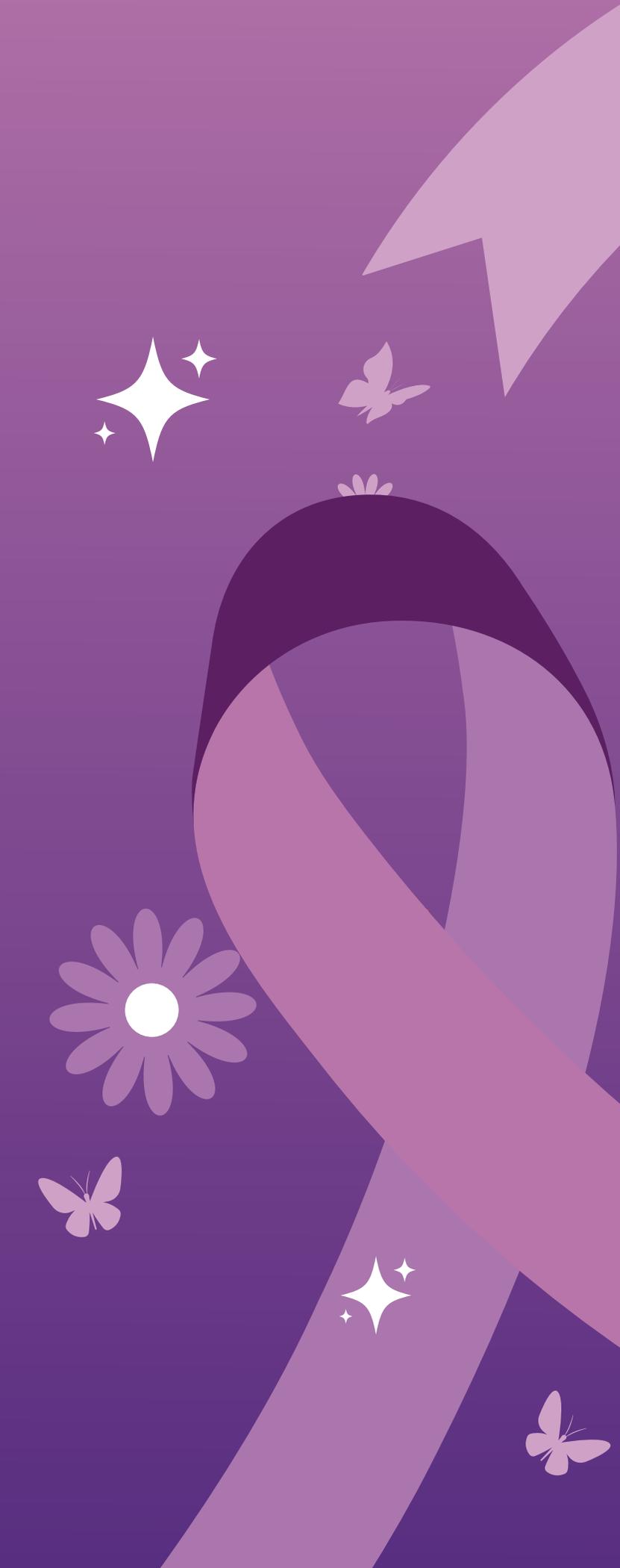




Prevencción de la VcM en las organizaciones bolivianas: Nuevas evidencias desde la academia





PRIMERA EDICIÓN

Elaboración:

Instituto de Investigación y Capacitación
en Ciencias Administrativas - IICCA

Agosto de 2022

La Paz - Bolivia



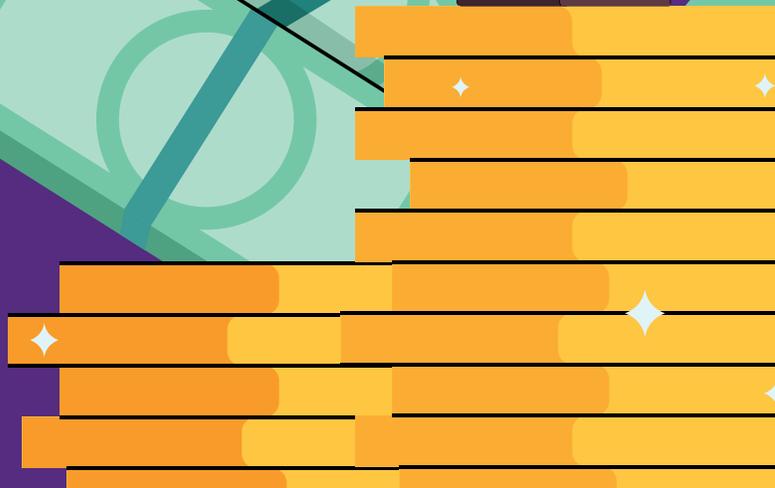
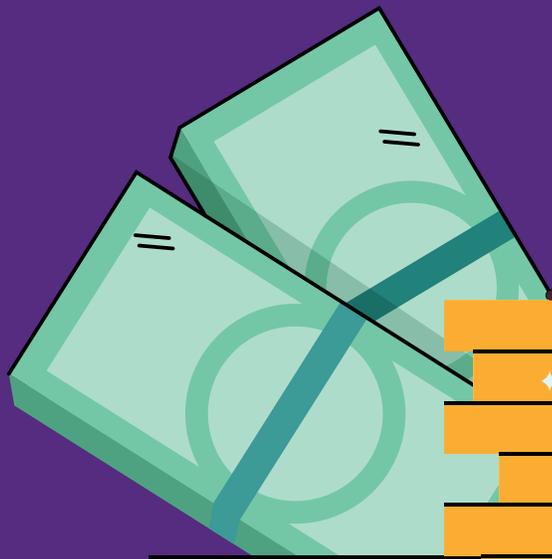
Indice

Gestión equitativa, justicia organizacional y acoso psicológico laboral
contra la mujer en trabajadoras de bancos en Bolivia.....5

Autora: Vierka V. Pérez Sánchez
Asesor: Dennis R. López Odar

Factores relacionados con la búsqueda de ayuda de mujeres trabajadoras
sobrevivientes de violencia en relaciones de pareja. Un caso de estudio en
un banco de La Paz- Bolivia.....29

Autora: Paola Andrea Cárdenas Morales
Asesora: Rocío Karina Zevallos Callupe



Gestión equitativa, justicia organizacional y acoso psicológico laboral contra la mujer en trabajadoras de bancos en Bolivia

Autora: Vierka V. Pérez Sánchez
Universidad Mayor de San Andrés (La Paz, Bolivia)

Asesor: Dennis R. López Odar
Universidad San Martín de Porres (Lima, Perú)





Resumen

El objetivo de este trabajo fue determinar la relación de la gestión equitativa y la justicia organizacional con el acoso psicológico laboral en una muestra de 1496 trabajadoras de bancos múltiples en Bolivia. El diseño del estudio fue no experimental, de orden transversal y correlacional. Para recolectar los datos se utilizaron: el cuestionario Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT- PANDO), la Escala de gestión equitativa de Díaz-Rosillo et al. (2020), y una Escala de justicia organizacional creada ad hoc para la presente investigación. Los datos permitieron corroborar las adecuadas propiedades de medida de los instrumentos y la presencia del acoso psicológico laboral en las trabajadoras. El 62.8% ha experimentado al menos alguna conducta de acoso y el 27.5% la ha experimentado de forma frecuente o muy frecuentemente. En cuanto a la relación entre las variables, la gestión equitativa ($\beta = -0.537$, $p=0.000$), la justicia organizacional ($\beta = -0.309$, $p=0.000$) influyen en el acoso psicológico laboral. Ambas variables explican el 58.2% de su variación. Se concluye que el objetivo de este trabajo se ha cumplido, el conocer la relación de las variables determinadas, las mismas que de acuerdo con los resultados apuntan a una mayor influencia por parte de la gestión equitativa y cuyo efecto contrario incide de manera negativa en el acoso laboral, aspecto que debe ser tomado en cuenta para la planificación de una gestión considerando esta influencia.

Palabras clave:

Acoso psicológico laboral, equidad, justicia organizacional, gestión equitativa, violencia contra las mujeres

Introducción

En la actualidad, existe una cantidad de hechos y acciones que se suscitan en el trabajo y que, desembocan en agresiones varias que afectan la vida de los individuos y por supuesto a la organización misma. Un problema que no fue visible antes, pero existía, hoy se ha multiplicado en todo el mundo laboral, así nos muestran los altos índices estadísticos, además de las graves consecuencias en la salud del trabajador, se habla del problema psicológico provocado por personas que laboran en conjunto.

La Violencia psicológica o emocional, acoso psicológico, constituye una de las más frecuentes y generales modalidades que ocasiona daño, las más de las veces irreversible en la persona, el tipo de violencia que sin hacer ruido orada la vida de las víctimas, de su familia y de su entorno en general, porque provienen de actos que humillan, desvalorizan y anulan la personalidad de lucha y enfrentamiento a la vida que posee el ser humano. El acoso psicológico laboral se constituye en este tiempo, en un atentado a la dignidad humana, bien protegido por la propia Ley fundamental boliviana, más aún en lo que refiere a las relaciones laborales, sea en ámbitos privados o instituciones públicas, toda vez que ocasiona menoscabo en el clima laboral, repercutiendo sus efectos en la salud y vida del trabajador. La mujer, dicho sea, se constituye en una víctima aun mayor de esta violencia que se suscita en el campo laboral, guardando silencio por vergüenza, miedo y/o ser revictimizada en caso de queja o denuncia.

En Bolivia, las denuncias realizadas por mujeres en el Ministerio de Justicia, muestra que el año 2018 con mayor número de denuncias, secundado por la gestión 2017. Las denuncias más frecuentes son por estado de gestación con 376 casos, despido injustificado con 284 casos y acoso laboral con 202 casos. (Ministerio Público, Informe 8 de marzo de 2019 ante instancias del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional)

Un completo estudio, de revisión sistemática sobre violencia laboral y psicológica en la región Ansoleaga, E., et al. " Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica" nos muestra entre otros, los siguientes resultados: Estudios en América Latina evidencian importantes cifras de violencia psicológica en el lugar de trabajo. Así, en trabajadores/as de centros de salud primarios de Santiago de Chile, llegó a un 79.16% (Macía F. 2008.); y en funcionarios/as de instituciones de orden y seguridad chilenos a un 74% (González C, Pincheira P, Moyano) A su vez, en trabajadores/as bolivianos y ecuatorianos es de 76.8% y 62.5%, respectivamente (Pando M, Aranda C, Olivares D). En Cuba, la cifra llegó a 51.7% en el sector de servicios y administrativos y a un 45.4% en Colombia (Pando M, Aranda C, Parra L, Gutiérrez AM). En lo referente a los tipos de violencia, se evidenció una predominancia de estudios en "violencia psicológica" (82.6%).

Las autoras también evidenciaron que los estudios realizados, tomaron en cuenta sectores como salud preponderantemente y no así el sector comercial, por ejemplo. Sin embargo, en todos los estudios y sus resultados, se evidenció que existe un alto índice de acoso psicológico tanto en el sector público como en el privado (93.8%); en mayor evidencia de (acoso)violencia psicológica en el sector público (87.5%) que en el privado (63.6%).

Los estudios de acoso laboral en la estructura y los procedimientos de las organizaciones coinciden en que en situaciones de baja justicia procedimental se incrementa la probabilidad de aparición de este fenómeno (Pando M, Aranda C, Parra L, Gutiérrez AM), mencionado



por (Díaz-García, Orlanda. (2019). Investigadores de diversas disciplinas han manifestado la importancia de incidir en el concepto de justicia y equidad en las organizaciones. La exploración de la justicia, la igualdad y la equidad deben ser los principios que toda organización o fuente laboral debe indagar, dentro las nuevas perspectivas del manejo y control del talento humano.

Cuando los empleados perciben una inequidad, actuarán para corregir la situación. Para ello pueden recurrir a reducir su desempeño (disminuyendo el tiempo o el esfuerzo que dedica al trabajo) hasta intentar aumentar sus resultados (pidiendo un aumento de sueldo, por ejemplo), a modificar la aportación de la persona de referencia (presionándola para que trabaje más lento) e incluso a abandonar la organización, aunque la teoría es vaga a la hora de predecir qué tipo de comportamiento será más probable en cada contexto dado (Greenberg 1990).

El acoso psicológico laboral, es una realidad en el territorio boliviano, encontrando dicho problema en espacios todavía no explorados, como es la empresa privada en particular el sector del sistema bancario, en la que se pretende abordar en conocer la realidad a la que se encuentran sometidas las trabajadoras, debido a que no existe datos relativos referentes de este sector, es motivación para el presente trabajo, mediante el cual se refleje y describa la realidad acontecida, que hasta la actualidad dicho problema posee las características de constituirse en un hecho que guarda silencio a voces poco difundidas

El conocer las circunstancias que producen el acoso psicológico laboral con relación a la gestión que realizan los directivos de una organización hacen imperiosa la necesidad de realizar un estudio y análisis de estos Por lo expuesto se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación de la gestión equitativa y la justicia organizacional con el acoso psicológico laboral contra la mujer en los bancos múltiples de Bolivia?

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación de la gestión equitativa y la justicia organizacional con el acoso psicológico laboral.

Marco teórico

Desde tiempos inmemoriales ha existido la violencia y más contra la mujer, esta, ha estado presente, ni la evolución social ha impedido su desarrollo y más bien, ha ido de la mano con este. En síntesis, la violencia de género y/o contra las mujeres, es un fenómeno con múltiples causas que está sustentado por determinadas estructuras de poder y dominación en las que todos y todas estamos inmersos, y que conforman el orden social patriarcal. De él se deriva, en lo esencial, la condición de inferioridad con que se trata a las mujeres tanto en el ámbito familiar como en el laboral.

Es realmente una situación tan negativa para la sociedad en general como para aquellas organizaciones o fuentes laborales donde se hace presente y con un incremento muy significativo en los últimos años. El acoso psicológico laboral es para muchos especialistas, “la peor amenaza individual sobrevenida en la era postindustrial para los trabajadores y puede, en los próximos años, llegar a diezmar a la población laboral de los países que no estén atentos a proteger el derecho básico de un trabajador y a que el desempeño de su trabajo no le produzca secuelas físicas o psicológicas, que pueden llegar incluso a aniquilarle”. Piñuel (2002, pág. 36).

A los fines de aclarar la terminología sobre este fenómeno, nos ayudamos con los resultados de un amplio estudio denominado El mobbing en Latinoamérica: conceptos y legislaciones (Yoselin Elena, Mota Ibarra. 2020). que en la base bibliográfica consultada por estos autores y habiendo hecho un recuento de artículos científicos desde el año 2005 hasta el año 2019 referentes a la investigación de la violencia psicológica que hubo realizado en Latinoamérica concluye: "...se utilizaron un total de 6 palabras clave siendo dos de ellas: Acoso en el trabajo y Acoso Psicológico en el trabajo las que obtuvieron una mayor frecuencia de resultados. Entendiendo que un 33.7% utiliza la palabra acoso psicológico en el trabajo, 33.6% acoso en el trabajo y el restante acoso moral y mobbing". Se hace necesario usar el término de mayor aceptación para este fenómeno, es decir Acoso Psicológico laboral

Como acoso psicológico laboral se entiende "hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales. Para concebir una acción como acoso psicológico, esta debe ocurrir regularmente (semanalmente) y durante un prolongado periodo de tiempo (por lo menos seis meses) (Rodríguez-Muñoz, Alfredo. 2011).

Es importante referirse a las características constitutivas del fenómeno, estas también han sido coincidentes en los trabajos investigativos, tanto en Europa como en Latinoamérica, esto con el fin de reconocerlo y no llegar a confusiones. Estas características que hacen al problema fueron resumidas en el trabajo presentado por (López-Cabarro & Vázquez-Rodríguez, 2003): "la intencionalidad, la repetición de la agresión, la longevidad de la agresión, la asimetría de poder, el resultado".

Piñuel define el acoso laboral como:

[...] el deliberado y continuado maltrato moral y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado, o incluso excelente en su desempeño por parte de uno o varios compañeros de trabajo (incluido muy frecuentemente el propio jefe) que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización.

En Bolivia, el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social (M.T.E.P.S) define: al acoso laboral como la "conducta repetida o comportamiento ejercido contra la mujer en el centro de trabajo que se traduce en ataques verbales, insultos, críticas injustificadas, ridiculización, sobrecarga de trabajo, amenaza de despido, desacreditación profesional, aislamiento social, falsos rumores y otros, cuya finalidad sea lograr la renuncia forzosa o abandono del cargo por parte de la víctima."

Gestión Equitativa y Justicia Organizacional en el ámbito laboral

El objetivo del acoso psicológico es intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización y a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar, y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, caos, desorganización, urgencia, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etcétera) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas (Piñuel, 2001)



El acoso psicológico laboral como manifestación preponderante en la cultura organizativa, presenta tipos y clasificaciones, especial interés en el acoso de dirección (ascendente o descendente), que se entenderá como un acoso de gestión u organizativo con dos objetivos claros: eliminar a un trabajador poco sumiso o forzar situaciones de esclavismo laboral. (Pares, 2006)

La equidad es un término que adopta diferentes conceptos, es decir, tiene diferentes momentos a lo largo de la historia, no se entenderá de la misma forma geográficamente, ni en las diferentes actividades que realiza el ser humano, por ello no es muy fácil dar una definición concreta.

Estudios de diferentes disciplinas adoptan este concepto adecuando el mismo para diferentes situaciones y controversias. Tomando en cuenta a uno de los exponentes filosóficos más antiguos como es Aristóteles, quien habla de equidad e igualdad como términos del mismo significado para definir Justicia. Lo cierto es que ninguna corriente filosófica niega el vínculo que existe entre equidad y justicia.

Sin embargo, es importante abordarla en este trabajo, desde el enfoque aportado por Vara-Horma (2015) “la equidad o inequidad en la empresa depende de la presencia o ausencia de determinados elementos entre los que se encuentra la subordinación, la violencia, o la presencia de un estado de derecho” (p.2).

A partir del abordaje de la equidad, desde ella se toma en cuenta las acciones justas como aquellas que realiza una persona en aplicación de un derecho, siempre que respete los derechos de los demás. “La justicia incluiría la igualdad de remuneración, de acceso a oportunidades para entrar en una ocupación y para avanzar en ella y la ausencia de acoso” (Rawls,1991) mencionado por (Vara-Horna, et.al.p.2)

la búsqueda de la justicia, la igualdad y la equidad deben ser los principios que toda organización o fuente laboral debe buscar, dentro las nuevas perspectivas del manejo y control del talento humano.

A partir del concepto de equidad prescriptivo se pueden entender las relaciones de equidad-inequidad como una única dimensión que puede evaluarse a través de una sola escala bipolar que recogería comportamientos reiterados equitativos o inequitativos del directivo. (Díaz-Rosillo, 2019)

Rousseau (1989) entendía que eran los directivos los que construyen expectativas de relaciones justas y de confianza que quedan enmarcadas en lo que se entiende como contrato psicológico, pero, se considera que para ello es necesario directivos equitativos que consigan el respeto y la confianza.

Un enfoque de estrecha relación con la teoría de equidad o gestión equitativa es la justicia organizacional como medida de percepción dentro de las organizaciones. Como señala, Bies y Moag (1986) una dimensión se tiene la justicia interaccional, la cual valora el trato al personal directivo con el personal a su cargo al momento de la aplicación de procedimientos.

Bajo este marco de concepción es oportuno conocer la definición propia y elementos que fundamentan a la justicia organizacional.

Justicia organizacional

Para que una organización cumpla con el objetivo de eficiencia, el estudio de los recursos humanos es una variable de suma importancia. Este estudio incluye diferentes procesos para la asignación de funciones, diseños de los procedimientos de trabajo y de toma de decisiones, distribución de recursos, entre otros. En el desarrollo de dichos procesos surge un conjunto de percepciones compartidas por los empleados sobre su lugar de trabajo (Hemingway y Smith, 1999) que influyen en la calidad de vida laboral (Gershon et al., 2007; Rose, Beh, Uli e Idris, 2006).

Este conjunto de percepciones fue llamado por Jerald Greenberg (1987) como justicia organizacional, y engloba aquellas percepciones que tienen que ver con la equidad en diferentes dimensiones de la actividad laboral relacionadas con el salario, los procedimientos utilizados para desarrollar el trabajo, la información de acontecimientos que surgen en la empresa, etc.

Partiendo del modelo de justicia organizacional elaborado por Colquitt (2001) se tiene: La justicia distributiva, que se refiere al contenido de las distribuciones y a la justicia de los fines o resultados alcanzados. La justicia procedimental, se refiere a la justicia de los medios utilizados para determinar las distribuciones. La justicia interpersonal se refiere a la sensibilidad social, que concierne al grado con que los supervisores tratan de forma respetuosa y digna a las personas afectadas por sus decisiones y procedimientos distributivos. Mientras que la justicia informacional se refiere a la explicación acerca del racional de las decisiones tomadas por los supervisores.

La justicia organizacional es importante porque el conjunto de decisiones y prácticas organizacionales percibidas como inequitativas e injustas provocan múltiples sentimientos, emociones, reacciones, comportamientos y resultados negativos de parte de los trabajadores hacia su trabajo, superiores y compañeros, así como hacia la organización misma. (Patlán Pérez, et.al.,2013)

Asimismo, la importancia de la justicia organizacional radica en el impacto que generan los resultados que provocan múltiples acciones y prácticas organizacionales percibidas como no justas o inequitativas tales como: asignación de cargas de trabajo, pago de un salario y prestaciones justas, promociones equitativas para todos los trabajadores, trato digno y justo al personal, entre otros. En este sentido, la percepción de justicia organizacional se verá reflejada en resultados o desempeño que incide indirectamente en las organizaciones, tal es el caso de la rotación laboral, el desempeño laboral, la satisfacción en el trabajo, entre otros (Mladinic e Isla, 2002).

El conocer las circunstancias que producen el acoso psicológico laboral con relación a la gestión que realizan los directivos de una organización, más aún en un sector que por su naturaleza de funciones, es presionado al cumplimiento de metas y objetivos a corto plazo, así lo establecen los autores cuando manifiestan “dentro del ambiente organizacional, en forma especial en el sector bancario, los trabajadores pasan por distintas presiones ejercidas tanto por los directivos como por los propios colegas de trabajo, cambiando la calidad de vida de los empleados haciendo surgir síntomas de ansiedad, depresión y otros”. (Capitao, Romario, & Silva, 2010)

Modelo Estructural

Para justificar lo escrito, se plantea un modelo estructural, el acoso psicológico laboral como manifestación preponderante en la cultura organizativa, presenta tipos y clasificaciones, especial interés en el acoso de dirección (ascendente o descendente), que se entenderá como un acoso de gestión u organizativo con dos objetivos claros: eliminar a un trabajador poco sumiso o forzar situaciones de esclavismo laboral. (Pares, 2006)

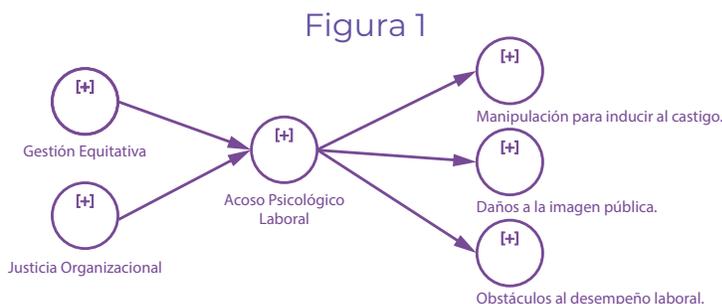
Cuando existe ausencia de equidad en el ámbito laboral, repercute en la muestra de diferencias (discriminación, bajos salarios, etc.) hacia el trabajador en general y a la mujer laboradora en particular. En otras palabras, la desigualdad coarta los derechos y coloca a la persona en un espacio inequitativo, apoyando el enfoque aportado por Vara-Horma (2015) “la equidad o inequidad en la empresa depende de la presencia o ausencia de determinados elementos entre los que se encuentra la subordinación, la violencia, o la presencia de un estado de derecho” (p.2).

La Gestión Equitativa genera relaciones que indiscutiblemente son difíciles de sostener porque cada directivo posee una visión desde la cual la justicia no tiene las posibilidades de ser analizada en general, por ello se hace importante y necesario, la búsqueda de la justicia, la igualdad y la equidad deben ser los principios que toda organización o fuente laboral debe buscar, dentro las nuevas perspectivas del manejo y control del talento humano.

A partir del abordaje de la equidad, desde ella se toma en cuenta las acciones justas como aquellas que realiza una persona en aplicación de un derecho, siempre que respete los derechos de los demás. “La justicia incluiría la igualdad de remuneración, de acceso a oportunidades para entrar en una ocupación y para avanzar en ella y la ausencia de acoso” (Rawls,1991) mencionado por (Vara-Horna, et.al.p.2)

El modelo que se propone considera la gestión equitativa y la justicia organizacional como factores que impactan e influyen en el acoso psicológico laboral dentro de la organización, como se ha demostrado por la literatura acompañada que nos refleja definiciones coincidentes que en definitiva señalan a la equidad y la justicia como parte de un estado de derecho.

Son tres los factores que van a representar los tipos de conductas de violencia en el trabajo: manipulación para inducir al castigo (MIC), daños a la imagen pública (DIP) y obstáculos al desempeño laboral (ODL), estos factores han sido reproducidos también en el presente estudio, mostrando la incidencia de cada uno de ellos con las principales variables.



Modelo estructural propuesto

Metodología

Diseño

La metodología tuvo un enfoque cuantitativo; un diseño No Experimental en virtud de que se estudia una situación ya existente (Namakforvos,1990), donde se procurará observar el comportamiento de los sujetos de intervención, para dicho caso empleando instrumentos que permitan detectar la realidad y existencia del acoso psicológico dentro el campo laboral y un corte transversal, toda vez que no se controló ninguna variable y se observó el fenómeno tal cual se presenta en su contexto natural. De la misma manera, el alcance fue explicativo luego de analizar cómo es la influencia que ejerce la gestión equitativa y la justicia organizacional sobre el acoso psicológico laboral contra la mujer, en las trabajadoras de los bancos múltiples en Bolivia

En una primera instancia, a todas las trabajadoras se les aplicaron cuestionarios para la recolección de datos sociodemográficos, edad, estado civil, ciudad, antigüedad laboral, formación académica, dependencia a su cargo en la familia y en el trabajo y otros.

Muestra

Se trató de una muestra no probabilística por conveniencia de 1496 mujeres trabajadoras en Bancos de Bolivia con sede en el municipio de La Paz. A pesar de haber realizado diversas y reiteradas invitaciones a las gerencias correspondientes de todos los Bancos, solo se tuvo la participación de trabajadoras en diversidad de cargos, de tres entidades bancarias ubicadas en el municipio de La Paz. En la siguiente tabla se concretan las características de las participantes.

Tabla 1

Características sociodemográficas y laborales de las colaboradoras

CARACTERÍSTICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Grupo de edad		
18 – 29 años	420	28
30 – 39 años	828	55.3
40 - 49 años	212	14.2
> 50 años	36	2.4
Entidad Financiera		
Entidad 1	1206	80.6
Entidad 2	263	17.6
Entidad 3	27	1.8
Nivel de formación		
Posgrado	277	18.5
Diplomado/especialidad	60	4.0
Licenciatura	778	52.0

Técnico-superior	65	4.3
Universitaria	265	17.7
Secundaria	51	3.4

Estado civil

Soltera	700	46.8
Casada	480	32.1
Conviviente	222	14.8
Divorciada/separada	85	5.7
Viuda	9	0.6

Puesto de trabajo

Cajera	631	47,1
Oficial de Créditos	152	11,3
Otro	555	41,4

Tiempo de vinculación laboral

Hace menos de un año	164	10,2
Entre 1 y 3 años	584	36,3
Entre 4 y 7 años	615	38,3
Entre 8 y 10 años	173	10,7
Más de 10 años	69	4,3

Tipo de contrato

Contrato por tiempo indefinido	1552	96,70%
Contrato eventual	24	1,50%
Contrato ocasional	3	0,19%
Contrato por temporada	11	0,69%
Contrato por producto	5	0,31%

Instrumentos

(IVAPT- PANDO)

A los fines de obtener la información sobre el acoso psicológico laboral, se utilizó el instrumento diseñado y elaborado por Manuel Pando denominado Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT- PANDO). Entre las características de este instrumento, es posible destacar los siguientes atributos: Instrumento administrado de manera individual o colectiva

Objetivo 1, la primera parte de este instrumento busca evaluar la presencia e intensidad de situaciones de violencia en el trabajo.

Objetivo 2, pretende mostrar la intencionalidad de la conducta asociada al acoso psicológico en el trabajo.

Resultado 1, inicialmente permite contar con información de la direccionalidad de las conductas (moobing, ascendente, descendente o colateral).

Resultado 2, la corrección del inventario permite la obtención de tres valores: Presencia de violencia psicológica, Intensidad de la violencia psicológica en el trabajo y Acoso psicológico en el trabajo.

Este instrumento fue utilizado en trabajos anteriores, demostrando que el mismo al ser sometido a su análisis, otorgaba a este la validez y fiabilidad necesarias de sustentación en investigaciones. Así se tiene un importante resumen de resultados en el uso del cuestionario, que acertadamente nos muestra una investigación en Bolivia y Ecuador, denominada Confirmatory factor analysis of inventory of violence and psychological harassment at work (IVAPT-PANDO) for Bolivia and Ecuador. Donde se tiene: En estudios anteriores el IVAPT-Pando ha presentado buenos resultados, para México la consistencia interna fue de ,91 Alpha de Cronbach y validez factorial de 0,77 de acuerdo con Guilford con 53,47% de varianza explicada (Pando et al, 2006b), en España ,93 de Alpha de Cronbach y 53% de varianza explicada (Carrión, López y Pando, 2007), mientras que para Chile el Alpha de Cronbach fue de ,95 con un 66% de varianza explicada (Macía, 2008). (Pando Moreno, Manuel, Aranda Beltrán, Carolina, & Olivares Álvarez, David Max. (2012)).

Escala de gestión equitativa

El presente instrumento propuesto por Diaz-Rosillo, et.al. (2019) plantea un constructo de interrogantes bajo 2 modelos, el primero el simplificado y el otro mediado.

Diseñada por Díaz-Rosillo et al. (2020) y compuesta por 10 indicadores que evalúan un continuo de equidad-inequidad en la conducta directiva. Cinco indicadores evalúan conductas identificadas con un liderazgo equitativo y los cinco restantes permiten identificar conductas relacionadas a un liderazgo inequitativo. La escala de gestión equitativa ha mostrado validez convergente y discriminante. En el primer caso, se estableció la validez mediante el análisis factorial exploratorio (AFE). Los resultados obtenidos evidenciaron que la escala es de naturaleza unidimensional y que el constructo explica en promedio más del 50% de la varianza de los indicadores (AVE= 51,7% - correlaciones de Pearson; AVE= 64,4% - matriz policórica). La validez discriminante se estableció a través del análisis de las correlaciones entre todos los indicadores y los constructos, la comparación de la varianza extraída promedio del constructo con las correlaciones con el resto de los constructos, y aplicando el criterio Heterotrait – Monotrait (HTMT). En todos los casos se obtuvieron evidencias de validez. Con relación a la fiabilidad, Díaz et al (2020) reportaron coeficientes alfa (.911) y Fiabilidad Compuesta (.924) que confirmaron la consistencia interna de la escala.

No se tiene referencia al uso del instrumento en estudios similares, El objetivo de su uso para el presente trabajo ha sido el conocer la conducta equitativa o no de los directivos en las instituciones bancarias, vistas desde la óptica de las trabajadoras, así poder determinar la influencia y relación con las otras variables.

Justicia Organizacional

Finalmente, se utilizó un Cuestionario diseñado con 13 ítems, se evaluaron las propiedades de medida del instrumento, comprobando su validez y fiabilidad, aspectos que serán expuestos



en los resultados. El cuestionario ha sido diseñado considerando el postulado de Greenberg (1987), éste refiere que los primeros estudios de justicia en las organizaciones se centraron en la teoría de la equidad y la justicia de resultados.

Procedimiento

El presente trabajo ha merecido una serie de actividades, obteniendo los datos primarios con los instrumentos citados previamente, entre las que se destacan:

Se hubo desarrollado un marco muestral conteniendo todas las unidades de análisis de segundo orden (las mujeres trabajadoras bancarias).

Se elaboró el instrumento de medición, seleccionando los ítems en su totalidad de los cuestionarios, en la misma boleta se adjuntó el cuestionario elaborado para medir la justicia organizacional.

Las instituciones bancarias participantes, después de varias reuniones explicativas, fueron las que finalmente nos permitieron el acceso a su personal femenino para la aplicación del cuestionario. Las trabajadoras participantes, mediante la gerencia correspondiente de su Entidad, tuvieron la oportunidad de en primera instancia y antes del envío del cuestionario, de visualizar mediante unos videos, la explicación pormenorizada del sensible tema y la realidad de este. Así también, la aclaración de la voluntariedad para su participación, la utilidad que prestarían y la confidencialidad de sus respuestas. Todo ello con la venia de los directivos de cada entidad.

En dos de las entidades bancarias participantes, se hubo realizado las encuestas utilizando la plataforma Survey Monkey y la tercera entidad hizo uso de su propia plataforma.

Análisis de datos

Para Bavaresco (2001), el análisis de los datos corresponde a las explicaciones cuantitativas de los resultados obtenidos por el investigador, pudiendo ser favorables o no a la teoría expuesta. Según Hernández (2006. P.14), “la finalidad de análisis de los datos es describir las variables y explicar sus cambios movimientos y las características que lo componen son la sistematización, utilización intensiva de la estadística (descriptiva o diferencial), basado en variables, impersonal, posterior a la recolección de datos.

Los datos obtenidos fueron analizados y tabulados en una matriz Excel y analizados usando el programa estadísticos IBM SPSS Statistics versión 25. En la tabulación se aplicó un control de calidad en el ingreso de datos (evaluando el porcentaje de respuestas), la tabulación (comprobando los datos con los cuestionarios) y en los resultados (exploración de tablas de frecuencia).

Los análisis descriptivos de las variables se establecieron mediante proporciones, frecuencias y medidas de tendencia central. La asociación de los factores individuales y organizacionales y la gestión equitativa con el acoso psicológico laboral se analizará a través de la regresión logística binaria

En este sentido, las boletas de encuesta estuvieron dirigidas a: Género: Mujeres

Edad: Sin restricción, Cargo: trabajadoras bancarias en general

Resultados

Prevalencia de acoso psicológico laboral

Considerando la escala utilizada y los criterios establecidos para la identificación de la violencia psicológica, el 62.8% de colaboradoras ha experimentado al menos una manifestación de violencia psicológica en el trabajo durante los últimos seis meses. Es preciso señalar que solo el 2.2% de mujeres ha experimentado la violencia con una alta intensidad. Con relación a la prevalencia del acoso psicológico, se asumió como criterio la frecuencia de exposición a las diferentes formas de violencia. El 9.1% de las colaboradoras ha sufrido acoso psicológico.

En la Tabla 2 se muestran la ocurrencia de las diferentes conductas de violencia y acoso psicológico ejercidas en las entidades bancarias. Las manifestaciones más representativas son: la desvalorización del trabajo, el bloqueo de oportunidades para ascender o conseguir mejoras laborales, limitar las oportunidades de capacitación, la exposición a castigos más duros en comparación a los recibidos por el resto de los colegas, y la conducta de ignorar los éxitos laborales, atribuyéndolos a otras personas o factores.

Tabla 2.
Ocurrencia de acoso psicológico laboral (porcentaje)

COMPORTAMIENTOS	N	CN	AV	F	MF
1. Recibo ataques a mi reputación	61.6	19.4	16.3	2.2	0.5
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público	47.7	28.5	20.9	2.0	0.9
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas	63.8	20.5	13.5	1.7	0.5
4. Se me asignan trabajos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir	41.2	29.7	24.4	3.4	1.3
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones	54.5	24.5	15.8	4.0	1.3
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo	57.6	24.8	13.5	3.3	0.9
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia y ser mala trabajadora	60.6	22.6	13.1	2.7	0.9
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona	60.8	21.1	14.5	3.9	0.5
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien	38.0	26.8	24.6	7.5	3.1
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos	48.3	25.2	19.7	4.9	1.9

11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que el resto de mis compañeros y compañeras	44.8	25.3	21.5	5.7	2.7
12. Seme obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros de otras áreas	66.2	19.3	11.3	2.5	0.6
13. Se me interrumpe continuamente cuanto trato de hablar	58.5	25.9	12.7	2.0	0.9
14. Siento que se me impide expresarme	57.2	24	14.6	2.9	1.3
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo	56.4	24.7	14.6	3.2	1.1
16. Se me evita o rechaza en el trabajo	68.0	21.1	9.1	1.9	0.7
17. Se ignora mi presencia	64.6	21.2	11.7	2.5	0.8
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas	48.0	30.3	17.2	4.5	0.8
19. Los trabajos o actividades que se encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con intención de desacreditarme	69.7	22.3	6.8	0.9	0.2
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	62.2	21.3	12.5	3.2	0.8
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente a diferencia de otros compañeros(as)	53.5	20.8	17.2	5.4	3.0
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo	49.0	21	20.6	5.9	3.5

Nota: N = nunca, CN = casi nunca, AV = algunas veces, F = frecuentemente. MF = muy frecuentemente

Los resultados también nos mostraron que existe ligero mayor porcentaje en las jefaturas o inmediatos superiores en favor de las mujeres (54.5%). La violencia o agresión identificada como principal, fue la violencia o agresión psicológica (46.1%) Se hubo identificado a los superiores inmediatos (38.2%) como los principales agresores, de éstos, el 40.1% correspondió a la mujer como jefe, el 42.0% para el hombre-jefe. Los compañeros de área (18%) son los que continúan, como los principales miembros de la Entidad que las agredieron psicológicamente (46.1%). (Ver Tabla 3)

Tabla 3

Violencia Psicológica Laboral contra la Mujer													
¿Cuáles de las siguientes personas le producen los sucesos anteriormente descritos?													
	¿Cuál es el sexo de tu superior?												
	Hombre		Mujer		Total		Hombre		Mujer		Total		
	Recuento	% dentro de	% dentro de	% del Total	Recuento	% dentro de	% dentro de	% del Total	Recuento	% dentro de	% dentro de	% del Total	
Mi(s) superior	286	46,70%	42,00%	17,80%	327	53,30%	40,10%	20,40%	613	100,00%	41,00%	38,20%	
Mandos mec	114	50,70%	16,70%	7,10%	111	49,30%	13,60%	6,90%	225	100,00%	15,00%	14,00%	
Compañeros	120	44,40%	17,60%	7,50%	150	55,60%	18,40%	9,30%	270	100,00%	18,00%	16,80%	
Otro	188	42,40%	27,60%	11,70%	255	57,60%	31,30%	15,90%	443	100,00%	29,60%	27,60%	
Ninguno	15	44,10%	2,20%	0,90%	19	55,90%	2,30%	1,20%	34	100,00%	2,30%	2,10%	

Violencia Psicológica Laboral contra la Mujer												
En su organización, ¿considera existente de algún tipo de violencia? ¿Cuál(es)?												
¿Cuál es el sexo de tu superior?												
	Hombre				Mujer				Total			
	Recuento	% dentro de	% dentro de	% del Total	Recuento	% dentro de	% dentro de	% del Total	Recuento	% dentro de	% dentro de	% del Total
Violencia o a	9	31,00%	1,30%	0,60%	20	69,00%	2,50%	1,20%	29	100,00%	1,90%	1,80%
Violencia o a	352	47,60%	51,70%	21,90%	388	52,40%	47,60%	24,20%	740	100,00%	49,50%	46,10%
Violencia o a	7	35,00%	1,00%	0,40%	13	65,00%	1,60%	0,80%	20	100,00%	1,30%	1,20%
Violencia o a	48	47,10%	7,00%	3,00%	54	52,90%	6,60%	3,40%	102	100,00%	6,80%	6,40%
Otra	9	64,30%	1,30%	0,60%	5	35,70%	0,60%	0,30%	14	100,00%	0,90%	0,90%
Ninguno	332	44,70%	48,80%	20,70%	410	55,30%	50,30%	25,50%	742	100,00%	49,60%	46,20%

Análisis del Modelo de Medida

La fiabilidad de las escalas se estableció analizando la consistencia interna de las puntuaciones obtenidas. Los coeficientes de fiabilidad compuesta y Alfa de Cronbach de los constructos (primer y segundo orden) se ubicaron por encima del punto de corte establecido (.70). En todos los casos, los coeficientes mostraron niveles óptimos de confiabilidad en la medición de los constructos (ver Tabla 4).

Tabla 4

Validez y fiabilidad del modelo de medida

CONSTRUCTO/DIMENSIÓN	CARGAS FACTORIALES	ALFA DE CRONBACH	FIABILIDAD COMPUESTA	VARIANZA EXTRAÍDA MEDIA (AVE)
Gestión equitativa	.734 - .853	.933	.943	.624
Justicia organizacional	.552 - .835	.907	.924	.578
Acoso laboral (segundo orden)			.956	.513
Manipulación para inducir al castigo (primer orden)	.641 - .849	.925	.937	.600
Daños a la imagen pública (primer orden)	.773 - .823	.858	.958	.638
Obstáculos al desempeño laboral (primer orden)	.721 - .833	.876	.907	.619

En cuanto a la validez convergente se analizaron las cargas factoriales de los indicadores y las varianzas extraídas medias. Casi todas las cargas factoriales superan el nivel óptimo esperado (.708). Los indicadores con cargas factoriales por debajo de este umbral fueron retenidos debido a que contribuyeron a la medición de los constructos y no afectaron a los demás índices de fiabilidad o validez (Hair et al., 2011). Con relación a las varianzas extraídas medias (AVE), estas superaron el punto de corte esperado de 0.5 o 50% (primer y segundo orden). Las cargas factoriales y las varianzas extraídas media obtenidas constituyen evidencias óptimas de validez convergente.

Considerando el grado de relación entre gestión equitativa, justicia organizacional y acoso laboral, se estableció la validez discriminante en primer orden y calculando la ratio heterotrait-monotrait (HTMT). Los valores obtenidos en se evaluaron considerando al $HTMT_{0,9}$ y el $HTMT_{inferencia}$. En primer lugar, se encontraron en todos los constructos valores que no

superaron el umbral recomendado de 0.90 (Henseler et al., 2015). Además, el bootstrapping permitió identificar los intervalos de confianza y comprobar que no contenían a la unidad. Ambos resultados demuestran la validez discriminante, es decir, los datos demostraron que los constructos son diferentes entre sí (ver Tabla 5).

Tabla 5

Validez discriminante según el método HTMT

CONSTRUCTOS	GESTIÓN EQUITATIVA	JUSTICIA ORGANIZACIONAL
Justicia Organizacional	.627 [0.582;0.667]	
Acoso laboral	.758 [0.724;0.788]	.663 [0.622;0.701]

Nota. Los valores entre paréntesis representan el intervalo de confianza del 95%. Se utilizó el método Bias-Corrected and Accelerated (Bca), y los coeficientes fueron obtenidos a través de un bootstrap de 5000 submuestras.

Modelo Estructural

Inicialmente se evaluó la colinealidad a través del Factor de Inflación de la Varianza (VIF). Los valores VIF se encuentran por debajo del límite establecido, descartándose problemas de colinealidad en los constructos gestión equitativa y justicia organizacional (ver Tabla 6).

Tabla 6

Evaluación de colinealidad

CONSTRUCTO	VIF	PROBLEMAS DE COLINEALIDAD (FIV<5)
Gestión equitativa	1.554	No
Justicia organizacional	1.554	No

Al examinar la influencia ejercida por los factores analizados, se evidenció que la gestión equitativa ($\beta = -0.537$; $t = 19.792$; $p = 0.000$) y la justicia organizacional ($\beta = -0.309$; $t = 11.338$; $p = 0.000$) tienen un efecto directo y significativo sobre el acoso psicológico laboral. Además, las relaciones observadas son inversas. Con relación a la varianza explicada, ambos factores explican el 58.2% de la variación del acoso psicológico laboral (ver Tabla 6).

Por otro lado, se evaluó la influencia de la gestión equitativa y justicia organizacional sobre las dimensiones del acoso psicológico laboral (segundo orden). En la Tabla 7 se muestra que estos factores influyen de forma inversa y estadísticamente significativa sobre la manipulación para inducir el castigo, el daño a la imagen pública y la presencia de obstáculos para el desempeño de las colaboradoras (valores $t \geq 1.960$ y $p \leq .001$).

Tabla 7

Resumen de prueba de efecto directo e indirecto de Bolivia

VARIABLES	β	t VALOR	INTERVALO DE CONFIANZA	p VALOR	HIPÓTESIS	R ²
Gestión Equitativa -> Violencia Psicológica Laboral	-0.537	19.79	[- 0.593;-0.487]	0.000	Aceptada	.582
Justicia organizacional -> Violencia Psicológica Laboral	-0.309	11.34	[-0.355;-0.249]	0.000	Aceptada	
Gestión Equitativa -> Manipulación para inducir al castigo	-0.569	20.53	[- 0.622;-0.513]	0.000	Aceptada	.551
Justicia organizacional -> Manipulación para inducir al castigo	-0.246	8.93	[-0.300;-0.192]	0.000	Aceptada	
Gestión Equitativa -> Daño a la imagen pública	-0.417	12.69	[- 0.480;-0.348]	0.000	Aceptada	.358
Justicia organizacional -> Daño a la imagen pública	-0.246	7.60	[-0.316;-0.188]	0.000	Aceptada	
Gestión Equitativa -> Obstáculos al desempeño laboral	-0.448	17.31	[- 0.500;-0.399]	0.000	Aceptada	.552
Justicia organizacional -> Obstáculos al desempeño laboral	-0.382	14.75	[-0.431;-0.331]	0.000	Aceptada	

Nota. Los valores t, p, los intervalo de confianza del 95% fueron obtenidas mediante la simulación Bootstrapping (remuestreo 5,000 submuestras)

Finalmente, se determinó el tamaño del efecto (f^2) de los factores explicativos. En la Tabla 8 se muestra que la gestión equitativa tiene un efecto grande ($f^2=0.260$), mientras que la justicia organizacional posee un efecto pequeño ($f^2=0.148$). El valor predictivo de cada factor y del modelo también se estableció a nivel de las dimensiones del acoso psicológico laboral. El análisis efectuado permitió observar un tamaño del efecto grande y moderado de la gestión equitativa sobre las conductas de manipulación para inducir al castigo ($f^2=.464$) y los obstáculos al desempeño laboral ($f^2=.289$) respectivamente. Los demás tamaños del efecto encontrados son pequeños.

Tabla 8

Análisis del tamaño del efecto de la gestión equitativa y justicia organizacional

	f^2	t- VALOR	INTERVALO DE CONFIANZA	p- VALOR	TAMAÑO DE EFECTO
Gestión Equitativa -> Violencia Psicológica Laboral	0.445	7.663	[0.345;0.570]	0.000	Grande
Justicia organizacional -> Violencia Psicológica Laboral	0.141	5.615	[0.096;0.194]	0.001	Pequeño
Gestión Equitativa -> Manipulación para inducir al castigo	0.464	5.473	[0.117;0.240]	0.000	Grande

	f ²	t- VALOR	INTERVALO DE CONFIANZA	p- VALOR	TAMAÑO DE EFECTO
Justicia organizacional -> Manipulación para inducir al castigo	0.086	3.809	[0.035;0.100]	0.000	Pequeño
Gestión Equitativa -> Daño a la imagen pública	0.172	5.473	[0.117;0.240]	0.000	Pequeño
Justicia organizacional -> Daño a la imagen pública	0.062	3.809	[0.035;0.100]	0.000	Pequeño
Gestión Equitativa -> Obstáculos al desempeño laboral	0.289	3.809	[0.035;0.100]	0.000	Moderado
Justicia organizacional -> Obstáculos al desempeño laboral	0.210	5.473	[0.117;0.240]	0.000	Moderado

Nota. Los valores t, p, los intervalo de confianza del 95% fueron obtenidas mediante la simulación Bootstrapping (remuestreo 5,000 submuestras)

Discusión

El objetivo de este trabajo se cumplió satisfactoriamente, al evidenciar que la gestión equitativa y la justicia organizacional tienen una influencia importante sobre el acoso psicológico laboral. El diagnóstico mostró que estas dos variables en los Bancos de Bolivia con sede en el municipio de La Paz son percibidas por las trabajadoras de manera usual y en un nivel de intensidad de medio a alto. En este sentido, si la adopción de medidas en la dirección y gestión de las organizaciones priorizaría en su gestión la equidad y la justicia y éstas se vinculen a los derechos del trabajador de manera real y efectiva, se logrará evitar daños a la integridad humana que lamentablemente son también producto de este fenómeno, estos daños son desapercibidos y por lo tanto casi normales.

El acoso psicológico laboral en un escenario como el ámbito laboral boliviano que es en menor porcentaje formal, se ha convertido en un hecho no trascendente, porque al parecer nos hemos acostumbrado a ciertas conductas por parte de los directivos o compañeros de trabajo, que las hallamos como parte natural del cotidiano trato, palabras o hechos que no nos causan malestar personal, aunque sean dirigidas a la intimidación, la honra, la imagen o a la dignidad de las personas en general, evitando reacciones con el fin de continuar percibiendo un salario.

Por otro lado, realizando el cruce de variables, se ha obtenido datos interesantes y de gran ayuda, así tenemos que no existen en el sector bancario puestos específicos o determinados susceptibles al acoso psicológico, incrementándose el factor o dimensión (DIP) daños a la imagen pública en los ítems correspondientes. Los estudios realizados tanto en Europa como en la región han incidido en los sectores de salud, educación, comercio y en términos mínimos en el ámbito financiero bancario.

En Colombia, el Ministerio de Trabajo (2004) realizó un estudio en el que se reportó una prevalencia de acoso psicológico de 19.8%. Los sectores económicos más vulnerables fueron el de transporte y telecomunicaciones con una prevalencia de (25.1%), el de salud y educación con (19.7%) y el sector financiero con un (14.6%). Aunque el sector financiero es muy amplio, coincide con el presente estudio de Bancos (Entidades financieras) que muestran

una prevalencia de 9.1% en el mismo fenómeno. En conclusión, se diría que estos sectores presentan condiciones organizacionales e individuales favorables para el posible desarrollo del acoso psicológico en el trabajo.

El realizar investigaciones sobre el problema de acoso psicológico laboral es un llamado a todas las poblaciones, pues este fenómeno hoy tan incrementado, está alterando de sobremanera la sociedad que conocemos, los índices de prevalencia son altos.

Con el mismo instrumento se tiene resultados para el acoso psicológico en el trabajo las cifras (3,5% en Bolivia y 6,1% en Ecuador) sin embargo, son inferiores a los resultados en, México 8,5%, Chile 17,9% y España 9,4%, (Pando, M. et al (2011). El trabajo realizado ha mostrado coincidencia en los resultados con el antes descrito, en cuanto a encontrarse presencia de acoso psicológico, sin embargo, existe diferencia importante en las cifras estadísticas concernientes a Bolivia, advirtiéndose un 5.6% de incremento en la presencia. En el año 2004 en Colombia, según datos de su Ministerio de Protección social (El Ministerio, 2004), se caracterizó el acoso psicológico laboral como violencia laboral, tal cual se tiene en la legislación boliviana (Ley 348). Estos datos claramente reflejan que, en el acoso psicológico, los derechos son vulnerados por los hostigadores y muchos casos no son sancionados por ninguna autoridad, ni dentro ni fuera del trabajo.

En el trabajo, se profundizó en el concepto de acoso psicológico laboral haciendo notar que las múltiples investigaciones nos hablan de una misma realidad, pero diferente nombre, sin embargo, se tienen especificadas las conductas que son coincidentes al momento de describir cada uno. El uso del cuestionario de IVAPT Pando, ha sido el común denominador en la mayoría de los trabajos en América latina.

Entre otros hallazgos del estudio, no cabe duda de que la presencia, así como la intensidad en el acoso psicológico laboral se encuentran en las tres instituciones a las que se llegó, con una diferencia estadística no tan significativa entre ellas, pese a la diferencia de muestra que presentan, siendo mayor en la #1 donde se reporta entre nivel medio y alto un total de 96.3%, la #2 88.6% y la #3 un total de 91.0%. Asimismo, se tiene porcentajes de la intensidad del acoso psicológico, reportando la misma en la #1, 96.3%, en la #2, 25.1 y la #3, 21.7%

También, se hubo realizado una caracterización de las mujeres encuestadas, reportándose un porcentaje de 54.7% en la frecuencia de respuesta en cuanto a la edad de las mujeres trabajadoras, que alcanzan una media entre los 30 y 39 años y son las que reportan también mayor porcentaje de sufrir vulneraciones que afectan los tres factores descritos en el instrumento. El 45.5% responden al estado civil de solteras, el 49.3% tiene al menos un dependiente a su cargo. En cuanto al trabajo, el 96.7% ha manifestado tener un contrato por tiempo indefinido y un 73.4% tiene un salario de hasta 5000 Bs. tomando en cuenta el tiempo en el cual vienen desempeñando sus funciones, las estadísticas nos muestran que con un porcentaje de 94.0% del total, las mujeres que trabajan más de 10 años en la institución reflejan mayor presencia de acoso psicológico, con una intensidad de, 25.1% a diferencia de las que se encuentran menos tiempo en el trabajo. Asimismo, tomando en cuenta los puestos laborales, se encontró que las mujeres que se desempeñan back office y en otros puestos dentro de la institución, muestran una presencia de acoso psicológico del 92.5% y una intensidad del 24.5%. Este fenómeno, alcanzó un nivel de presencia de 96.7% y una intensidad de 28.3%, en las mujeres que cuentan con estudios superiores como diplomados y especialidad. Otro

aspecto de interés obtenido ha sido el acoso psicológico relacionado con el tipo de contrato, ya que se mantenía una hipótesis que consideraba la precariedad laboral en el país, de este modo se ha venido señalando que los contratos temporales favorecen las situaciones de acoso (Moreno-Jiménez et al., 2005; Piñuel y Oñate, 2002), aspecto no evidenciado en este estudio, ya que un porcentaje muy alto (96.70%) nos muestra que las trabajadoras tenían contratos fijos e indefinidos las que han tenido mayor porcentaje de situaciones de acoso.

Con el presente trabajo se pretendió contribuir a la investigación sobre violencia contra la mujer en las organizaciones. Con los resultados obtenidos del estudio, se ha podido tener un mejor conocimiento de la naturaleza y el alcance de la gestión equitativa y la justicia organizacional en el sector bancario y sobre el acoso psicológico laboral. Habiéndose encontrado todas las dimensiones de la justicia organizacional, según se ha establecido en la literatura Colquit (2001) que nos ha permitido establecer la influencia al acoso psicológico en las entidades bancarias.

Por otro lado, una real aproximación al concepto de gestión equitativa que es complejo y con múltiples dimensiones a tomar en cuenta, variable que todavía merece especial atención para su ampliación y estudio. Sin embargo, destacamos la fuerza de la influencia sobre el acoso psicológico laboral, fundamentando la coincidencia en Latinoamérica. En una gran revisión sobre los estudios cualitativos y cuantitativos referentes a la violencia, sobresale el puntual trabajo realizado por Toro & Gómez-Rubio (2016) tomando como margen de tiempo los años 2009 a 2014, entre sus hallazgos encontraron que tres estudios reportaron las dimensiones extra-organizacionales que se asociaban a las nuevas formas de gerencia, entendidas como la cultura laboral moderna caracterizada por la búsqueda de la rapidez, la eficiencia y a la competitividad del mundo moderno, lo que pareciera acercarse de alguna manera, a los objetivos de entidades bancarias y las labores de los trabajadores de estas en general. Así también, identificaron, factores tales como la falta de equidad y solidaridad de los ambientes altamente competitivos, así como las estructuras organizacionales burocráticas, autoritarias, jerárquicas y rígidas.

Tomando en cuenta la naturaleza compleja de las variables, los hallazgos encontrados evidencian que entre las dos estudiadas, la gestión equitativa tiene mayor impacto e influencia sobre el acoso psicológico, es decir cuando las trabajadoras perciben trato justo, equitativo que contemple un estado de derecho en la dirección, el acoso es mucho menor, lo cual no implica una drástica separación con la justicia organizacional que también presenta una relación con el acoso psicológico.

Debe ser primordial para las mismas organizaciones ahondar en esta problemática para facilitar formas de prevención e incrementar el estado de derecho, modestamente sugiriendo abordar el tema tomando en cuenta variables organizacionales, como la cultura y el clima organizacional, estilos de liderazgo y otros. Estas variables presumen la aparición de este fenómeno.

Como una consideración final, se debería fortalecer la gestión equitativa y resaltar la importancia que ésta representa para fortalecer la cultura organizacional y que esto repercuta a los fines de evitar el acoso psicológico laboral, por su puesto sin dejar de lado la justicia organizacional que en sus distintas dimensiones, en menor escala, se relacionan con el acoso psicológico pero que ayudan más a establecer la actitud del trabajador en la organización, porque definitivamente el concepto de justicia varía en cada uno de ellos.

REFERENCIAS

- Colombia. *Ministerio de la Protección Social. Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo*: Colombia, 2004. Medellín: El Ministerio;2004.
- Colquitt, J. (2001). *On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure*. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400.
- Díaz-García, Orlanda (2019). *Análisis de la equidad en los procedimientos organizacionales como antecedente de acoso laboral en la administración pública. Su exploración en la estructura organizacional de los ayuntamientos*
- Díaz-Rosillo, A., Vara-Horna, A., Asencios, Z., Céspedes, R., & Santi, I. (2019). *Equitable management, empowerment and personal commitment*. Dimensión empresarial.
- Díaz Rosillo, Alberto, & Lescano López, Galia Susana, & Paz Palacios, Walter Rolando (2020). Relación entre valores universales y compromiso académico en cadetes del Ejército y la Marina de Perú. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(31),495-521.
- González C, Pincheira P, Moyano E. *Análisis de fiabilidad y estructura factorial del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO*. En: Moyano E, editor. *Calidad de vida y psicología en el Bicentenario de Chile*. Santiago: Editorial Marmos; 2010. p. 507-537.
- Greenberg, J. (1990) “*Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow*”, *Journal of Management*, 16, 2, pp. 399-432.
- Iñaki Piñuel, *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo* (Santander: Sal Terrae, 2001), 42
- Leymann (1990), *Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo*
- López-Cabarcos, M. Á., Vázquez-Rodríguez, P., & Montes-Piñeiro, C. (2010). *Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral [Bullying at work: Psychological antecedents and consequences on job satisfaction]*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2), 215–224.
- Macía F. *Aplicación y evaluación psicométrica del test IVAPT-PANDO en dos centros de atención primaria*. *Psicología y Salud* 2008; 18 (2): 247-254.
- Mladinic, A., & Isla, P. (2002). *Justicia Organizacional: entendiendo la equidad en las organizaciones*. Psycke.
- Mota, Y.. (2020). *El mobbing en Latinoamérica: conceptos y legislaciones*. Facultad de Gestión de Riesgos. UIDE. Quito. 38p.
- Omar, A. (2006). *Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral*. *Psicología y Salud* 16 (002): 207-217
- Pando M, Aranda C, Olivares D. *Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia psicológica y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador*. *Liberabit* 2012; 18 (1): 27-36.

Pando M, Bertot M, Aranda-Beltrán C, Amezcua MT. *Análisis factorial exploratorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT) para Cuba*. Revista Mexicana de Salud en el trabajo 2011; 1 (8): 10-14.

Pando M, Aranda C, Parra L, Gutiérrez AM. *Determinación del mobbing y validación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT) para Colombia*. Salud uninorte 2013; 29 (3): 525-533.

Parra Osorio, Liliana, & Acosta Fernández, Martín (2010). *La investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de la educación superior y de la salud. una revisión sistemática.*

Patlán Pérez, J., Flores, R., Martínez, E., & Hernández, R. (2013). *Validez y confiabilidad de la escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman en población mexicana*. México.

Piñuel, I. (2001). *Mobbing, La lenta y silenciosa alternativa al despido*.

Aedipe, 17, 19-55.

Piñuel, I. (2002): *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Barcelona: Círculos de Lectores.

Rodríguez-Muñoz, Alfredo. (2011). *Acoso psicológico en el trabajo: revisión de la literatura y nuevas líneas de investigación*. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 20-34.

Toro, J., & Gómez-Rubio (2016). *Factores Facilitadores de la Violencia Laboral: Una Revisión de la Evidencia Científica en América Latina*. *Ciencia & Trabajo*, 18(56), 110-116. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n56/art06.pdf>

Vara-Horna, A. (2015). *Modelos de Gestión para prevenir la violencia contra las mujeres*. Lima - Perú: Biblioteca Nacional del

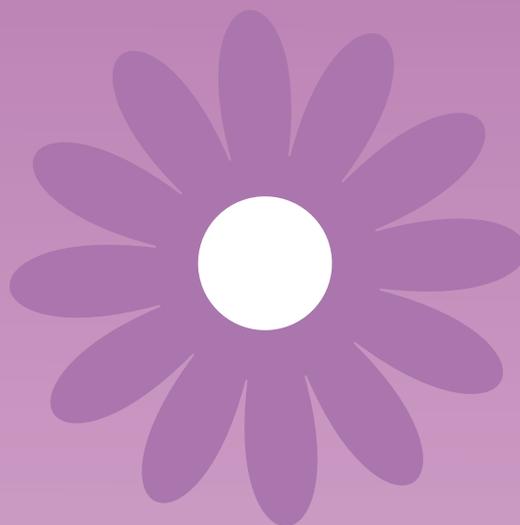
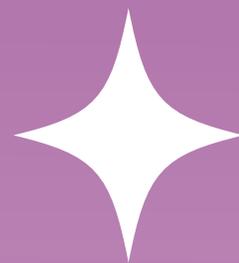




Factores relacionados con la búsqueda de ayuda de mujeres trabajadoras sobrevivientes de violencia en relaciones de pareja. Un caso de estudio en un banco de La Paz - Bolivia

Autora: Paola Andrea Cárdenas Morales
Universidad Mayor de San Andrés (La Paz, Bolivia)

Asesora: Rocío Karina Zevallos Callupe
Universidad San Martín de Porres (Lima, Perú)





Resumen

La violencia contra las mujeres (VcM) en relaciones de pareja es un fenómeno que está presente en todos los países. Una estrategia para combatirla han sido las iniciativas de prevención a través de los servicios de atención preventiva in situ. No obstante, a pesar de los cambios organizacionales que las empresas desarrollan para prevenir la VcM en relaciones de pareja en sus trabajadoras, aún hay factores por las que las mujeres sobrevivientes de violencia en relaciones de pareja se resisten a buscar ayuda en los canales formales dentro de su organización. En ese sentido, evidenciar esta problemática en una entidad bancaria, que ha implementado acciones de prevención de VcM, es un buen punto de inicio. Para ello, se realizó una investigación cualitativa con un diseño descriptivo-correlacional a través de un estudio de caso, y se encuestó a una muestra de 142 funcionarias de un banco de la ciudad de La Paz /Bolivia que ha desarrollado iniciativas enfocadas a la prevención de VcM. Se evidenció que 75 trabajadoras del banco experimentaron algún tipo de violencia por su pareja o expareja, en algún momento de su relación, y de este grupo de sobrevivientes, solo 44 de ellas tuvieron la intención de buscar ayuda y 35 accedieron a un canal formal. En más del 50% de los casos, factores como ser: la situación marital de las trabajadoras y de actitudes de autosuficiencia y conformismo, limitaron la intención de buscar ayuda o acceso a algún canal de apoyo. Estos resultados son una primera evidencia de factores en los que las organizaciones deben incidir para que los servicios preventivos implementados dentro la organización cumplan el propósito por el cual se constituyeron y sean efectivos a largo plazo.

Palabras clave:

Palabras clave: Búsqueda de ayuda, violencia contra las mujeres, bancos, canales de búsqueda de ayuda, prevención de la violencia contra las mujeres.

Introducción

La violencia contra las mujeres (VcM) es un fenómeno que está presente en todos los países, clases sociales en distintos grados, algunos de ellos con índices más bajos y otros con índices alarmantes. A nivel de Latinoamérica, Bolivia se encuentra entre los países con los índices más altos de violencia contra las mujeres, alcanzando un 58.5% (Organización Panamericana de la Salud – OPS, 2019). La encuesta de Prevalencia y Características de la Violencia Contra las mujeres menciona que 74,7% de las mujeres casadas o en unión libre, vivieron alguna situación de violencia a lo largo de su relación, 69,3% de mujeres sufrió algún incidente de violencia psicológica, 50,3% soportó violencia física, 34,0% violencia sexual y 31,3% violencia económica (INE, 2016). Entre 2013 y 2016, el Ministerio Público registró 87.718 casos por infringir la Ley Integral 348 para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia. De ellos, sólo el 36% derivó en una sentencia, lo cual revela que en Bolivia persiste un alto grado de impunidad en casos de violencia contra las mujeres, muchos factores contribuyen a este hecho, entre ellos, la compleja normativa penal procedimental, las falencias en los operadores de servicios y la naturalización de la violencia en nuestra sociedad. Por estas razones, algunas mujeres que se atreven a denunciar un hecho de violencia se retractan y retiran, concilian o abandonan los procesos judiciales. (Coordinadora de la Mujer, 2019).

Estos datos ponen en alerta el rol imprescindible de la sociedad en su conjunto. Las empresas son uno de los principales actores en la prevención de la VcM, al ser espacios donde implantar acciones de prevención de VcM puede ser más efectivo. En Latinoamérica, estudios realizados en empresas de Perú, Bolivia, Paraguay y Ecuador evidenciaron tasas altas de prevalencia de VcM (Vara-Horna A., 2013; 2015; 2018; 2021). En el caso de Bolivia, el 49% de colaboradoras remuneradas han sido agredidas por sus parejas o exparejas, lo cual generó una pérdida de productividad laboral equivalente al 6.5 % del PIB (Vara-Horna A., 2015). Estas evidencias impulsaron el desarrollo de estudios similares en empresas de Fiji y Sudán del Sur, en los cuales se evidenciaron casos y efectos de la VcM, donde las principales sugerencias fueron: proporcionar un entorno de trabajo seguro y velar por la salud y seguridad de sus trabajadoras, así como también, responder de forma proactiva los casos de violencia doméstica o sexual (IFC, 2019), considerando asociaciones empresariales que integren modelos de prevención basados en evidencias (Duvvury, 2019).

Bajo este contexto, la necesidad de enfocar esfuerzos y estrategias de prevención de la VcM en todo tipo de organización y sector económico es de vital importancia. Por ejemplo, las entidades financieras de Bolivia, que representan el 7,62% del PIB nacional, han comprendido la importancia de prevenir la VcM dentro de sus organizaciones, por lo que algunas de ellas, han empezado a desarrollar un trabajo arduo en desarrollar prácticas de equidad de género en sus organizaciones. Además, la prensa ha reportado que las entidades financieras privadas son las que más han priorizado la presencia femenina en sus juntas directivas (Los Tiempos, 2020).

Si bien, al comparar el trabajo de prevención de la VcM en el sector público y privado, se observa que las organizaciones públicas han logrado un mayor avance en cuanto al desarrollo de prácticas de prevención de la VcM, sin embargo, a pesar de contar con los canales de apoyo



en casos de violencia, las trabajadoras no hacen pleno uso de estos servicios. Por ejemplo, en organizaciones públicas de Ghana, Afganistán, Kenia y especialmente en Turquía menos del 10% de mujeres que sufren violencia buscaron ayuda en alguna institución formal debido a una desestimación de los daños, por miedo, amenazas a experimentar mayor agresión, entre otras razones (Akadli, Illknur, & Henriette, 2013). En el sector privado aún se desconocen las razones vinculadas a la búsqueda de ayuda de mujeres que han experimentado violencia en relaciones de pareja en sus centros laborales, por lo que mostrar alguna evidencia es de gran utilidad, ya que, a pesar de los cambios organizacionales vinculados a prevención y atención de casos de violencia, las trabajadoras aún se resisten a buscar ayuda dentro de sus organizaciones (Mahenge & Stöckl, 2020). En Latinoamérica, se han evidenciado la prevalencia, los efectos en la productividad y una estimación económica de la VcM en empresas, sin embargo, también se desconoce los factores que evitan la búsqueda de ayuda en canales formales dentro de la organización. Es por este motivo, que la pregunta de investigación que guiará el presente estudio en una entidad bancaria en la Paz / Bolivia es: ¿Cuáles son los factores relacionados con la búsqueda de ayuda de mujeres trabajadoras sobrevivientes de violencia en relaciones de pareja?

Marco Conceptual

1. Violencia contra las mujeres en relaciones de pareja

La violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM) son todos los actos de violencia (económica, psicológica, física y/o sexual) basados en el género y ocurridos en cualquier tipo de relación de pareja o expareja (enamoramamiento, noviazgo, matrimonio, convivencia, entre otras), donde la mujer es la víctima de los ataques y el hombre el victimario (Vara-Horna, 2019). Además, para Naciones Unidas, la VcM son todos aquellos actos de violencia de género ocasionados por amenazas de tales actos, coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada, e incluyen como violencia de pareja las conductas de control que ejerce la pareja o ex pareja de la víctima (ONU MUJERES, 2019).

En Bolivia, el 49% de colaboradoras remuneradas han sido agredidas por sus parejas o exparejas, lo cual generó una pérdida de productividad laboral equivalente al 6.5 % del PIB (Vara-Horna A., 2015). Según resultados del mismo estudio, los episodios violentos más frecuentes, son los ataques psicológicos tipo insultos y amenazas (30,5%), seguido de los ataques físicos (15,9%) y acosos/amenazas mientras trabaja (13,4%). Por lo menos 7 de cada 10 mujeres reportan que sus parejas se han apoderado de sus ingresos, 4 de cada 100 que han sufrido violencia sexual y 10 de cada 100 colaboradoras reportan haber sufrido daño físico que requirió atención médica. Respecto a las y los testigos, el 36,1% de colaboradoras/es a atestiguado situaciones de VcM en sus colegas mujeres, principalmente porque las agredidas han solicitado apoyo o consejo o porque las/las colaboradoras/es han observado los actos violentos in situ (Vara-Horna A., 2015).

2. Factores sociodemográficos y psicosociales relacionados con la intención de búsqueda de ayuda en trabajadoras sobrevivientes de VcM

En la academia se han identificado diversos factores sociodemográficos por las cuales las mujeres sobrevivientes de violencia en relaciones de pareja deciden buscar ayuda, como la

edad (Fleming & Resick, 2017), la educación, el empleo, el origen étnico (Bent-Goodley, 2004), el nivel de ingresos (Cho, et al., 2019), encontrarse en situación de pobreza (ausencia de recursos económicos y/o de capacidades), identificarse con grupos culturales y religiosos, coerción e intimidación por la pareja que ejerce el abuso (Labrador, 2016), el patrón de victimización por violencia (Cho, et al., 2020), el estar cercana a otras víctimas de violencia en relaciones de pareja, que les genera desconfianza (Strang, et al., 2020; Augustyn & Willyard, 2020), padecer de alguna discapacidad física (Son, et al., 2020) y estar en condición de emigrante (Wachter, et al., 2020) para acceder a servicios formales e informales (Anyikwa, 2015; Lacey, Jwatram-Negron, & Powell, 2020).

Por otro lado, en este estudio de caso se ponen a prueba los factores vinculados a la intención de buscar ayuda después de experimentar violencia por sus parejas, desde el enfoque de la teoría de la acción planeada desarrollada por Fishbein y Ajzen (Ajzen, 1985), una de las teorías más populares en analizar los factores que influyen en la intención y el comportamiento de las personas desde un enfoque psicosocial. Una propuesta teórica según la cual, la intención de realizar una acción puede ser predecible a partir del análisis de las actitudes hacia un comportamiento (favorable o desfavorable) según la valoración que la persona hace de esta conducta con base en las experiencias previas; las normas subjetivas, vinculado a la percepción que se tiene de la opinión social de ese comportamiento; y el control conductual percibido relacionado la capacidad de controlar o determinar si se expresa o no una conducta (Ajzen, 1991).

Hipótesis 1: Existe una relación directa entre distintos factores sociodemográficos y psicosociales en la intención de búsqueda de ayuda.

3. Acceso a canales de búsqueda de ayuda formal e informal

La búsqueda de ayuda es una experiencia que varía dependiendo de un amplio rango de factores individuales, interpersonales y socioculturales, que finalizan en el acceso a un canal formal o informal, dependiendo de la exposición (Augustyn & Willyard, 2020) y percepciones de los principales apoyos formales, acceso a apoyos informales y creencias generales sobre la búsqueda de ayuda (Labrador, 2016). En el caso de mujeres sobrevivientes de VcM, se han identificado soportes formales (policía, consejero, atención médica, etc.) e informales (familia, amigos y compañeros de trabajo) (Cho, et al., 2019), ambos con un rol fundamental para el bienestar de las mujeres sobrevivientes de la violencia de género (Goodking, Sullivan, & Bybee, 2004).

En relación a la búsqueda de ayuda en canales formales, cuyo propósito es proteger a las mujeres sobrevivientes de violencia, y brindar una atención integral en la victimización experimentada y las necesidades médicas posteriores (Cho, et al., 2019), los eventos históricos pasados y las prácticas discriminatorias han creado desconfianza en las instituciones principales. No obstante, según la gravedad y la frecuencia del tipo de violencia (psicológica, física, económica y/o sexual) las mujeres requieren un mayor cuidado, por ejemplo, en el caso de las sobrevivientes que experimentaron violencia física grave, la ayuda de un(a) psiquiatra (13,8 %) u otros profesionales de la salud mental (14,0 %) resultan necesarios (Lacey, Jiwatram-Negron, & Powell, 2020). Mientras que, en el caso de haber sido víctima de los cuatro tipos de violencia, resultó indispensable buscar ayuda formal médica y legal, no así, en el caso de experimentar solo un tipo de violencia, donde usualmente se desestiman sus consecuencias, y se opta por no buscar ayuda (Arias & Phaedra, 2005; Cho, et al., 2019).



Por otro lado, las fuentes de ayuda informal también han desempeñado un papel notable en la búsqueda de ayuda de las sobrevivientes, y es el canal de ayuda a las que recurren comúnmente las mujeres agredidas, al considerar estas experiencias como situaciones privadas, que pueden compartirse con personas de confianza como familiares, amigos(as) y/o vecinos(as), independientemente del tipo de violencia de pareja que se hayan sufrido (Sylaska & Edwards, 2014). No obstante, se sugiere evaluar la efectividad de estas fuentes de ayuda, ya que pueden facilitar u obstaculizar el hecho de buscar ayuda formal (Frias & Agoff, 2015) y en consecuencia una atención integral para su bienestar.

Hipótesis 2: Las mujeres sobrevivientes de violencia en relaciones de pareja recurren principalmente a canales de ayuda informal.

Acciones de Prevención

La VcM no solo tiene un impacto en las personas / familias, empresas y comunidades, sino también afecta a la estabilidad y el crecimiento económico nacional (Duvvury, 2019). Por ello, una respuesta a esta problemática ha sido la implementación de acciones de prevención dentro de las organizaciones, y a pesar de que aún son pocas las organizaciones que vienen trabajando en la prevención de la VcM en sus entornos laborales, resulta trascendental, que las que ya fueron implementado sean visibilizadas para combatir este problema social, y crear espacios donde se promueva el apoyo y la solidaridad entre mujeres (Valls, 2008), para incorporar medidas que modifiquen las causas estructurales vinculadas a la discriminación estructural de género fruto de la violencia, así como los factores existentes en distintos niveles (OEA, 2017).

Para que estas iniciativas de prevención sean efectivas es necesario trabajar de forma integral en los tres niveles de prevención: primaria, para evitar la ocurrencia de la violencia al abordar las causas y factores que subyacen a ella en sus diferentes niveles, con especial énfasis en abordar las causas estructurales vinculadas a la discriminación estructural de género y los factores coadyuvantes que las refuerzan; prevención secundaria, para evitar la reincidencia o escalamiento de la violencia, en base a una identificación temprana e intervención rápida y eficaz; y una prevención terciaria, para proteger a las sobrevivientes y víctimas de violencia, así como atender sus necesidades a corto y largo plazo (MIMP & AECID, 2020).

Metodología

Participantes: Se realizó una investigación cualitativa con un diseño descriptivo-correlacional a través de un estudio de caso, y se encuestó a una muestra de 142 funcionarias de un banco de la ciudad de La Paz-Bolivia que ha desarrollado iniciativas enfocadas a la prevención de VcM. Inicialmente, se invitó a otros bancos de la Paz Bolivia vinculados a acciones de prevención de la violencia de género, sin embargo, solo se obtuvo una respuesta efectiva de la plana gerencial y de las trabajadoras en una entidad bancaria, motivo por el cual, la investigación se limitó a un estudio de caso.

La entidad bancaria cuenta con políticas de equidad de género y esto se ve reflejado en la composición de su personal, con un 50,5% de mujeres, y que, además, cuenta con algunas iniciativas de prevención de la violencia contra las mujeres dentro de su entorno laboral. La muestra procede de una población de 403 funcionarias de las oficinas de la Regional

La Paz (personal front office como cajeros y oficiales de crédito) y de la Oficina Nacional (ejecutivos, back office como personal administrativo). Las características demográficas y laborales de las trabajadoras encuestadas se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1

Características demográficas y laborales las trabajadoras encuestadas (n=142)

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	N	%
Edad	35.5 (D.E: 7.411) [Rango 22-63]	
Nivel educativo		
Bachiller	8	5.6
Licenciatura	113	79.6
Maestría	20	14.1
Doctorado	1	0.7
Creencia religiosa		
Cristiana	22	15.5
Católica	93	65.5
Mormona	3	2.1
Adventista	1	0.7
Ninguna	23	16.2
Tiene pareja actualmente		
Sí, actualmente.	94	68.6
He tenido hace menos de un año.	15	10.9
He tenido hace más de un año.	25	18.2
Nunca he tenido	3	2.2
Tipo de relación con la pareja		
Enamorados	38	29.5
Novio	16	12.4
Casados o convivientes	70	54.3
Separados o divorciados	3	2.3
Otros	2	1.6
Vive con su pareja actual		
No	69	53.5
Sí	60	46.5
Años de relación con su pareja actual		
Entre 1 y 2 años	20	15.5
Entre 3 y 5 años	26	20.2
Entre 6 y 10 años	26	20.2
Más de 10 años	57	44.2
Tiene hijos/as		
No	51	37.2
Sí	86 (62.8%) (D.E: 0.641) [Rango 1-3]	

Personas a su cuidado		
Ninguna	42	69.3
Sí	95 (30.7%) (D.E: 1.345) [Rango 1-9]	95
A qué se dedica su pareja actualmente		
Se encarga del cuidado del hogar.	2	1.6
Está desempleado.	12	9.3
Trabaja de vez en cuando/ Eventualmente.	8	6.2
Tiene su negocio propio/Trabaja como independiente.	26	20.2
Trabaja para una empresa privada.	52	40.3
Trabaja para el sector público/Trabaja para el Estado.	16	12.4
No sé en qué trabaja.	13	10.1
CARACTERÍSTICAS LABORALES		
Lugar de trabajo		
Oficina Nacional	79	33.3
Oficina Regional	63	66.7
Cargo laboral		
Front Office	65	45.8
Back Office	77	54.2
Antigüedad laboral		
Hace menos de un año	17	12.0
Entre 1 y 3 años	27	19.0
Entre 4 y 7 años	42	29.6
Entre 8 y 10 años	22	15.5
Más de 10 años	34	23.9
Contrato laboral		
Contrato por tiempo indefinido	139	97.9
Contrato eventual	1	0.7
Contrato ocasional	1	0.7
Contrato a plazo fijo	1	0.7

Fuente: Encuestas a 142 trabajadoras encuestadas.

Nota: Los valores (porcentajes, promedios, rango, desviación estándar) presentados en la Tabla 2 se han obtenido del paquete estadístico SPSS versión 25, este paquete para el cálculo considera todos los decimales y redondea el valor obtenido.

Instrumentos: Se diseñó un cuestionario estructurado en cuatro secciones, para ser aplicado virtualmente. Contiene las siguientes partes:

- *Información demográfica y laboral:* Se registró la información demográfica de las trabajadoras (edad, nivel educativo, religión, estado sentimental, etc.) e información laboral (lugar de trabajo, función laboral, antigüedad y contrato laboral).
- *Violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM):* Se indagó si las trabajadoras han sufrido al menos un tipo de violencia psicológica, física, económica y/o sexual por

parte de sus parejas o exparejas antes y durante los últimos doce meses de la encuesta. Para medir la VcM se utilizó una escala de 15 ítems diseñada por (Vara-Horna, 2020), adaptados del Conflict Tactics Scale (CTS2) de Straus (1997) y de la National Violence Against Woman Survey (NVAWS) del Centro for Disease Control and Prevention (Tjaden & Thoennes, 2000).

- *Actitudes de búsqueda de ayuda:* Refleja el grado en que las mujeres tienen una mentalidad abierta a reconocer la presencia de un problema y la necesidad de buscar atención profesional para poder resolverlo. Se utilizó una escala de 5 ítems, con un tipo de respuesta Likert de 4 puntos, desde totalmente desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, adaptado del Inventario de Actitudes hacia la Búsqueda de Servicios de Salud Mental de Mackenzie, et al. (2004).
- *Normas subjetivas de búsqueda de ayuda:* Se refiere a cuán preocupado estaría una persona si sus seres queridos descubrieran que están recibiendo atención de un profesional (Hyland, et al.). Se utilizó una escala de 5 ítems, con un tipo de respuesta Likert de 4 puntos, desde totalmente desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, adaptado del Inventario de Actitudes hacia la Búsqueda de Servicios de Salud Mental de Mackenzie, et al. (2004).
- *Control percibido de búsqueda de ayuda:* Identifica el nivel de autocontrol de recursos tangibles o intangibles para acceder a servicios de apoyo. Se utilizó una escala de 6 ítems, con un tipo de respuesta Likert de 4 puntos, desde totalmente desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, adaptado de del cuestionario de barreras para la búsqueda de ayuda para problemas de salud mental, versión breve (BASH-B) de Wilson et al. (2005) realizada por Olivari & Guzman-Gonzales (2018).
- *Intención de búsqueda de ayuda:* Identifica la predisposición de buscar ayuda a sus experiencias de VcM. Se utilizó una escala de 5 ítems, con un tipo de respuesta Likert de 4 puntos, desde totalmente desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, adaptado del Inventario de Actitudes hacia la Búsqueda de Servicios de Salud Mental de Mackenzie, et al. (2004).
- *Acceso a canales de ayuda:* Para esta dimensión se recurrió a los tipos de canales de ayuda tanto formales-externos a la empresa (especialistas externos a la empresa, módulos policiales, Instituciones especializadas en violencia como ser el SLIM de Bolivia, etc.) como canales formales-internos, es decir aquellos brindados dentro de la organización (materiales informativos, charlas, programas, etc.). Además de canales informales (familia, amigos, vecino, etc.) para acceder a algún tipo de ayuda en casos de VcM. Se utilizó una escala de 21 ítems, con un tipo de respuesta binaria: sí /no, adaptado del cuestionario de Vives-Cases & La Parra (2017) y de la revisión de las memorias del banco múltiple.

Fiabilidad y validez: Todas las escalas son fiables y válidas. En cuanto a la fiabilidad, se evidencia consistencia interna de las escalas a través del valor del Alfa de Cronbach (entre 0.659 a 0.988). Con relación a la validez convergente, todas las escalas presentan porcentajes de varianza media extraña (AVE) superior al 50%, solo en el caso del personal que atestigua VcM el AVE es de 49.7% (ver Tabla 2).

Tabla 2

Fiabilidad y validez de las escalas

ESCALAS	ALFA DE CRONBACH	VARIANZA EXPLICADA (AVE)
Violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM)	0.945	75.8
Actitudes de BA	0.884	69.2
Normas subjetivas de BA	0.915	74.7
Control percibido de BA	0.815	52.3
Intención de BA	0.853	64.9
Acceso a canales de BA	0.772	73.4

Fuente: Encuestas a 142 trabajadoras.

Procedimiento y análisis: Los datos fueron recolectados virtualmente a través de encuestas online, mediante un protocolo validado para cumplir con las exigencias éticas dentro de la organización. Los datos almacenados en la plataforma de Survey Monkey fueron exportados y ordenados en una hoja de Excel, excluyendo los casos atípicos e inconsistentes. Para generar las tablas descriptivas se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25. Los grupos segmentados se determinaron de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla 3

Subgrupos de análisis y algoritmos

GRUPO DE MUJERES	CRITERIOS DE AGRUPACIÓN	ALGORITMOS
Grupo1: VcM	Segmentar dos grupos de mujeres, con y sin violencia.	Prevalencia de la VcM durante la relación de pareja= \sum (VcM1, VcM2, VcM3, VcM4, VcM5, VcM6, VcM7, VcM8, VcM9, VcM10, VcM11, VcM12, VcM13, VcM14, VcM15). Prevalencia de la VcM en el último año= \sum (VcM1, VcM2, VcM3, VcM4, VcM5, VcM6, VcM7, VcM8, VcM9, VcM10, VcM11, VcM12, VcM13, VcM14, VcM15). preliminarmente recodificado "paso antes, ahora no" a 0 Con VcM=75
Grupo 2: Intención de BA	Mujeres víctimas de VcM y con intención de búsqueda de ayuda.	Con VcM e intención de BA = 44
Grupo 3: Acceso a canales de atención	Mujeres víctimas de VcM, con intención de búsqueda de ayuda y que han accedido a algún canal de atención.	Con VcM, intención de BA y acceso a canales de atención múltiple= 35

Elaboración propia.

*BA = Búsqueda de ayuda

Resultados

Para este caso de estudio en una entidad bancaria que implementó acciones de prevención de la VcM, el 52.8% (n=75) de las 142 trabajadoras está involucrada directamente en relaciones violentas con sus parejas o exparejas, en algún momento de su relación de pareja. En otras palabras, 5 de cada 10 trabajadoras han sido atacadas por sus parejas o exparejas. Los episodios de violencia contra las mujeres no solo han ocurrido en los hogares de las trabajadoras (49,2%), sino también en las instalaciones de la empresa o alrededores.

Considerando los ataques de violencia sufrida, en el contexto de sus hogares, el ataque psicológico ha sido el más habitual (humillaciones, insultos, amenazas, 45.9%); seguido de la violencia física (cachetada, patada, ataques con objetos o armas de fuego, 23.8%); la violencia económica (apropiación de ingresos, 18.9%) y el abuso sexual (16.4%). En el contexto laboral, el tipo de violencia más frecuente fue la amenaza por teléfono o mensajes de texto (23.8%), seguido del acoso en su lugar de trabajo o amenazas (17.2%) y golpes en su centro de trabajo o saliendo de él (11.5%).

Intención de BA

De las 75 trabajadoras sobrevivientes de VcM, solo 44 de ellas tuvieron la intención de buscar ayuda. La tendencia se inclina principalmente a buscar ayuda en personas que le brindan confianza para solucionar su problema (88.9%) o en buscar ayuda en centros especializados (82.2%) (ver Tabla 4).

Tabla 4

Distribución de porcentajes según indicadores de las variables asociadas a la búsqueda de ayuda en víctimas de VcM

Intención de búsqueda de ayuda	79.1
Tengo una muy buena idea de qué hacer y con quién hablar si buscara ayuda.	64.5
Si mis amigas me pidieran un consejo sobre un problema de violencia, podría recomendarles a dónde acudir para buscar ayuda.	73.3
Creo que si decido buscar ayuda podría encontrarla.	86.6
Mi primera inclinación para buscar ayuda sería una buscar atención especializada.	82.2
Confiaría gustosamente asuntos íntimos a una persona apropiada si pensara que podría ayudarme a mí o a un miembro de mi familia.	88.9

Fuente: Encuestas a 44 trabajadoras víctimas de VcM.

Factores asociados a la intención de BA

Factores sociodemográficos

De las 44 trabajadoras que tuvieron la intención de buscar ayuda en algún canal de apoyo, las mujeres con mayor intención de búsqueda de ayuda tienen un contrato por tiempo indefinido (95.6%), se desempeñan en cargos de Front office (51.1%) y tienen una antigüedad laboral entre 1 a 3 años (24.4%) (ver Tabla 5).

Tabla 5

Prevalencia de intención de búsqueda de ayuda, por condiciones demográficas y laborales

INTENCIÓN DE BÚSQUEDA DE AYUDA		
	CON INTENCIÓN % (44)	SIN INTENCIÓN % (20)
Nivel educativo		
Bachiller	8.9	5.0
Licenciatura	75.6	70.0
Maestría	15.6	20.0
Doctorado	0.0	5.0
Religión		
Cristiana	6.7	30.0
Católica	64.4	40.0
Mormón	4.4	5.0
Adventista	0.0	5.0
Ninguna	24.4	20.0
Tiene pareja		
Sí	93.3	100.0
No	6.7	0.0
Tipo de relación		
Enamorados	28.9	30.0
Novios	11.1	25.0
Casados o convivientes	53.3	45.0
Separados o divorciados	6.7	0.0
Vive con su pareja		
No	62.2	55.0
Sí	37.8	45.0
Años de relación		
Entre 1 y 2 años	15.6	10.0
Entre 3 y 5 años	17.8	30.0
Entre 6 y 10 años	17.8	30.0
Más de 10 años	48.9	30.0
Tienen hijos		
Sí	42.2	35.0
No	57.8	65.0
Tipo de contrato		
Contrato por tiempo indefinido	95.6	95.0
Contrato eventual	2.2	0.0

Contrato ocasional	0.0	5.0
Plazo fijo	2.2	0.0
Antigüedad laboral		
Hace menos de 1 año	13.3	10.0
Entre 1 a 3 años	24.4	20.0
Entre 4 y 7 años	22.2	40.0
Entre 8 y 10 años	17.8	15.0
Más de 10 años	22.2	15.0

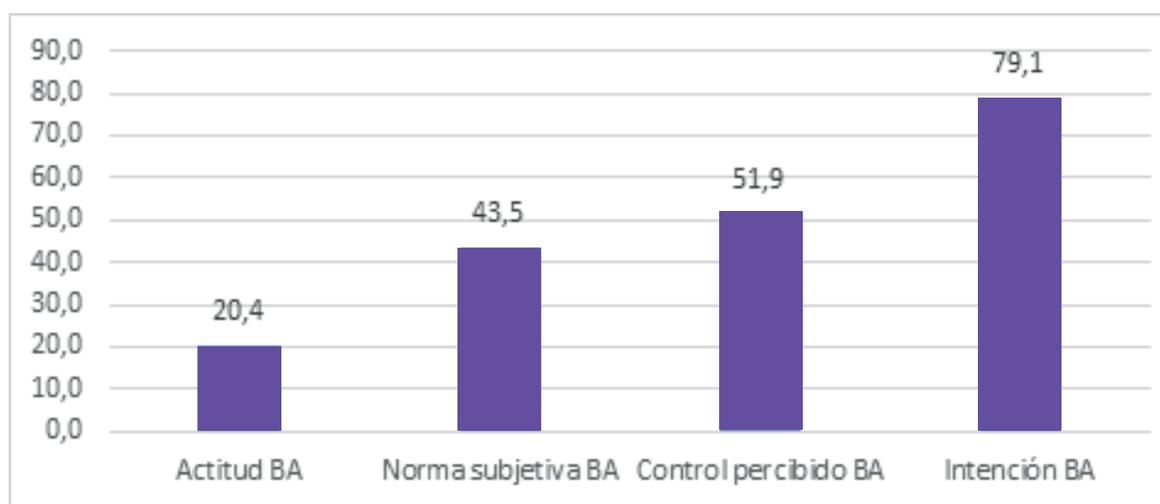
Fuente: Encuesta a 64 trabajadoras. Elaboración propia.

Factores psicosociales, según la TAR

De las 44 trabajadoras que tuvieron la intención de buscar ayuda en algún canal de apoyo, se evidencia que el principal factor que podría impulsar esta intención es el control percibido de búsqueda de ayuda (51.9%), seguido de la norma subjetiva (43.5%), y en menor medida por las actitudes (20.4%) (ver Figura 1).

Figura 1

Distribución de porcentajes según variables asociadas a la búsqueda de ayuda en víctimas de VcM



Fuente: Encuestas a 44 trabajadoras víctimas de VcM.

Actitudes

Las actitudes de conformismo y de autosuficiencia están estadísticamente relacionados inversamente débil con la intención de búsqueda de ayuda (ver Tabla 6).

Tabla 6.

Matriz de correlación de los ítems de la variable actitud de búsqueda de ayuda con la intención de BA

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
(1) Intención de BA	1					
(2) Violencia como tema privado	-.224	1				
(3) Conformismo	-.296(*)	.458(**)	1			
(4) Autosuficiencia	-.364(*)	.504(***)	.473(***)	1		
(5) Los problemas se solucionan solos (Dejadez)	-.038	.593(***)	.526(***)	.610(***)	1	
(6) Actitud cerrada a la BA	-.138	.584(***)	.560(***)	.467(***)	.632(***)	1

Fuente: Encuesta a 44 trabajadoras. Elaboración propia.

(*) $p < .05$

(**) $p < .01$

(***) $p < .001$

Norma subjetiva

No existe relación significativa entre los ítems de la variable de normas subjetivas con la intención de buscar ayuda (ver Tabla 7).

Tabla 7

Matriz de correlación de los ítems de la variable norma subjetiva con la intención de actitud de búsqueda de ayuda

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
(1) Intención de BA	1					
(2) Que no sepan mis amigos	-.056	1				
(3) Por vergüenza de amigos	-.037	.840(***)	1			
(4) Evitar dolor y preocupación de la familia	-.109	.766(***)	.812(***)	1		
(5) Vergüenza social	-.133	.494(***)	.503(***)	.648(***)	1	
(6) Vergüenza de que otros sepan mi denuncia	-.132	.665(***)	.628(***)	.791(***)	.827(***)	1

Fuente: Encuesta a 44 trabajadoras. Elaboración propia.

(*) $p < .05$
 (**) $p < .01$
 (***) $p < .001$

Control percibido

No existe relación significativa entre los ítems de la variable de control percibido con la intención de buscar ayuda (ver Tabla 8).

Tabla 8

Matriz de correlación de los ítems de la variable norma subjetiva con la intención de actitud de búsqueda de ayuda

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
(1) Intención de BA	1						
(2) Sin tiempo	-.085	1					
(3) Desconocimiento de centros de ayuda	-.049	.539(***)	1				
(4) Sin recursos económicos	.135	.483(***)	.473(***)	1			
(5) Desconfianza	.145	.493(***)	.551(***)	.539(***)	1		
(6) Temor al agresor	.050	.341(*)	.277	.445(***)	.717(***)	1	
(7) No hay solución	-.088	.457(***)	.317(*)	.339(*)	.245	.247	1

Fuente: Encuesta a 44 trabajadoras. Elaboración propia.

(*) $p < .05$
 (**) $p < .01$
 (***) $p < .001$

Acceso a canales de ayuda formal e informal tras experimentar VcM en relaciones de pareja

De las 44 trabajadoras sobrevivientes de VcM con intención de búsqueda de ayuda, solo el 79.5% (n=35) accedieron a un canal de atención formal (empresa u organizaciones externas) o informal. Más del 50% prefiere buscar ayuda a través de canales informales como su propia familia o a través de amigos(as). En relación a canales formales dentro de la empresa, el 11.4% busca ayuda de psicólogos y/o abogados, y el 25.7% busca la asesoría de abogados externos a la organización (ver Tabla 8).

Tabla 8

Distribución de porcentajes según escalas e indicadores de los canales de búsqueda de ayuda a los que acudieron las mujeres trabajadoras víctimas de VcM

ESCALA E ÍTEMS	PORCENTAJES
Canal Informal	
Mi familia (papás, hermanos, tíos).	60.0
La familia de mi pareja o expareja.	28.6
Amigos/as.	60.0
Consejero espiritual (sacerdotes, pastores, guías).	31.4
Coach	17.1
Colegas o compañeros de trabajo	34.3
Jefe y/o supervisor de mi trabajo	14.3
Canal Formal externo (otras organizaciones)	
Profesionales de la salud fuera de mi trabajo.	14.3
Abogados fuera de mi trabajo	25.7
Módulos policiales para denunciar a mi pareja o expareja.	8.6
Instituciones especializadas en violencia como ser el SLIM	14.3
Líneas telefónicas de ayuda para situaciones de violencia.	2.9
Canal Formal interno (empresa)	
Los servicios de ayuda que hay en mi trabajo (Call center, correos, llamadas, etc.)	2.9
Psicólogos y/o profesionales de servicios sociales que hay en mi trabajo.	11.4
Abogados a través de mi trabajo.	11.4

Fuente: Encuestas a 35 trabajadoras víctimas de VcM.

Relación entre tipos de violencia y canales de ayuda en casos de VcM

Al analizar la relación entre los tipos de violencia y el acceso a los tipos de canales de ayuda formal e informal. Se evidenció que la violencia psicológica y económica tiene una relación directa estadísticamente significativa con la búsqueda de canales formales de atención externas a la empresa (ver Tabla 9).

Tabla 9

Relación entre tipos de VcM con la búsqueda de canales de ayuda

Tipos de VcM	CANALES DE AYUDA EN CASOS DE VCM		
	C. Informal	C. Formal externo	C. Formal interno
V. Psicológica	.051	.472 (***)	.206
V. Económica	-.020	.354 (*)	.245
V. Sexual	-.105	.157	-.042
V. Física	.063	.302	.172

Fuente: Encuesta a 35 trabajadoras. Elaboración propia.

(*) $p < .05$

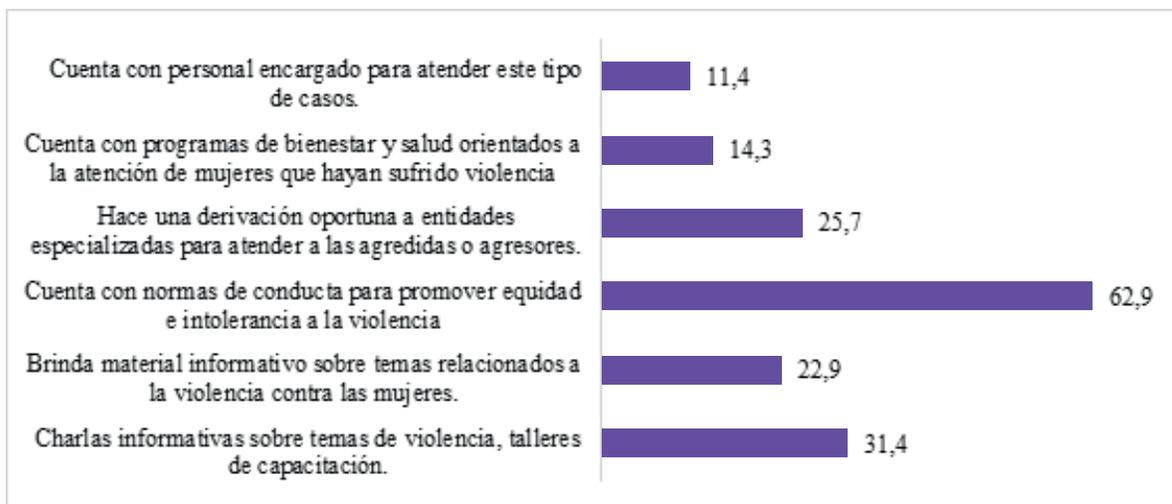
(**) $p < .01$

(***) $p < .001$

Además, de las 35 trabajadoras que accedieron a algún canal de atención, el 62.9% conoce que en su organización hay normas de conducta de intolerancia a la violencia, sin embargo, menos de la mitad conoce que dentro de su organización hay personal designado a atender estos casos de violencia (11.4%), que hay programas de bienestar y salud para atender casos de violencia (14.3%) o incluso si hay una derivación oportuna a otras instituciones (25.7%) (ver Figura 2).

Figura 2

Distribución de porcentajes según canales de atención en casos de VcM brindados



Fuente: Encuestas a 35 trabajadoras víctimas de VcM.

Discusión

El objetivo de esta investigación fue el de identificar factores relacionados con la búsqueda de ayuda de mujeres trabajadoras sobrevivientes de violencia en relaciones de pareja de un banco, en esa línea el 52.8% (74) de las trabajadoras experimento algún tipo de violencia por su pareja o ex pareja a lo largo de su vida. De este grupo de trabajadoras, solo 44 de ellas tuvieron la intención de buscar ayuda en algún canal de apoyo, y solo 35 accedieron a algún canal de atención. Esto debido a una serie de factores sociodemográficos o psicosociales que pudieron impulsar u obstaculizar una mayor tasa de búsqueda de ayuda de las trabajadoras sobrevivientes de VcM.

En relación a la primera hipótesis, se ha evidenciado que existe una relación directa entre distintos factores sociodemográficos y la intención de búsqueda de ayuda. En esta muestra, el nivel educativo no tiene una gran influencia en la intención de búsqueda de ayuda. Sin embargo, en relación a la situación marital, se observó las mujeres que están en una etapa de enamoramiento, tienen menor intención de búsqueda de ayuda en comparación a las casadas o quienes conviven con su pareja, lo cual puede estar relacionado con algunos factores

psicosociales y del entorno como el miedo, la vergüenza, la opinión de familiares y amigos, considerando a la violencia como un tema privado (Wachter, et al., 2020). Además, se evidenció que las actitudes de autosuficiencia y conformismo en este estudio son obstáculos que resisten el acceso a buscar ayuda, lo cual debe ser un eje de concientización y capacitación que debe confrontar la organización para hacer consiente a las trabajadoras de la importancia de atender su situación y prevenir otras daños o secuelas de las experiencias de violencia.

Todos estos factores son relevantes al momento de identificar qué aspectos inciden en la búsqueda de ayuda, ya que si bien hay avances en temas prevención de VcM por parte de la entidad, todavía la búsqueda de ayuda es baja, por lo tanto, estos resultados pueden ser relevantes para poder desarrollar estrategias que ayuden a canalizar de mejor manera la problemática y fortalecer sus iniciativas de prevención de VcM.

Por otro lado, de acuerdo con la segunda hipótesis de un mayor acceso a canales informales en casos de VcM, en esta muestra de estudio la tendencia de buscar ayuda en su familia, amigos, colegas y/o vecinos se mantiene en más del 50% de las trabajadoras que buscó ayuda. En el caso de acceso a canales formales dentro de la organización, a pesar de que las trabajadoras conocen las normas de la entidad respecto a este tema, menos del 10% recurrió en algún momento a pedir ayuda a la entidad ya sea a abogados, psicólogos o algún servicio de ayuda como ser call center, correos especializados que prácticamente son inexistentes dentro de la entidad, mientras que un 25.7% buscó ayuda en canales formales externos a la organización, siendo el principal servicio la asesoría legal, servicios del SLIM y de profesionales de salud (14.3%), esta resistencia puede ser producto de eventos pasados que han creado desconfianza en las instituciones principales que obstaculizan la búsqueda de ayuda (Lacey, Jiwatram-Negron, & Powell, 2020). No obstante, cuanto más frecuente y severo sea el abuso, mayor será la necesidad de búsqueda de ayuda, especialmente a través de canales formales (Lacey, Jwattram-Negron, & Powell, 2020).

Acerca de algunas limitaciones del estudio, principalmente el acceso a las entidades financieras y en muchos casos la falta de interés por este tipo de temática, ya que, en algunos casos, comentaron que el tema de violencia en relaciones de pareja esta fuera del alcance como empresa y que solamente a ellos les interesaría analizar la violencia laboral. Es por este motivo que los resultados no se pudieron generalizar a todo el sector bancario, por ello, sería importante para futuras investigaciones obtener más datos de otras entidades que también hayan realizado esfuerzos en temas de prevención de VcM. Además, se sugiere incorporar la evaluación de la calidad de los servicios que brinda la empresa, para conseguir una mayor efectividad en los mismos. En esta investigación se contempló su incorporación, pero debido a la cantidad de la muestra, los resultados no pudieron generalizarse.

Finalmente se sugiere a las entidades que están en el proceso de implementar acciones de prevención de la VcM dentro de sus organizaciones, en el caso de que no contar con capacidad suficiente para acoger a las sobrevivientes de violencia, se trabaje a través de alianzas y/o asociaciones con otras organizaciones afines para acceder a servicios fuera del lugar de trabajo (IFC, 2019), procurando un monitoreo continuo y retroalimentación de los servicios para mantener una comunicación efectiva con las personas involucradas. Y en el caso, de afrontar el desafío de implementar servicios dentro de la organización, el IFC (2019) recomienda: desarrollar una política y un programa para orientar la respuesta de su lugar de trabajo a la violencia doméstica y sexual y publicarlo a todos los empleados; establecer

pequeños equipos interdepartamentales adecuadamente capacitados y apoyados para ayudar a las trabajadoras afectadas; desarrollar una lista de contactos clave en las agencias de derivación (policía, atención médica, asesoría legal, alojamiento de emergencia, trabajo social, y los servicios de gestión de casos para facilitar una derivación eficiente); abordar los chismes en el lugar de trabajo como una parte clave de la preparación e implementación de una respuesta en el lugar de trabajo; y asegurarse de que la política y el programa aliente a las mujeres a buscar apoyo.

Bibliografía

Ajzen, I. (1985). From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior. *Action Control*, 11-39.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. . *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 179-211.

Akadli, B., Illknur, Y., & Henriette, J. (2013). Intimate Partner Violence and the Relation Between Help- Seeking Behavior and the Severity and Frequency of Physical Violence Among Women in Turkey. *Violence Against Women* .

Anyikwa, V. (2015). The Intersections of Race and Gender in HelpSeeking Strategies Among a Battered Sample of Low-Income African American Women. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*.

Arias, I., & Phaedra, C. (2005). Average Cost per Person Victimized by an Intimate Partner of the Opposite Gender: A Comparison of Men and Women. *Via/ence and Victims*.

Augustyn, M., & Willyard, K. (2020). The Contextual Influences of Police and Social Service Providers on Formal Help-Seeking After Incidents of Intimate Partner Violence. *Journal of Interpersonal Violence*.

Bent-Goodley, T. (2004). Perceptions of domestic violence: a dialogue with African American women. *Health & social work*, 307-316.

Cho, H., Know, I., Shamrova, D., & Seon, J. (2019). Factores para la búsqueda formal de ayuda entre mujeres sobrevivientes de violencia de pareja. *Revista de violencia familiar*.

Cho, H., Shamrova, D., Han, J.-B., & Levchenko, P. (2020). Patterns of Intimate Partner Violence Victimization and Survivors Help-Seeking. *Journal of Interpersonal Violence*.

Coordinadora de la Mujer. (2019). *Situacion de las Mujeres en Bolivia*. La Paz.

Duvvury, N. (2019). *Economic & Social Cost of Violence Against Women and Girls in South Sudan: Country Technical Report*. NUI Galway.

Fleming, E., & Resick, P. (2017). Help-Seeking Behavior in Survivors of Intimate Partner Violence: Toward an Integrated Behavioral Model of Individual Factors. *Violence and Victims*.

Frias, S., & Agoff, M. (2015). Between Support and Vulnerability: Examining Family Support Among Women Victims of Intimate Partner Violence in Mexico. *J Farm Viol*.



Goodking, J., Sullivan, C., & Bybee, D. (2004). A Contextual Analysis of Battered Women's Safety Planning. *Violence Against Women*.

Hyland, P., Boduszek, D., Dhingra, K., Shevlin, M., Maguire, R., & Morley, K. (s.f.). A Test of the Inventory of Attitudes toward Seeking Mental Health Services. *British Journal of Guidance and Counselling*.

Hyman, I., Forte, T., Du Mont, J., Romans, S., & Cohen, M. (2006). Help-Seeking Rates for Intimate Partner Violence (IPV) Among Canadian Immigrant Women. *Health Care for Women International*.

IFC. (2019). *The Business Case for Workplace Responses to Domestic and Sexual Violence in Fiji*. Washington DC.

INE. (2016). *Encuesta de Prevalencia y Características de la Violencia contra las Mujeres (EPCVcM)*. La Paz: INE.

Labrador, C. (2016). *Empoderamiento de mujeres supervivientes de Violencia de Genero*. Cadiz: Universidad de Cadiz.

Lacey, K., Jiwatram-Negron, T., & Powell, K. (2020). Help-Seeking Behaviors and Barriers Among Black Women Exposed to Severe Intimate Partner Violence: Findings From a Nationally Representative Sample. *Violence Against Women*, 1-21.

Lacey, K., Jwatram-Negron, T., & Powell, K. (2020). Help-Seeking Behaviors and Barriers Among Black Women Exposed to Severe Intimate Partner Violence: Findings From a Nationally Representative Sample. *Violence Against Women*.

Liang, B., Goodman, L., Tummala-Narra, P., & Weintraub, S. (2005). A Theoretical Framework for Understanding Help-Seeking Processes Among Survivors of Intimate Partner Violence. *American Journal of Community Psychology*.

Los Tiempos. (27 de Agosto de 2020). La violencia de género en el mundo y en Bolivia. *Los Tiempos*.

Mackenzie, C., Gekoski, W., Knox, V., & Macaulay, H. (2004). An adaptation and extension of the attitudes toward seeking professional psychological help scale. *Journal of Applied Social Psychology*.

Mahenge, B., & Stöckl, H. (2020). Understanding Women's Help-Seeking With Intimate Partner Violence in Tanzania. *Violence Against Women*, 1-15.

MIMP&AECID. (2020). *Marco conceptual para la prevención de la violencia contra las mujeres - Version Preliminar*. Peru .

OEA. (2017). *Tercer Informe Hemisférico sobre la Implementación de la Convención de Belém do Pará* . Washington DC.

Olivari, C., & Guzman-Gonzales, M. (2018). Adaptación y validación del cuestionario de barreras para la búsqueda de ayuda para problemas de salud mental en adolescentes chilenos. *Universitas Psychologica*.

Olivari, C., & Mónica, G.-G. (2018). Adaptación y validación del cuestionario de barreras para

la búsqueda de ayuda para problemas de salud mental en adolescentes chilenos. *Universitas Psychologica*.

ONU MUJERES. (2019). *ONU MUJERES*. Obtenido de <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>

OPS. (s.f.). *Organizacion Panamericana de la Salud*.

OPS:CDS. (2013). *Violencia contra la mujer en América Latina y El Caribe. Análisis comparativo de datos poblacionales de doce países*. Washington DC: Organización Panamericana de la Salud y Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades.

PNUD. (2019). *El costo de la no prevención: Análisis y recomendaciones para enfrentar la violencia contra niñas y mujeres desde la experiencia de Villa El Salvador*. Lima: PNUD.

Son, E., Cho, H., Sung, H., Choid, J., An, S., & Seunghye, H. (2020). Intimate partner violence victimization among college students with disabilities: Prevalence, help-seeking, and the relationship between adverse childhood experiences and intimate partner violence victimization. *Children and Youth Services Review*.

Strang, A., Brien, O., Sndilands, M., & Horn, R. (2020). Help-seeking, trust and intimate partner violence: Social connections amongst displaced and non-displaced Yezidi women and men in the Kurdistan region of northern Iraq. *Conflict and Health*.

Sylaska, K., & Edwards, K. (2014). Disclosure of intimate Partner Violence to Informal Social Support Network Members: A review of the Literature. *Trauma, Violence & Abuse*.

UNICEF. (2020). *UNICEF*. Obtenido de <https://bolivia.ureport.in/v2/>

Valls, R. (2008). *Violencia de Genero en las Universidades Españolas*. España: Ministerio de Igualdad.

Vara-Horna, A. (2013). *Costos empresariales de la violencia contra la mujer en el Perú*. Lima: Universidad de San Martín de Porres & GIZ.

Vara-Horna, A. (2015). *Los costos empresariales de la violencia contra las mujeres en Bolivia*. Quito: GIZ.

Vara-Horna, A. (2018). “*Los costos empresariales de la violencia contra las mujeres en Ecuador. El impacto invisible en las grandes y medianas empresas privadas de la violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM)*”. Ecuador: GIZ & USMP.

Vara-Horna, A. (2018). *Los costos-país de la violencia contra las mujeres en Paraguay: 2018*. Paraguay: ComVoMujer de GIZ y USMP.

Vara-Horna, A. (2019). *Los costos empresariales de la violencia contra las mujeres en Ecuador. El impacto invisible en las grandes y medianas empresas privadas de la violencia contra las mujeres en relaciones de pareja (VcM)*. Quito: PreViMujer, GIZ.

Vara-Horna, A. (2019). *Los costos empresariales*. Quito.

Vara-Horna, A. (2021). *Los costos país de la violencia contra las mujeres en Ecuador: 2020*. Ecuador: Agencia de Cooperación Alemana GIZ, PreViMujer & USMP.



Vara-Horna, A. e. (2015). *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.

Vives-Cases, C., & La Parra, D. (2017). Help-Seeking Behavior Among Moroccan, Romanian, and Ecuadorian Women Experiencing Intimate Partner Violence in Spain. *Violence and Victims*.

Wachter, K., Cook, L., Dalpe, J., & Alison, S. (2020). Where Is the Womens Center Here?: The Role of Information in Refugee Womens Help Seeking for Intimate Partner Violence in a Resettlement Context. *Violence Against Women*.





Informaciones e Inscripciones:

Calle Jacinto Benavente Nro. 2190,
casi esquina Fernando Guachalla (Sopocachi).

Telf. (591-2) 2415255 - 2420521

 iicca@umsa.bo

 <https://iicca.edu.bo>



#ÉxitoProfesional

62363535