta un 9.910 % de la varianza y está compuesto por: Y5, se mueve de un sitio a otro; Y4, atiende a los clientes agresivamente y Y6, se le olvida realizar las tareas, categorizado como **Ausencia de Atención a los Clientes**. *El cuarto factor* aporta un 7.110% de varianza y está compuesto por: Y15, frecuentes visitas al baño; Y14, se comunica continuamente con familiares y/o amigos y Y7, busca estar acompañado, categorizados como **Amenazas**. La Figura 2 es la confirmación de lo aseverado anteriormente, en donde se aprecia que son solo cuatro los factores que explican la mayor varianza (65.35%) del modelo y no las quince variables propuestas inicialmente.

Tabla 2: Matriz de componentes rotados, usando Varimax para el comportamiento de las víctimas de Violencia Doméstica

Variables	1	2	3	4
Y11	.865	.090	.051	.108
Y10	.733	.038	.047	.348
Y9	.720	.005	.273	.280
Y12	.669	.451	.166	-.089
Y13	.579	.294	.176	.081
Y8	.536	.382	.309	.300
Y3	.057	.855	.203	-.030
Y1	.190	.849	-.040	.154
Y2	.189	.783	.175	-.055
Y5	.119	.050	.837	-.082
Y4	.255	.050	.762	.032
Y6	.073	.307	.697	.107
Y15	.025	.029	-.058	.809
Y14	.249	-.081	-.052	.744
Y7	.265	.127	.206	.560
<i>% Varianza Explicada</i>	34.220	14.110	9.910	7.110
<i>%Varianza Acumulada</i>	34.220	48.330	58.240	65.350

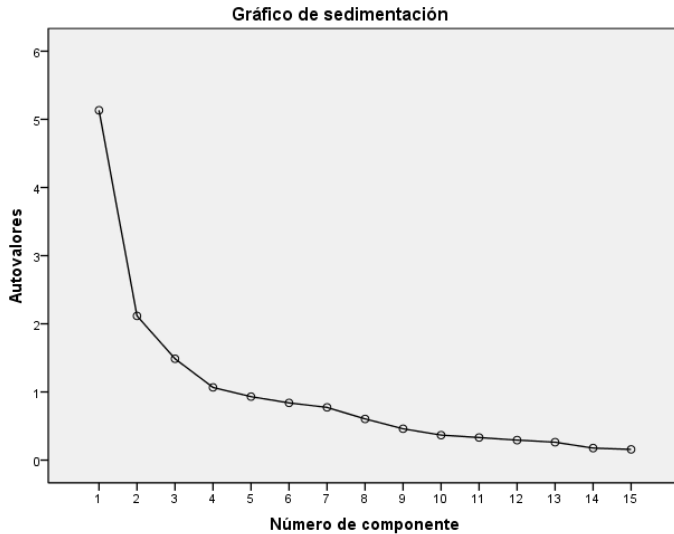
Método de extracción: Análisis de componentes principales,

Método de rotación: Varimax con Kaiser; elaboración propia a partir del "output" de SPSS®

Seguidamente, para contestar la tercera pregunta de investigación: ¿Existe algún tipo de correlación entre la violencia doméstica en términos de repercusión organizacional versus los comportamientos observables de las víctimas, en las empresas de servicio al cliente en el pueblo de Trujillo Alto? Se utilizó un análisis correlacional canónico, esta técnica se empieza a usar desde hace unos años, puesto que antes era una técnica estadística relativamente desconocida (Badii, Castillo, Wong & Villalpando, 2007), esta técnica es particularmente útil en situaciones donde se tienen múltiples variables dependientes e independientes, tanto para variables categóricas como métricas. El análisis correlacional canónico, permite la valoración de la relación entre múltiples variables predictores y múltiples variables independientes, (11.43% de

varianza), matemáticamente el modelo para solucionar esta pregunta de investigación viene dado por la ecuación 2:

Figura 2: Gráfico de Sedimentación de las Comportamiento de las víctimas de violencia domestica



$$Z_1 + Z_2 + Z_3 + Z_4 + Z_5 = Y_1 + Y_2 + Y_3 + \dots + Y_{15} \quad (2)$$

En donde, las variables Z_i vienen a ser las repercusiones de la violencia doméstica en el lugar de trabajo. Mientras que las variables Y_i corresponden a las 15 preguntas reactivas que se consideran en la sección 3 del cuestionario (ver apéndice) y se refieren a las manifestaciones de la violencia doméstica en la empresa. Con la aplicación del software estadístico SPSS®, se resaltan los resultados que se presentan en la tabla 3.

Tabla 3: Resumen del análisis canónico de las variables Y_i Vs Z_i

		Dimension		Suma
		1	2	
Perdida	Set 1	.021	.052	.073
	Set 2	.021	.052	.073
	Mean	.021	.052	.073
Eigenvalue		.979	.948	
Ajuste				1.927

Se aprecia que entre las manifestaciones de violencia domestica existe una alta correlación con las repercusiones organizacionales del orden de 1.927 (de 2.000) -que correspondería a una perfecta correlación multivariada-, solamente existe una pérdida de correlación de 0.073 (3.7% de perdida) que no es representada por el modelo. Por otro lado se comprueba que el aporte de cada conjunto de variables al coeficiente de ajuste es de 0.978 de 1.927 cuando se habla de las manifestaciones de las víctimas de violencia doméstica y del conjunto de las repercusiones laborales es de 0.948 de 1.927 (“Eigenvalue”), por lo tanto se afirma categóricamente que los dos conjuntos de variables tienen un aporte al ajuste del modelo considerablemente alto (Hair et al., 2010; Moscoso et al., 2012).

Al observar la tabla 4 que representa a la matriz de ajuste, se puede concluir que dada la importancia de correlación del modelo (valor de su bondad de ajuste = 1.927/2.000), se observa que las variables de manifestaciones, que más aportan al modelo son tres: $Y_9 = 1.546$ (Cansada/o), $Y_{10} = 1.080$ (Dormida/o) y $Y_{13} = 0.420$ (lloroso/a), por lo que las empresas pueden solamente concentrarse en estas *tres manifestaciones para que se pueda inferir que el empleado en una empresa es víctima de violencia doméstica*. Por otra parte cuando se observa las variables del conjunto de repercusiones organizacionales (Z_i), se puede afirmar que de acuerdo a los resultados, las variables que más aportan al modelo son dos: $Z_6 = 0.882$ (Pérdida de clientes) y $Z_2 = 0.595$ (Baja producción)

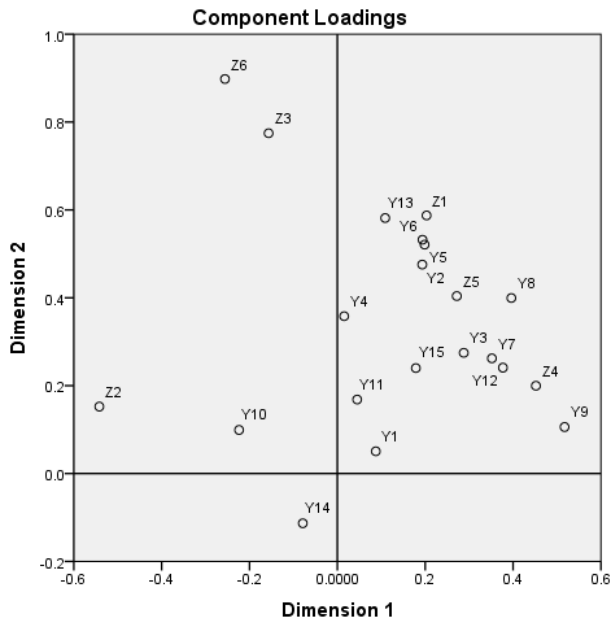
Los resultados previos se complementan con la tabla 4 previamente discutida, en la donde se aprecia a las cargas de las variables que más aportan a cada dimensión. Con este criterio en mente se puede afirmar que en la dimensión 2, (que se leen en el eje Ys) hay dos variables que aportan a esta dimensión: el Z_6 , Z_2 y Z_3 , mientras que para la dimensión 1 (ver eje de Xs) existen cuatro variables que aportan más a esta dimensión: Y_9 , Z_4 , Y_8 y Z_2 .

Tabla 4: Matriz de Ajuste canónico de las variables Y_i Vs Z_i

Conjunto	Variables	Ajuste Múltiple			Perdida Simple		
		Dimensión		Suma	Dimensión		Suma
		1	2		1	2	
1	Y1 ^a	.006	.003	.009	.001	.002	.003
	Y2 ^a	.000	.253	.254	.000	.003	.003
	Y3 ^a	.009	.202	.211	.000	.000	.000
	Y4 ^a	.086	.013	.099	.002	.000	.002
	Y5 ^a	.004	.049	.053	.002	.001	.003
	Y6 ^a	.003	.083	.085	.001	.001	.002
	Y7 ^a	.036	.007	.043	.000	.001	.001
	Y8 ^a	.025	.035	.060	.000	.000	.000
	Y9^a	1.411	.135	1.546	.000	.003	.003
	Y10^a	.944	.135	1.080	.000	.002	.002
	Y11 ^a	.011	.064	.075	.001	.000	.001
	Y12 ^a	.005	.000	.005	.000	.000	.000
	Y13^a	.015	.406	.420	.002	.003	.004
	Y14 ^a	.015	.148	.163	.001	.000	.001
	Y15 ^a	.002	.185	.187	.002	.000	.002
2	Z1 ^a	.206	.075	.281	.001	.001	.002
	Z2^a	.592	.004	.595	.000	.000	.001
	Z3 ^a	.101	.103	.204	.000	.000	.000
	Z4 ^a	.170	.004	.175	.000	.001	.001
	Z5 ^a	.329	.050	.380	.002	.000	.002
	Z6^a	.630	.252	.882	.000	.000	.001

^(a) Nivel de escalamiento óptimo: Ordinal; Adaptación propia del output de SPSS®

Figura 3: Gráfico de las carga de los componentes en las dos dimensiones



CONCLUSIONES

Los resultados de este estudio demuestran la existencia de cuatro categorías sobre manifestaciones asiduas de violencia doméstica en la empresa: 1) se denomina la primera como **Amenazas Continuas** (36.39% de varianza) y contiene seis indicadores, a saber: (a) llamadas amenazadoras del agresor a la pareja afectada, (b) no se excusa la víctima al ausentarse del trabajo, (c) eventos de ansiedad, (d) temor a responder las llamadas telefónicas, (e) eventos violentos con la pareja afectada en su trabajo y (f) la afectada manifiesta estrés. Con respecto a la segunda categoría, **Baja Productividad** (13.10% de varianza) compuesta por los siguientes indicadores: (a) encuentros negativos de la afectada con los compañeros de trabajo, (b) frecuentes tardanzas, (c) interacción negativa con los clientes, (d) comete errores frecuentes al realizar sus tareas y (e) frecuentes ausencias. La tercera categoría designada como **Daños Físicos y Desconcentración** (11.43% de varianza), que se compone de: (a) la persona afectada se aísla de sus compañeros de trabajo, (b) usa ropa especial para ocultar daños físicos y (c) falta de concentración en las tareas del trabajo. La última categoría identificada como **Manifestaciones Negativas Somáticas y de Autoestima** (8.33% de varianza) que incluye estos indicadores: (a) eventos frecuentes de tristeza y lloro y (b) baja autoestima. Los estudios realizados por Martínez (2010) sobre manifestaciones de las víctimas de violencia doméstica en el trabajo están consonó lo que propone Chapell y Di Martino (1998) que afirman que el primer factor. Las investigaciones realizadas por Logan et al., (2007), guardan similitud con las categorías e indicadores identificados en esta investigación como manifestaciones de violencia doméstica en el trabajo. La Oficina de la Procuradora de la Mujer en Puerto Rico (2014), informó manifestaciones de violencia doméstica en el trabajo semejantes a los categorizados en este estudio. Por lo tanto, el Modelo Interactivo de las Manifestaciones y Repercusiones que tiene la Violencia Domestica en el Trabajo, elaborado por los autores están en armonía con las categorías identificadas por la bibliografía revisada.

Con respecto a la categorización de los comportamientos observables más usuales que tiene la afectada/o de violencia doméstica en el trabajo, el análisis de las respuestas de los participantes encontró a cuatro categorías. 1) En primer lugar, la categoría titulada: **Ausencia de Concentración en el Trabajo**, la cual incluye los siguientes indicadores: (a) se mantiene a la defensiva, (b) se duerme en el trabajo, (c) cansancio inusual, (d) preocupación, (e) eventos de lloro y (f) percepción de persecución. 2) La segunda categoría, **Temor e Inseguridad**, compuesta por: (a) está temeroso o asustado, (b) nerviosidad y (c) y semblante triste. 3) Como tercera categoría se denominó: **Ausencia de Atención a los Clientes** e incluye; (a) intranquilidad, (b) atiende a los clientes agresivamente y (c) se olvida realizar las tareas asignadas. 4) La cuarta categoría nombrada como **Amenazas** incluye los siguientes indicadores: (a) frecuentes visitas al baño, (b) se comunica continuamente con familiares y/o amigos y (c) busca estar acompañado. Analizando estos resultados se corrobora con lo que propone Amor et al., (2006), quienes identificaron conducta empírica de los efectos de la violencia doméstica en el trabajo que están vinculados con la categoría dos: Temor e Inseguridad lo encontrado en de esta investigación. Por otra parte, cuando se compararon estos resultados con estudios previos, se observó que en las investigaciones de Oscategui (2014) y Logan et al., (2007) se encontró conductas empíricas similares de la violencia doméstica en el trabajo. Para Hernández et al., (2013), la conducta observable de violencia doméstica en el trabajo es: reducción de la productividad, incremento de ausentismo, violencia en el lugar de trabajo e incremento de los gastos médicos.

Los resultados del estudio con relación a la correlación entre violencia doméstica en función de los efectos en la organización y el comportamiento observable de las víctimas de violencia doméstica en las empresas de servicio al cliente en el municipio de Trujillo Alto sugieren que existe una correlación positiva fuerte. Los resultados las investigaciones de Hernández et al., (2013), Martínez (2010) y el Modelo Interactivo propuesto en esta investigación, están cónsono con la existencia de otros trabajos previos.

La hipótesis alterna que expresa la existencia significativa entre las repercusiones organizacionales y los comportamientos observables de las víctimas de violencia doméstica en las empresas de servicio al cliente en el pueblo de Trujillo Alto es aceptada. Por ende, las organizaciones son afectadas significativamente (una representación del orden de 96.5%) en el modelo entre estos dos conjuntos de variables. Por lo que se afirma categóricamente que el efecto de la presencia de violencia doméstica en la productividad de estas empresas es perjudicial y el mismo incide negativamente en los empleados como en la víctima

TRABAJOS FUTUROS

En función de los hallazgos y conclusiones producto de esta investigación se presenta a continuación las siguientes recomendaciones:

En primer lugar es necesario replicar esta investigación en otros municipios de Puerto Rico con el fin de comparar los resultados de cada estudio. Por otra parte se debe considerar divulgar los resultados del presente estudio a los participantes del mismo para recibir su retroalimentación, otro de las tareas pendientes es que este modelo se desarrolle una campaña de divulgación sobre los resultados de este estudio a la comunidad de Trujillo Alto, en Puerto Rico en otros foros internacionales y finalmente se debe divulgar los resultados de esta investigación a las agencias gubernamentales de Puerto Rico y a las instituciones relacionadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amor, P. J., Bohórquez, I. A., & Echeburúa, E. (2012) ¿Por qué y a qué costo Físico y psicológico permanece la mujer junto a su pareja maltratada? *Acción Psicológica*, 4(2), 129-154.
- Arzola, A. M. (enero-marzo). Modelo conceptual para gestionar la innovación en las empresas de sector servicio . *Revista Venezolana de Gerencia* Vo. 12 # 37, 2007.
- Chapell, D., Di Martino, V. (1998). Violence at work. International Labour Office. Geneve.
- Camacho, M. I. (2013). *Políticas de igualdad Discriminación de Violencia Doméstica* . Oficina de Asuntos Legales y el Comité Políticas de igualdad Discriminación Violencia Doméstica . Recuperado de :[http:// uprm.edu/news/docs/discrimen-y-violencia](http://uprm.edu/news/docs/discrimen-y-violencia)
- Díaz, J. V. (2). (Violencia en el Empleo).*Recinto de Rio Piedras de la Universidad de Puerto Rico* .Recuperado de: <http://www.uprrp.edu/rectoria/eeo/violencia.html>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25) 64-80. Recovered from <http://www.redalyc.org>
- Dutton, D.G. y Painter, S.L (1981). Traumatic bonding: The development of emotional attachment in battered women and other relationships of intermittent abuse. *Victimology: International Journal*, 6, 139-155.
- Feliciano, A. I. (2014). *Responsabilidad Patronal ante la Violencia Doméstica* . Retrieved from Oficina de la Procuradora de la Mujer recuperado: <http://www2.pr.gov/agencias/mujer>.
- Hair, J. F., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate data analysis*. (Pearson Education, Ed.) (7th Editio, p. 758). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hernández, Fernández. Del pilar Baptista . (2010). *Metodología de la investigación. [5ta edición]*. Santa Fe Mexico : McGraw-Hill/Interamericana .
- Hernández, M. R., Angulo, L. L., Cabrera, Y. H., Álvarez, E. C., & Rodríguez, Y. Á. (2013). Caracterización de las mujeres maltratadas por su pareja desde la perspectiva de género. *Medisur*, Volm.11 (1), 15-26.
- Instituto de Estadística de Puerto Rico Estado Libre Asociado de Puerto Rico* . (n.d.). Retrieved from Violencia Doméstica Policía de Puerto Rico .
- Johnson, P. R. (1999). Domestic violence and the workplace: Developing a company response. *The Journal Management Development*, 18(7), 590-597. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/>
- Logan, T., Shannon, L., Cole, J. y Swanberg, J. (2007). Partner stalking and implications for women's employment. *Journal of Interpersonal Violence*, 22, 268-291.

- Lugo, M. E. (2010). Manifestaciones de la violencia de pareja en centros de trabajos Puertorriqueños. *Psicología y Salud*, vol.20, 232-237
- Montoya Suárez, O. (2007). Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados. Caso de estudio. *Scientia Et Technica*, XIII(35) 281-286. Recovered from <http://www.redalyc.org/>
- Moscoso, M. S., Lengacher, C. A., & Knapp, M. (2012). Estructura factorial del inventario multicultural de la depresión, estado-rasgo : Rol de las emociones positivas en la depresión. *Persona 15, Enero-Dici(1)*, 115–136.
- Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8) 23-35
- Ortíz, A. García E. (2004). *Violencia Doméstica Modelo de Análisis y Programas de Intervención con Agresores* . Retrieved from Revista Juridica de Lex Juris recuperado de: <http://www.lexjuris.com/revista>
- Oscategui L. K. (2014). Identificación de factores que afectan la productividad laboral como consecuencia de la violencia contra la mujer en relación de pareja en las trabajadoras de una empresa de sector hilandería del distrito de San Juan de Lurigancho. *Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, 1-42*.
- Paravic, S. V.& Burgos (2004). Violencia Percibida por Trabajadores de Atención Primaria de Salud. *Ciencia y Enfermería Vol n. 2* , 28-37.
- Pérez, J. (2004). Que es el análisis multivariante. In *Psicología Experimental* (pp. 1–105).
- Suriá, R. y. (2014). El contexto de las mujeres víctimas de violencia de género en los centros de atención de la comunidad Valencia . *Interpsiquis XV congreso virtual* , 1-8.
- Uris, Ll., & María, J. (2014). La violencia de género en el ámbito laboral. Proyecto de Investigación.2014_04_01_archive.htm
- Valdez-Santiago, R. & Ruiz-Rodríguez, M. (2009). Violencia doméstica contra las mujeres: ¿cuándo y cómo surge como problema de salud pública?. *Salud Pública de México*, 51(6) 505-511.
- Walker, L.E. (1979). *The battered woman*. Harper and Row. New York

ANEJO A

CUESTIONARIO: PARA IDENTIFICAR LAS DIFERENTES MANIFESTACIONES Y REPERCUSIONES QUE TIENE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA EN LAS EMPRESAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL PUEBLO DE TRUJILLO ALTO



UNE: UNIVERSIDAD DEL ESTE - CAROLINA -PUERTO RICO

Propósito: Este cuestionario está dirigido para obtener datos sobre las diversas manifestaciones y repercusiones que tiene la violencia doméstica en las empresas de servicio al cliente localizado en el pueblo de Trujillo Alto. Toda la información producto del cuestionario es para uso exclusivo del Proyecto de Investigación y sólo se utilizará con fines estadísticos. Su contestación al mismo es completamente voluntaria y confidencial.

Instrucciones generales:

1. El cuestionario consta de cuatro secciones. En la primera se solicita información sociodemográfica del consultado. La segunda sección incluye 16 preguntas sobre manifestaciones de la violencia doméstica en empresas de servicio al cliente, la tercera es sobre comportamientos observables con 15 preguntas y la cuarta es sobre las repercusiones con 6 preguntas. Este cuestionario va dirigido a dueños, gerentes, supervisores o encargado de departamento de recursos humanos
2. Si tiene alguna duda, consulte con la investigadora.

Datos sociodemográficos

Esta información es necesaria para describir la composición de la muestra de participantes como grupo. En ningún momento escriba su nombre. El análisis se lleva a cabo de forma global lo cual garantiza el Anonimato y Confidencialidad de las respuestas que ofrece. Por lo que le solicitamos que por favor conteste todas las preguntas del Cuestionario.

Sección 1: Información Personal

Instrucciones: Escriba una X en el espacio que corresponda a su respuesta.

Género	<input type="checkbox"/> Femenino		<input type="checkbox"/> Masculino		
Edad	<input type="checkbox"/> 20-30	<input type="checkbox"/> 31-40	<input type="checkbox"/> 41-50	<input type="checkbox"/> 51-60	<input type="checkbox"/> 61 o más
Grado estudios	<input type="checkbox"/> Grado Asociado	<input type="checkbox"/> Bachillerato	<input type="checkbox"/> Maestría		<input type="checkbox"/> Doctorado
Años de trabajo	<input type="checkbox"/> Menos de un año	<input type="checkbox"/> 1-8 Años	<input type="checkbox"/> 9-16 Años	<input type="checkbox"/> 17-25 Años	<input type="checkbox"/> 25 o Más
Posición que ocupa	<input type="checkbox"/> Dueño	<input type="checkbox"/> Gerente	<input type="checkbox"/> Supervisor		<input type="checkbox"/> Encargado R.H.
¿Usted ha tenido algún empleado en su empresa víctima de violencia doméstica?	<input type="checkbox"/> Sí		<input type="checkbox"/> No		

Si su respuesta es SÍ continúe, por favor contestando las partes II, III y IV. Si su respuesta es NO, termine la encuesta aquí.

Sección 2: Manifestaciones de la violencia doméstica en las empresas de servicios

Instrucciones: Indique con una X debajo del número que represente su respuesta donde 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente desacuerdo.

<i>¿Está usted de acuerdo en que un empleado (a) con problemas de violencia doméstica en su vida personal, puede manifestar las siguientes características en su lugar de trabajo?</i>	5	4	3	2	1
Variables: X_i					
1. Eventos frecuentes de tristeza y lloro.					
2. Baja autoestima.					
3. Llamadas amenazadoras del agresor a la pareja afectada.					
4. Uso de ropa, no usual, para encubrir daños físicos.					
5. Tiende a aislarse de sus compañeros de trabajo.					
6. Falta de concentración en las tareas del trabajo					
7. Frecuentes ausencias.					
8. Frecuentes tardanzas					
9. Interacción negativa con los clientes.					

10. Encuentros negativos con los compañeros de trabajo.					
11. Comete errores frecuentes al realizar sus tareas.					
12. No se excusa al ausentarse del trabajo.					
13. Eventos de ansiedad.					
14. Temor a responder las llamadas telefónicas.					
15. Eventos violentos con su pareja en el trabajo.					
16. Manifiesta estrés.					

Sección 3: Comportamientos observables de la violencia doméstica en las empresas de servicios

¿Está usted de acuerdo en que un empleado (a) con problemas de violencia doméstica en su vida personal, tenga los siguientes comportamientos en su lugar de trabajo? por favor indique con una x debajo del número que represente su respuesta, 5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1= Totalmente desacuerdo Variabes: Y_i	5	4	3	2	1
1. Está nerviosa(o).					
2. Rostro triste					
3. Temerosa(o) o Asustada(o)					
4. Atiende a los clientes agresivamente.					
5. Se mueve de un sitio a otro (Intranquilidad)					
6. Se le olvida realizar las tareas.					
7. Busca estar acompañada (o)					
8. Sentido de persecución.					
9. Inusual cansancio					
10. Dormido.					
11. Estaá la defensiva.					
12. Preocupada(o)					
13. Llorosa(o)					
14. Se comunican continuamente con familiares y/o amigos.					
15. Frecuentes visitas al baño.					

Sección 4: Repercusiones de la Violencia Doméstica en el Escenario de la Empresa de Servicio.

¿Está usted de acuerdo en que un empleado (a) con problemas de violencia doméstica en su vida personal, tenga las siguientes repercusiones en su lugar de trabajo? 5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1= Totalmente desacuerdo Variabes: X_i	5	4	3	2	1
1. Impide alcanzar los objetivos de la empresa.					
2. Disminución en la producción de la empresa.					
3. Promueve un ambiente negativo en la empresa					
4. Deseos de abandonar sus tareas con rapidez.					
5. No completa sus tareas en el tiempo estipulado.					
6. Origina pérdida de clientes a la empresa.					